

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL

**Proyecto de Graduación para optar
al grado de Licenciatura en Administración de Oficinas**

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN QUE SE BRINDA
AL USUARIO DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA
CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE
MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL DR. FERNANDO ESCALANTE PRADILLA,
PÉREZ ZELEDÓN, DURANTE EL AÑO 2021.

Investigadores:

Leidy Sánchez Chinchilla
Cédula: 1-1704-0408

Brenda Umaña Brenes
Cédula: 1-1680-0660

Trabajo Final de Graduación

Segundo Semestre, 2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres, por ser los pilares más importantes y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. También a mi familia que, a través de sus consejos, de su amor, y paciencia me ayudaron a concluir esta meta.

Leidy Sánchez Chinchilla

Principalmente se lo dedico a Dios que ha sido mi guía en todo este camino, por darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mi madre por su gran amor, comprensión, ayuda, trabajo y sacrificio en todos estos años. A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome en todo el proceso y por el apoyo moral que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida. Y a todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que creyeron en mí y me fomentaron el deseo de superación.

Brenda Umaña Brenes

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, por darnos la capacidad, sabiduría, tolerancia y acompañarnos siempre para poder culminar con éxito la carrera que con tanto esfuerzo añoramos. También, a nuestra familia, por ceder el tiempo que les pertenece, siendo un apoyo incondicional, así como invitándonos siempre a dar lo mejor de nosotras. Finalmente, a la excelente compañera con la que desarrollé esta investigación, porque con su apoyo y compañía logramos concluir esta etapa tan importante en nuestro desarrollo tanto personal como profesional.

Leidy Sánchez Chinchilla

Quiero agradecer principalmente a Dios por darme la fuerza y la oportunidad de culminar este gran proyecto. También, a mi familia que siempre estuvo presente en todo este camino, por ser mi constante inspiración y motivación, por guiarme y darme su más sincero apoyo durante todo el camino. Agradezco a mi compañera porque gracias a su esfuerzo y dedicación logramos culminar este proyecto de manera satisfactoria.

Brenda Umaña Brenes

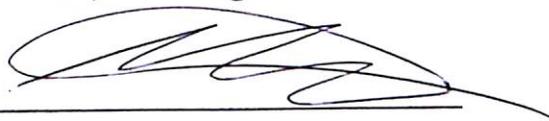
CARTA DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Trabajo final de graduación presentado el 13 de octubre del 2023, en la ciudad de San Isidro de El General, Pérez Zeledón, San José, Costa Rica, como requisito para optar al grado de Licenciatura en Administración de Oficinas.

El trabajo presentado se da por aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.



M.A. Yalile Jiménez Olivares
Decano, Sede Región Brunca



M.Sc. Josué Naranjo Cordero
Director Académico



M.Sc. Lissiloth Quesada Zúñiga
Director Trabajo Final de Graduación

M.Sc Valeria Alpizar Duarte
Asesora

M.Sc Joseph Montenegro Bonilla
Asesor

CARTA FILÓLOGO

San José, 23 de agosto de 2023

Señores y señoras

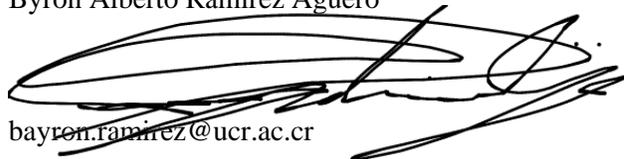
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA

Yo, Byron Alberto Ramírez Agüero, mayor, soltero, filólogo, docente en la Universidad de Costa Rica, asociado a la Asociación Costarricense de Filólogos, portador de la cédula de identidad número 1-1676-0899, hago constar que he revisado el Trabajo final de graduación de las estudiantes Leidy Sánchez Chinchilla, Cédula: 1-1704-0408, y Brenda Umaña Brenes, Cédula: 1-1680-0660, cuyo título es **“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN QUE SE BRINDA AL USUARIO DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL DR. FERNANDO ESCALANTE PRADILLA, PÉREZ ZELEDÓN, DURANTE EL AÑO 2021”** correspondiente al Trabajo final de Graduación para optar por el Grado Académico de Licenciatura en Administración de Oficinas

Han sido revisados los aspectos relacionados con estructura gramatical, acentuación, ortografía, puntuación y vicios del lenguaje presentes en el texto. Por consiguiente, se considera que, desde el punto de vista filológico, una vez considerados los cambios recomendados, el presente trabajo se encuentra listo para utilizarse en los trámites formales que la persona estudiante considere apropiados.

Atentamente:

Byron Alberto Ramírez Agüero



byron.ramirez@ucr.ac.cr

Código profesional: 65679

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CARTA DEL TRIBUNAL EXAMINADOR	iv
CARTA FILÓLOGO	v
TABLA DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURA	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
LISTA DE ABREVIATURAS	x
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	13
INTRODUCCIÓN	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
<i>Pregunta de investigación.....</i>	<i>18</i>
<i>Interrogantes de la investigación.....</i>	<i>19</i>
CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN	19
<i>Aspectos Generales del Cantón de Pérez Zeledón.....</i>	<i>20</i>
<i>Los centros de salud en el Cantón</i>	<i>21</i>
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL TEMA	22
ANTECEDENTES	25
OBJETIVOS	27
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	27
<i>Alcances</i>	<i>28</i>
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	29
MARCO TEÓRICO	30

<i>Constructos teóricos que sustentan la investigación</i>	30
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
ENFOQUE METODOLÓGICO	45
TIPO DE INVESTIGACIÓN	45
POBLACIÓN	46
MUESTRA	47
DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERACIONAL E INSTRUMENTAL DE CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS	48
MODELO DE ANÁLISIS	54
FUENTES DE INFORMACIÓN	58
PARADIGMA DE INVESTIGACIÓN	58
TÉCNICAS Y DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	59
ANÁLISIS DE DATOS	60
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE DATOS	61
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS CUALITATIVOS	62
<i>Subcategoría 2: Comunicación Interpersonal</i>	71
<i>Subcategoría 3. Acciones frente al usuario</i>	81
<i>Subcategoría 4: Manejo de inconformidades</i>	90
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	98
<i>CONCLUSIONES</i>	99
<i>RECOMENDACIONES</i>	102
LIMITACIONES	104
<i>Limitaciones</i>	104
BIBLIOGRAFÍA	107
ANEXOS	115

ANEXO No.1 ACEPTACIÓN DE LECTOR	116
ANEXO No.2 ACEPTACIÓN DE LECTOR	117
ANEXO No.3 CARTA ACEPTACIÓN	118
ANEXO No. 4 INSTRUMENTOS	120
<i>Instrumento para el Doctor Mora</i>	120
<i>Instrumento para los Oficinistas</i>	123
<i>Instrumento para los Usuarios</i>	129
ANEXO No. 5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA	137

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Calidad de la atención de los oficinistas a los usuarios en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.....	63
Figura 2. Opiniones de los pacientes sobre la atención brindada por los oficinistas en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.....	64
Figura 3. Nivel de Satisfacción a la hora de ser atendidos por el personal en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón..	65
Figura 4. Respuestas obtenidas sobre la percepción del usuario a la hora de ser atendidos por el personal en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.	66
Figura 5. Reflejo de la percepción que tienen los oficinistas sobre ellos mismos y la labor que realizan en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.....	67
Figura 6. Percepción que tienen los usuarios sobre las oficinitas y la labor que realizan en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.....	68
Figura 7. Nivel de trato humano que perciben los usuarios por parte de los oficinistas en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.....	72
Figura 8. Respuestas obtenidas sobre el trato humano que perciben los usuarios por parte de los oficinistas en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.	73
Figura 9. Lineamientos de la Comunicación Interpersonal "Comunicación Verbal" y la percepción de los oficinistas sobre sí mismos en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.....	74
Figura 10. Lineamientos de la Comunicación Interpersonal "Comunicación No Verbal" y la percepción de los oficinistas sobre sí mismos en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.....	75
Figura 11. Lineamientos de la Comunicación Interpersonal "Comunicación Verbal" y la percepción de los usuarios en relación a los oficinistas en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.....	76

Figura 12. Lineamientos de la Comunicación Interpersonal "Comunicación No Verbal" y la percepción de los usuarios en relación a los oficinistas en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.	77
Figura 13. Percepción de los usuarios en relación al tiempo de espera para ser atendidos en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.	82
Figura 14. Percepción de los usuarios en relación al desempeño laboral de los oficinistas en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.	83
Figura 15. Percepción del Desempeño Laboral de los oficinistas por parte de los usuarios en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.	84
Figura 16. Respuestas otorgadas por los oficinistas en relación a las acciones correctas del PAU en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.	85
Figura 17. Respuestas otorgadas por los oficinistas en relación a las acciones incorrectas del PAU en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.	86
Figura 18. Respuestas otorgadas por los usuarios en relación a las acciones correctas del PAU en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.	87
Figura 19. Respuestas otorgadas por los usuarios en relación a las acciones incorrectas del PAU en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.	88
Figura 20. Respuestas por los usuarios en relación a la cantidad de personal que labora en el Departamento de Medicina General en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón. ..	91
Figura 21. Respuestas de los usuarios en relación a la cantidad de personal en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.	92
Figura 22. Respuestas de los oficinistas acerca del lineamiento de la subcategoría 4.	93
Figura 23. Respuestas de los usuarios acerca del lineamiento de la subcategoría 4.	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipo de muestra de la investigación	48
Tabla 2. Modelo de análisis el cual contiene los objetivos, categorías, definición, técnica y fuentes de información.	56
Tabla 3. Definición de Subcategorías	57
Tabla 4. Evidencia de las respuestas en las que los oficinistas y los usuarios tienen el mismo parecer.	69
Tabla 5. Evidencia de las respuestas donde los oficinistas y usuarios no están de acuerdo.	70
Tabla 6. Contraste de resultados de la Comunicación Verbal donde los oficinistas y usuarios están de acuerdo.....	78
Tabla 7. Contraste de resultados de la Comunicación Verbal donde los oficinistas y usuarios están en desacuerdo.	79

Tabla 8. Contraste de resultados de la Comunicación No Verbal donde los oficinistas y usuarios están de acuerdo.	79
Tabla 9. Contraste de resultados de la Comunicación No Verbal donde los oficinistas y usuarios no están de acuerdo.	80
Tabla 10. Contraste de resultados del Manejo de Inconformidades donde los oficinistas y usuarios están de acuerdo.	95
Tabla 11. Contraste de resultados del Manejo de Inconformidades donde los oficinistas y usuarios están en desacuerdo.	96

LISTA DE ABREVIATURAS

CCSS: Caja Costarricense de Seguro Social

HEP: Hospital Dr. Escalante Pradilla

PAU: Protocolo de Atención al Usuario

PSE: Principios que rigen el servicio de excelencia

CI: Comunicación Interpersonal

AFU: Acciones frente al usuario

MI: Manejo de inconformidades

DR: Doctor

INDER: Instituto Nacional de Desarrollo Rural

MINSA: Ministerio de Salud Costa Rica

MPZ: Municipalidad de Pérez Zeledón

COVID-19: Sars Cov 2

EBAIS: Equipos Básicos de Atención Integral en Salud

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación presentada consistió en realizar una evaluación de la calidad del servicio de atención que se brinda al usuario de acuerdo con los protocolos establecidos por la Caja Costarricense del Seguro Social, en el departamento de Medicina General del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, en Pérez Zeledón. Esto, relacionado a la importancia de brindar un servicio al cliente (en este caso, pacientes) adecuado, satisfaciendo las necesidades en el ámbito de la salud. Además, este proyecto está enfocado en los estudiantes de la carrera de Administración de Oficinas como profesionales administrativos, ya que se evaluó y se describieron estos protocolos, brindándoles a ellos herramientas para un mejor desenvolvimiento en diferentes situaciones laborales, más aún si se trata del cuidado de la salud de las personas.

El objetivo principal estaba basado en brindar una evaluación que ofrezca la posibilidad de valorar las diferentes áreas claves del Protocolo de Atención a la Persona Usuaría, proporcionando apoyo a la institución. Además, se desarrollan objetivos específicos que abarcan variables necesarias para ofrecer una amplia perspectiva relacionada al tema de estudio.

Con la finalidad de lograr el objetivo de esta investigación, fue necesario la aplicación de entrevistas a usuarios de este centro médico, para conocer sus percepciones y así poder obtener información valiosa y confiable que permita obtener los resultados que evalúen el servicio que les brinda. Esto, mediante un tipo de investigación descriptiva y de manera cualitativa, llevándose a cabo la selección de una población total de 30 personas, las cuales fueron abordadas mediante un cuestionario por diferentes medios digitales y presenciales.

Para lograrlo, se realiza una descripción de los protocolos de atención al usuario vigentes en el manual mencionado anteriormente, con el fin de informar y evidenciar las normas actuales con las que se deben de regir el personal de la institución, tanto administrativo como médico.

Además, mediante instrumentos se evalúa la calidad para verificar el cumplimiento de los protocolos por parte de los funcionarios involucrados, en esta ocasión el personal administrativo del Departamento de Medicina General, esto con una muestra de la perspectiva de los pacientes, la entrevista a los oficinistas y a su jefatura inmediata.

Finalmente, se analiza la percepción de los usuarios en relación a los resultados obtenidos por el personal del sector salud con el fin de concluir su estado y brindar recomendaciones en los casos que se requirió.

Capítulo I. Introducción

Introducción

A continuación, se explicará la introducción de cada uno de los capítulos que fueron investigados en este proyecto final de graduación. Además, se especificará la problemática planteada, así como la justificación y la importancia de este estudio. Adicionalmente, se detallarán las interrogantes que se formularon dentro de esta indagación y los objetivos que brindarán un enfoque de lo que se pretende lograr.

Los servicios de salud tienen una gran responsabilidad ética y profesional por lo que el personal administrativo, médico y asistencial debe proporcionar un servicio eficiente y con calidez humana, ya que se trata de relacionarse con personas vulnerables que necesitan una atención con calidad. En este contexto el departamento de Medicina General es uno de los cuales se presentan más usuarios para ser atendidos sin importar cuál fuera su condición económica, cultural o social.

Brindar un servicio de calidad se ha convertido en una práctica necesaria para el buen funcionamiento de los y las oficinistas, el cual le proporciona lograr una comunicación más efectiva con los usuarios, permitiéndole satisfacer sus necesidades.

Por esta razón, el proceso de fortalecimiento de la prestación de servicios de salud se enfoca en la atención centrada en personas; para esto, la Caja Costarricense de Seguro Social, facilita a sus funcionarios un Protocolo a seguir con recomendaciones de trato a las personas usuarias, ya sea en el sector salud, financiero o administrativo.

De ello se deduce que la calidad es un requisito fundamental, encaminado a otorgar seguridad a los usuarios, disminuyendo los riesgos en la prestación de servicio; esto conlleva a la necesidad de indagar este manual de atención a la persona usuaria brindado por la CCSS

en donde el objetivo es que pueda ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad de atención del departamento.

Con base en lo anterior, se busca evidenciar si efectivamente se informa y da seguimiento a estas normas establecidas por parte de los colaboradores de la institución de forma que se evalúe la calidad del servicio que brinda un departamento en específico, tal caso aplicado a las oficinistas del área de Medicina General del Hospital Dr. Escalante Pradilla.

Para esto, el primer capítulo de esta investigación abarca su introducción, la cual consiste en especificar los antecedentes de los estudios relacionados con el tema a investigar, el problema planteado que aqueja al sector salud, asimismo se expone la justificación e importancia del proyecto de graduación, interrogantes de la investigación, objetivos tanto el general como los objetivos específicos, modelo de análisis y los alcances y limitaciones presentes en el trabajo.

Seguido, se trabajó en una investigación la cual incluirá en su segundo capítulo el Marco Teórico y Referencial en el que se despliega una serie de definiciones, sobre la calidad del servicio de atención, aspectos generales del cantón donde se ubica la institución, información necesaria de la entidad, datos del establecimiento de salud a estudiar y del protocolo que se debe de seguir para enriquecer el trabajo con diferentes puntos de vista de los distintos autores, que se abarcan como base para llevar a cabo la investigación.

Con el transcurso de los años, se han realizado diferentes estudios a otros centros médicos en diferentes departamentos, los cuales serán mencionados para un mejor conocimiento del tema y más aún evidenciar el faltante que existe de esta evaluación desde

la parte administrativa, esencial tanto como la médica para un excelente funcionamiento de la unidad.

Por otro lado, en su tercer capítulo se brindará el enfoque de la presente investigación siguiendo un modelo cualitativo debido a que se estudia la realidad en su contexto natural tal y como sucede; de igual forma, contempla el tipo de investigación que para este caso será descriptiva debido a que los hechos se detallan tal y como se presentan en su ambiente natural. Además, se encuentra especificado el cómo se realizó el trabajo y las técnicas a las que se acudieron para ejecutar la investigación y sus fuentes de información, en este caso primarias y secundarias. También, se describe la población, la definición y caracterización de la población, la recopilación de los datos y los métodos, técnicas e instrumentos utilizados.

Aunado a esto, resulta importante indicar que, para este escrito, la recolección de datos y el delimitar correctamente la población de estudio, cumplen un papel fundamental, ya que de estos depende la veracidad y calidad de la información obtenida.

Seguido de esto, en su cuarto capítulo se escribirán los protocolos de atención al usuario vigentes establecidos por la Caja Costarricense de Seguro Social correspondientes a las labores de personal administrativo. Además, se verificó el cumplimiento de los protocolos por parte de los funcionarios involucrados en los procesos mediante la evaluación de la calidad del servicio que ofrecen los oficinistas del departamento de Medicina General mediante el análisis de los instrumentos otorgados a la población meta.

Finalmente, en el capítulo cinco, se abordarán conclusiones y recomendaciones a partir de los resultados obtenidos por medio del instrumento aplicado a la población, con la

finalidad de evaluar, informar y brindar apoyo al sector salud, cuya institución es la más grande del país.

Planteamiento del Problema

El servicio al usuario es esencial para alcanzar una comunicación donde se logren cumplir con las necesidades tanto de la institución como de los mismos. En todos los ámbitos es fundamental, sin embargo, los y las oficinistas que laboran para un área de salud, deben de brindar una atención aún más asertiva y especializada ya que su enfoque va dirigido a personas en estado de vulnerabilidad y de salud que no son los óptimos.

El estudio nace, ya que en la Caja Costarricense de Seguro Social no existen investigaciones que analicen la calidad del servicio que brindan los administrativos a los pacientes, por lo que es importante poner en claro la perspectiva de los usuarios sobre la atención que reciben de las personas oficinistas, para así conocer el estado actual de la prestación que se brinda en el centro médico con el fin de que eventualmente la dirección tome decisiones en cuanto a la mejora continua de la atención.

En relación a esto, es necesario conocer cuál es el trato que reciben los pacientes y en este punto, ellos son los que brindaran la información para así lograr obtener su perspectiva que va más allá de sí el servicio fue eficiente o no, sino que como lo menciona Aguirre “Se ha determinado que para el paciente las prioridades son recibir atención con oportunidad, ver satisfechas sus necesidades de salud, recibir un trato digno, amable y respetuoso; personal suficiente y preparado para otorgar la atención que requiere, con seguridad, que se disponga de los recursos suficientes para lograrla y que la atención se otorgue en un ambiente adecuado” (Aguirre, 2008, p.189). A su vez, el área de la salud desde la experiencia de la

hospitalización y atención a pacientes de forma personalizada y colectiva puede generar emociones vulnerables y negativas. Por lo que, en el servicio debe existir personal que sea capaz de otorgar un trato que satisfaga las necesidades de los pacientes de forma sensibilizada y que pueda ofrecer una atención integral para cada persona.

Con base en esta problemática se planteó la idea de llevar a cabo un estudio evaluativo de la calidad de atención del área de Medicina General, donde se tuvo como objetivo usar las técnicas de las encuestas y entrevistas dirigida a los usuarios que se atienden en los servicios de dicha área en el Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla.

De ello se deduce que la calidad de la atención es un requisito fundamental, encaminado a brindar seguridad a los pacientes, cumpliendo sus expectativas por la atención de salud y disminuyendo los riesgos en la prestación de servicios, lo cual conlleva a la necesidad de verificar el cumplimiento de Protocolo brindado por la CCSS y así pueda ser evaluado regularmente, para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.

Pregunta de investigación

¿Cuál es el resultado de la evaluación de la calidad del servicio de atención que se brinda al usuario de acuerdo con los protocolos establecidos por la Caja Costarricense del Seguro Social en el Departamento de Medicina General del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, Pérez Zeledón, durante el año 2021?

Esta interrogante nace a través de la necesidad de conocer cómo perciben los usuarios la atención recibida en el departamento, para que eventualmente la dirección del centro hospitalario pueda tomar medidas para mejorar la calidad del servicio brindado.

Interrogantes de la investigación

- ¿El personal de oficina brinda un servicio de acuerdo a lo establecido en el Manual de Protocolo al Usuario?
- ¿Cómo son los protocolos de atención al usuario establecidos por la Caja Costarricense de Seguro Social?
- ¿El personal de oficina cumple con los protocolos establecidos por la CCSS?
- ¿Cómo es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que se les brinda en la CCSS?

Contexto de la Investigación

En la actualidad, brindar una atención eficaz juega un papel muy importante en la calidad de vida de las personas. Por esto, la investigación se va a desarrollar en el contexto social referente al centro hospitalario Dr. Fernando Escalante Pradilla, de la Caja Costarricense del Seguro Social; específicamente, en el área de medicina general ubicado en San Isidro El General, en el cantón de Pérez Zeledón, en el segundo semestre del año 2022.

Se toma la decisión de evaluar este departamento, pues en él se comprende una gran parte de los pacientes de modo que se les aplicará una entrevista tanto a la jefatura, personal dedicado a labores secretariales, como a usuarios de diferentes distritos que reciben servicios de salud de esta área, para así alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación.

Aspectos Generales del Cantón de Pérez Zeledón

El presente proyecto de investigación es realizado en el cantón de Pérez Zeledón, de la provincia de San José, situado en la Zona Sur del país, el cual según el Instituto Nacional de Desarrollo Rural (INDER) se ubica en

Las coordenadas geográficas medias del Cantón están dadas por 9° 05´ 37´´ latitud norte y 83° 26´ 83´ longitud oeste. La anchura máxima es de 68 kilómetros, en la dirección noroeste a sureste, desde el límite con el cantón de Aguirre, sobre el río Savegre hasta confluencia del río caliente con la quebrada Guácima. (Instituto Nacional de Desarrollo Rural, 2016, p. 09)

Además, cuenta con una extensión territorial de 1905.51 km, la cual representa un 38.42% de la provincia de San José y, a su vez, un 3.33% del Territorio Nacional y según, la Planificación Regional del país, forma parte de la Región Brunca y contiene 12 distritos siendo San Isidro de El General su cabecera de cantón (Municipalidad de Pérez Zeledón, 2022).

A continuación, se detallan sus distritos:

- San Isidro de El General
- El General
- Daniel Flores
- Rivas
- San Pedro
- Platanares
- Pejibaye

- Cajón
- Barú
- Río Nuevo
- Páramo
- La Amistad

Estos distritos mencionados anteriormente están conformados por 142 774 habitantes, siendo estos 71 931 hombres y mujeres 70 843 (MPZ, 2022), los cuales se encuentran adscritos a diferentes centros médicos de la zona para resguardar su salud.

Los centros de salud en el Cantón

Hospital

El cantón de Pérez Zeledón cuenta con un hospital del estado, perteneciente a la CCSS y se denomina Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla; en este, sus usuarios pueden ser valorados y recibir atención médica mediante el seguro social. Además, existen cinco clínicas privadas, las cuales ofrecen una atención más rápida debido a que no es común que los ciudadanos asistan a ellas ya que para recibir un servicio debe de contribuir económicamente por cada uno de ellos.

Áreas de Salud

En la Región Brunca existe un área de Salud por cada cantón; en Pérez Zeledón se encuentra en el Distrito de Daniel Flores, sobre carretera interamericana. Es la parte de la institución encargada de los Ebais del cantón, campañas de vacunación y ciertas especialidades. Además, es el sitio donde las personas pueden solicitar su seguro al estado y

actualmente son los responsables de las incapacidades y notificar todo lo relacionado a COVID-19.

Equipo Básico de Atención Integral en Salud (EBAIS)

Es un centro de salud comunal, más pequeño que un hospital y ofrece los servicios de medicina general, farmacia y odontología a pueblos aledaños, no contiene especialidades, pero sus médicos pueden realizar referencias para las mismas.

Casas de Visita Periódica

Son las sedes de los Ebais donde en comunidades con mayor extensión territorial y población se destina un espacio (ya sea un local o una casa) con todas las condiciones necesarias para que un médico pueda brindar su servicio de consulta en un periodo determinado, ya sea uno o más días a la semana.

Justificación e importancia del tema

La atención que reciben las personas en el servicio es esencial para un funcionamiento eficaz de una institución o empresa; por esto la importancia de la investigación permite conocer cuál es la evaluación de la calidad del servicio que se les brinda por parte de los oficinistas, en este caso el área de Medicina General del centro médico.

Para esto, la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) otorga a la disposición de sus colaboradores un Protocolo de Atención al Usuario (PAU), donde se encuentran lineamientos y recomendaciones acerca del trato de los pacientes. Pero, ¿se está cumpliendo realmente lo establecido en este documento?

Para demostrarlo, resulta necesaria la percepción que tienen las personas que visitan específicamente este departamento, basada en sus necesidades y experiencias.

En Costa Rica, se han realizado evaluaciones de satisfacción en diferentes hospitales y sus departamentos, donde se ha demostrado una serie de beneficios en su aplicación, dato esencialmente relevante, pues de lo contrario, de no aplicarse los procedimientos adecuados a la percepción de la persona usuaria, se puede dar lugar a consecuencias negativas tanto para los oficinistas como para los usuarios. Así lo indica García (2005):

Las consecuencias de recibir retroalimentación de parte de los clientes con respecto a su satisfacción y no aplicarla a los procedimientos y estrategias de la empresa, pueden llegar a ser altamente perjudiciales para la empresa y su imagen de excelente calidad. (p.20)

Lo anterior, demuestra la importancia de conocer la percepción de la calidad del servicio que se les brinda a los usuarios, ya que son los que mantienen a flote cualquier institución y empresa.

Asimismo, los usuarios se encargan de recomendar o acusar cualquier situación que se presente en la que ellos no se sientan satisfechos, tal como lo mencionan Cordero y Atencio (2014): “Consciente o inconsciente, el cliente siempre está evaluando la forma de cómo la empresa concibe negocios, cómo trata a los otros clientes y cómo esperaría que le trataran a él” (p.12). Por lo cual, esta investigación es fundamental para que la dirección del hospital tome decisiones en cuanto a la implementación o capacitación del personal de ser necesario, en relación a los lineamientos que se establecen en el Protocolo de Atención al Usuario otorgado por la Caja Costarricense de Seguro Social.

El presente trabajo se realizó en el Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla (HEP). Dicho centro de salud cuenta con una población de oficinistas que atienden a todos costarricenses cotizantes, lo que genera demanda de este sector único en el país que brinda seguro social, un foco muy significativo para analizar el tema del servicio que se le brinda a dicha población.

El análisis de esta información permitió determinar cuáles son las acciones correctivas en aquellas dimensiones que lo requieran, para realizar las mejoras y/o ajustes necesarios en la calidad de servicio en la atención brindada.

De acuerdo al conocimiento que se obtenga en el desarrollo de la investigación, se podrá obtener información con respecto a los intereses generales y particulares de los usuarios externos, cuya información será útil para establecer las medidas necesarias y poder mejorar los aspectos que más interesan a los usuarios del departamento a estudiar, información que debiera ser tomado en cuenta por estas instituciones de salud pública si es que así lo consideran en beneficio de sus usuarios.

Por tal motivo, la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud debe ser estudiado de manera que permita entender cómo se relacionan entre sí, es decir, cuáles son sus principales problemas para poder plantear soluciones para que los oficinistas del departamento puedan brindar un servicio a los usuarios con inclusión social y calidad humana.

Sobre el tema investigado no existen estudios realizados, por lo que los resultados del presente proyecto constituirán una línea de base para la realización de trabajos similares. Así mismo permitirá a los profesionales de salud plantear estrategias de intervención en la

atención de Salud para brindar un servicio de calidad al usuario. De esta manera, los beneficiados serán los asegurados que acuden a estos centros.

El Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla también se beneficiará de los conocimientos teóricos y prácticos de la formación integral universitaria de las estudiantes en la carrera de Administración de Oficinas, quienes le dejarán a la institución dicho proyecto para consulta constante para realizar de manera óptima y según el protocolo establecido por la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) un servicio adecuado para la población en general.

Antecedentes

En la investigación se quiere resaltar cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención que se les brinda, donde se evidencia el comportamiento que los profesionales mantienen al otorgar un servicio médico de manera presencial. Asimismo, la importancia que tiene es cada vez mayor y esencial para poder obtener una evaluación adecuada y real de lo que se vive en el centro de salud.

Con base en esto se hablará sobre la situación actual del problema que se está investigando, llevando a cabo un análisis sobre los antecedentes históricos, teóricos y metodológicos donde se desarrollarán estudios de gran similitud y que tienen relación con el tema a investigar los cuales funcionan como soporte y guía para la presente investigación.

Teóricamente, basado en experiencias de evaluaciones acerca del servicio que se brinda en un centro médico, se encuentra un primer trabajo que corresponde a Boza & Solano (2017) en su tesis *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz*

Herrera, durante febrero y marzo del año 2016 en donde el objetivo planteado es poder investigar sobre la percepción que los pacientes obtienen en la atención que se les brinda en el hospital, donde se plantea si la calidad del servicio es positivo o negativo y tener en cuenta cuales son los elementos de satisfacción más relevantes, además buscan desarrollar una estrategia de mejora para la evaluación de la satisfacción en relación a la calidad brindada. (p. 11). Históricamente, se encuentra la importancia de la atención de calidad del servicio en el sector salud con el autor Vargas (2006) en su libro *Atención primaria de salud en acción su contexto histórico, naturaleza y organización en Costa Rica*, el cual aborda las acciones más importantes que todo trabajador del área de la salud debería saber para optimizar su desempeño laboral. En dicho libro se explica el contexto histórico que tiene la salud, la evolución de la atención que se ha ido obteniendo conforme pasan los años y se han ido mejorando, los alcances y objetivos de una atención primaria, quienes son los participantes, los usuarios en el servicio de la salud definiendo sus derechos y sus deberes, así como las necesidades y satisfacciones que este requiere, entre muchos aspectos que son de gran relevancia (pp. 5-7).

Por último, metodológicamente se demuestra una propuesta para implementar el instrumento adecuado que logre obtener la calidad del servicio, realizado por los autores Montiel & Sánchez (2014), quienes plantean en su tesis *Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014* el objetivo principal y esencial de implementar un instrumento adecuado para poder medir la calidad del servicio al cliente y la satisfacción que el usuario recibe por el servicio, para así poder tener un panorama amplio de lo que se vive en el hospital y conforme los

resultados implementar acciones que ayuden a una mejora en la calidad del servicio si este lo requiere (p.8).

Objetivos

Objetivo general

Evaluar la calidad del servicio de atención que brindan el personal de oficinas al usuario, de acuerdo con los protocolos establecidos por la Caja Costarricense del Seguro Social en el departamento de Medicina General del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, Pérez Zeledón, durante el año 2022.

Objetivos específicos

1. Describir los protocolos de atención al usuario vigentes establecidos por la Caja Costarricense de Seguro Social mediante los lineamientos de servicio al cliente a fin de evidenciar las normas actuales en el documento.

2. Verificar el cumplimiento de los protocolos por parte de los funcionarios involucrados en los procesos mediante la evaluación de la calidad del servicio que ofrecen los oficinistas del departamento de Medicina General del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, Pérez Zeledón, durante el año 2022.

3. Analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención que brindan los y las oficinistas del departamento de Medicina General del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla en relación con el cumplimiento de las unidades analizadas en el protocolo de atención a la persona usuaria, con el fin de evidenciar la calidad del servicio que se le brinda a los y las pacientes del centro médico.

Alcances

El presente trabajo de investigación nació con el fin de realizar una evaluación de la calidad del servicio de atención que se brindó al usuario de acuerdo con los protocolos establecidos por la CCSS en el departamento de Medicina General del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla del cantón de Pérez Zeledón, así como conocer si se llevaba a cabo dicho protocolo.

A su vez, fundamenta su importancia en que la calidad del servicio se ha convertido en uno de los pilares básicos para la competitividad en los centros de salud, en un medio donde, otorgar calidad, es un requisito indispensable para satisfacer las necesidades de los usuarios, quienes cada vez están más informados y son más exigentes.

Este proyecto se realizó mediante una recopilación de información para valorar si se cumple el protocolo brindado por la CCSS, así como dar a conocer a los oficinistas información sobre la importancia de realizar un servicio de calidad, adquiriendo un compromiso con los usuarios, brindándoles la información que requieran de manera eficaz y eficiente. Además, se pretende que esta investigación junto con la evaluación realizada sea considerada como una herramienta para que el Hospital pueda enfrentar, tomar las mejores decisiones y desarrollar cambios para implementar un mejor manejo del protocolo.

Asimismo, se demuestra si existe interés por parte de las jefaturas y los oficinistas del HEP tomando en cuenta si desempeñan el protocolo de atención a la persona usuaria brindado por la CCSS y que este forme parte de una iniciativa principal de superación y compromiso hacia los usuarios, por lo que resulta de gran interés los resultados de esta investigación.

Capítulo II. Marco Teórico

Marco Teórico

En el presente capítulo se hablará sobre el marco teórico siendo este uno de los componentes esenciales para el desarrollo de la investigación. De esta manera, se desarrollarán las bases teóricas para el entendimiento y la ejecución de la tesis, las cuales se sustentan el marco teórico explicando conceptos fundamentales, brindando una idea más concisa del tema a investigar en que el lector obtenga una idea más clara acerca del tema.

Constructos teóricos que sustentan la investigación

Caja Costarricense del Seguro Social.

En Costa Rica, la Caja Costarricense del Seguro Social es una de las instituciones públicas más importantes, en cuanto posee como propósito fundamental dar a las personas y familias la tranquilidad de ser atendido en un centro de salud, teniendo en cuenta que no se verá afectada por ninguna circunstancia desfavorable, por cuanto vela por la salud de todas las personas a nivel nacional. La CCSS logra guiar y facilitar las habilidades en el campo de la salud con el objetivo de brindar una cobertura amplia a las personas del país.

Su función es coordinar, ejecutar y brindar programas de salud a las personas, las familias y las comunidades, y velar por satisfacer las necesidades de salud y bienestar de los diferentes grupos de población del país. Según Vargas (2006): “Es la institución creada para la atención directa de las personas y para aplicar el seguro de salud de los residentes en el país, según las disposiciones legales vigentes; brinda servicios de promoción de la salud, prevención, recuperación y rehabilitación” (p.106).

Cabe resaltar que la Caja Costarricense del Seguro Social es una organización vital para el país, la cual permite que muchas personas tengan la atención médica necesaria en el tiempo que lo requiera teniendo siempre presencia en todos los rincones del país. Además, brinda servicios como la asistencia médica general y especializada, también en donde programan cirugías y ofrecen los servicios de farmacia, de laboratorio, de odontología entre muchos departamentos más que un hospital y los Ebais ofrecen a toda la población. Según García (2004), la Caja Costarricense de Seguro Social se encarga de:

Prestar servicios de salud a toda la población con apego a los principios de la seguridad social: solidaridad, universalidad, unidad, obligatoriedad, igualdad y equidad. Adicionalmente, otorgar protección económica y social, tanto a la población asegurada como a la de escasos recursos, de conformidad con la normativa vigente en materia de invalidez, vejez y muerte. (p. 15)

Con base a lo anterior, la CCSS muestra que posee un sistema solidario ayudando a las personas que lo requieran con pensiones mensuales para que estas tengan un aporte económico previniendo la pobreza en la tercera edad y a las personas en condición de vulnerabilidad en donde les permita satisfacer las necesidades básicas para la subsistencia y obtener seguros médicos para la atención de enfermedades.

Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla.

Es el centro de salud especializado en brindar servicios médicos a las personas con algún malestar de salud; en él se les brinda cuidado por medio de personal médico y administrativo. Según el Ministerio de Salud Costa Rica (2020), el hospital es “Servicio de salud destinado al internamiento de pacientes, previa indicación del médico tratante, para

establecer un diagnóstico, recibir tratamiento y dar seguimiento a una necesidad en salud” (p. 3). Además, el centro médico se ubica en la provincia de San José, específicamente en el cantón de Pérez Zeledón y cuenta con diferentes servicios como lo establece la Caja Costarricense de Seguro Social (2021) donde indica que el hospital Fernando Escalante Pradilla en este momento ofrece los servicios de Consulta Externa en: Medicina General, Consulta Externa de Especialidades Médicas, Servicio de Emergencias, Servicio de hospitalización Médico-Quirúrgica y una Unidad de Cuidados Intensivos para los pacientes críticos. Por lo cual, se trata de una institución de importancia vital para la zona, ya que se encuentra disponible para brindar atención médica a las personas que lo necesiten.

Por otra parte, según el doctor Mora, (2021), el Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla se fundó el 14 de agosto de 1977, cuya ubicación se encuentra un costado sur del estadio municipal de Pérez Zeledón; además, indica que el hospital cuenta con más de 1200 personas que laboran en distintos ámbitos y distintos departamentos con el fin de brindar una mejor atención a la población de Pérez Zeledón y que la directora del hospital es la Dra. Joicy Solís Castro.

Protocolo de atención a la persona usuaria.

La calidad en la atención a la persona usuaria se ha convertido en uno de los puntos primordiales que tienen los centros hospitalarios, pues estas realizan todo lo que esté a su alcance para fortalecer la parte del servicio al cliente con el usuario–paciente y, de esta manera, se sientan motivados por la atención brindada por los funcionarios del centro de salud.

El Protocolo de atención a la persona usuaria es un documento creado por la Caja Costarricense de Seguro Social de Costa Rica, el cual plantea una serie de lineamientos y recomendaciones que los colaboradores de los centros médicos deben de seguir para lograr una atención asertiva con los pacientes. Tal y como lo indica la Caja Costarricense de Seguro Social (2018) “(...) tiene como objetivo facilitar a los prestadores de servicios, los elementos prácticos para prodigar una atención cálida, de calidad y facilitar las herramientas que contribuyan a mejorar la relación colaborador población” (p.19). Este documento presenta un contenido con el cual los colaboradores pueden mejorar su servicio basado en la atención que se les brinda; además de que es fundamental para determinar los pasos y reglas que se deben realizar en determinadas situaciones, y evitar así confusión o imprevistos.

Por otra parte, el Doctor Mora, (2021) expresa que sí tiene el conocimiento sobre la existencia de dicho protocolo y que lo ha ido implementando en el hospital en el año 2019 con charlas paulatinas, ya que los funcionarios del hospital no conocían ni sabían que existía un protocolo de atención al usuario ya que los espacios a reuniones son muy limitados en donde no se pueden cerrar las ventanas para brindar una capacitación. Asimismo, indica que cada sección tiene un coordinador que es el encargado de velar por el cumplimiento y también, del que se encarga de toda la parte técnica operativa del funcionamiento de cada sección al cual se le traslada toda la información necesaria y las instrucciones administrativas y técnicas para que pueda poner en práctica con los colaboradores. A partir del año 2021 han trabajado de manera individualizada para tener más cobertura del protocolo y de algunos elementos técnicos que ellos no manejan.

Este protocolo contiene todos los pasos e información importante que todo funcionario debe seguir al momento de atender a un paciente y usuario (interno y externo),

así como los aspectos más importantes que debe tomarse en cuenta al momento que ocurre el primer contacto, y de este modo poder, desde un principio, brindar una atención de calidad, más humanizada y personalizada al paciente que la requiere.

Resulta importante mencionar que dicho protocolo de atención posee un conjunto de leyes que le dan acompañamiento como, por ejemplo: la ley de simplificación de trámites, la ley de los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud, la constitución política, el código de la niñez y la adolescencia, el código de familia, son parte del cuerpo formativo. Es importante también mencionar que los autores del protocolo de atención al usuario son la Caja Costarricense de Seguro Social y funcionarios institucionales (Mora, 2021).

El protocolo contempla que se tiene que saludar, se tiene que sonreír, se tiene que ver la persona a la cara, también de etiqueta, que deben de tener una adecuada vestimenta, y va viendo ciertos puntos y ejes que lo que busca es estandarizar a nivel nacional el modelo de atención para que se labore bajo un mismo principio.

Departamento de Medicina General.

Los centros hospitalarios cuentan con diferentes departamentos dedicados a brindar un servicio que mejore la calidad de vida de las personas. En el Departamento de Medicina General se realiza un primer acercamiento donde se debe de referir a un especialista en caso de encontrar alguna anomalía en la salud del paciente. Como se indica a continuación:

La medicina general constituye el primer nivel de atención médica y es imprescindible para la prevención, detección, tratamiento y seguimiento de las enfermedades crónicas estabilizadas, responsabilizándose del paciente en su

conjunto, para decidir su derivación a los especialistas cuando alguna patología se descompense. (Vallés, 2021, párr. 1)

Por esta razón, se considera un departamento importante en el centro médico, cuyo deber es otorgar un trato de excelencia que logre ayudar a las necesidades que tienen los pacientes que lo visitan. Además, el departamento de Medicina General cuenta con 77 profesionales en la salud llamados Asistentes de Redes que atienden por día a un aproximado de 120 pacientes y por semana a 600 usuarios (Mora, 2021).

Servicio al Usuario.

Tener un excelente servicio al usuario en la salud requiere de mucho profesionalismo y entrega del personal administrativo y médico ya que se está tratando con la calidad de vida y salud de los pacientes por lo que se logra obtener un gran impacto en este ámbito. Además, el sector salud se puede ver beneficiado si se obtiene un servicio al usuario empático, logrando con esto que los pacientes se sientan a gusto con su prestación y entrega.

Asimismo, se puede entender como un conjunto de acciones realizadas que están destinadas a satisfacer las necesidades específicas de los pacientes, proporcionando un servicio de calidad, por lo que un servicio eficiente al usuario constituye el poder proporcionar a los pacientes una prestación de calidad que sobrepase las expectativas y necesidades de cada uno, siempre y cuando el servicio que los pacientes reciban sea mejor que el que ellos estén esperando considerar (Quispe, 2015).

La importancia que tiene en el sector salud el servicio al usuario es poder ofrecer siempre más de lo que los pacientes esperan, atenderlos de la mejor manera posible, brindarles la tranquilidad y comodidad que ellos necesitan y otorgarles prioridad máxima,

todo esto es esencial para mejorar la calidad de los servicios en la salud. Además, es transcendental siempre brindar un servicio en donde los usuarios se sientan satisfechos y se logre desarrollar una optimización entre las relaciones, esto como indicador importante de la calidad en el servicio que se les brinda a los usuarios.

Principios.

Los habitantes del país merecen la mejor atención en salud, por lo que es indispensable que existan principios que rijan la excelencia, formando profesionales y personas con calidez y responsabilidad social. Como lo indica Arias (2021), en lo que concierne a principios, estos son las maneras de actuar y de comportamiento bajo las que se rigen las personas en distintos entornos en lo que respecta al trabajo, actitudes que varían según la cultura de cada empresa. En el sector salud, los principios guían a los colaboradores a trabajar orientados a metas y objetivos en común que cumplen con el fin por el cual funciona la compañía. Los principios son reglas o normas que dictan la acción de las personas y por lo tanto de las organizaciones para las que estas laboran. Son elementos clave de la cultura organizacional que orientan e impulsan las acciones y resultados organizacionales.

Los principios son creados por una razón, ayudar con el funcionamiento que se espera de la empresa, de las personas que laboran en ella, en un centro de salud. Cuando se trabaja en base a principios previamente establecidos es mayor la satisfacción por parte del cliente interno y externo de la compañía, disminuyendo la cavidad a errores y disconformidades de las personas que buscan ayuda médica.

Acciones.

En el ámbito laboral como lo es el sector salud pueden presentarse gran número de acciones, por lo que se entiende que es la posibilidad de poder elegir entre una decisión u otra, de ser capaces de escoger un actuar que lleve a los colaboradores a las metas que desean realizar y de poder evadir otro tipo de decisiones que los distraigan de sus objetivos. Así lo menciona Rivas (2007): “significa la capacidad de elegir entre distintas actuaciones; prefiriendo lo uno a lo otro; y procediendo de acuerdo con el deseo de alcanzar la meta deseada o de rehuir la meta no deseada” (p. 11). Las acciones ayudan a que se puedan evitar distracciones, a poder concluir prioridades que orienten a resultados eficaces, en el sector salud, es preciso tener la capacidad de poder tomar acción en ocasiones donde el tiempo de análisis es escaso o donde tienen un grado de importancia muy elevado. Poder tener la afinidad en este tipo de prácticas contribuye con la calidad y el buen servicio de la institución.

Manejo de Inconformidades.

La resolución y manejo de conflictos es un tema importante que ha venido destacando en la actualidad dentro de las instituciones, donde lo esencial es prevenir o evitar inconformidades entre las personas o en un ambiente laboral. Asimismo, se refiere a la manera en la que se desarrollan situaciones complejas donde las personas expresan algún desacuerdo, molestia o insatisfacción, ya sea por el trabajo o por un servicio de atención mal brindado, por tal motivo, es importante escuchar, buscar soluciones, tomar decisiones y resolver de manera efectiva sin afectar a las personas involucradas. Según el Hospital Regional Presidente Estrella Ureña (2022): “proceso en el cual se gestiona un desacuerdo entre varias partes con el propósito de minimizar el impacto negativo del problema, aliviar la tensión entre los involucrados y alcanzar un acuerdo satisfactorio” (p. 1). Es fundamental, prestar atención, escuchar con cuidado y mostrar empatía con la persona que muestra estar

en desacuerdo, además, de comprender con claridad de donde nació el problema y buscar soluciones mutuamente beneficiosas.

Por otra parte, cuando se habla de inconformidades entre usuarios y oficinistas es importante brindarle las atenciones necesarias para garantizar una percepción positiva, promoviendo la mejora continua y un ambiente laboral agradable.

Conducta asertiva.

La conducta asertiva es el tipo de comportamiento deseado en todo funcionario de una empresa, esto porque es una persona que con sus actos ayuda al buen funcionamiento de la institución, es una persona que realiza sus labores teniendo la confianza de que lo que hace, lo hace con el fin de realizar una tarea exitosa, segura de sus capacidades y de sus alcances. Como lo describe Rosales (2010): “Una conducta asertiva es propia de una persona con confianza en sí misma, esa que le proporciona seguridad en las relaciones con otros seres” (p. 9). Es de suma importancia contar con personas que posean conducta asertiva en el sector salud, ya que no solo se benefician a sí mismas, sino que también proporcionan confianza a sus demás compañeros y al paciente que está siendo atendido, incrementando así la confiabilidad del lugar y de las personas que trabajan en él.

Cortesía.

La cortesía es una parte fundamental en el trato que se le da a una persona que presenta problemas de salud o que consulta por servicios médicos, son una serie de modales que se le brinda al paciente basados en la hospitalidad a la que se acostumbre en su región, son indispensables para lograr que los mismos se sientan cómodos mientras son atendidos. Es necesario tomar en cuenta que los pacientes pueden presentar características distintas

como la edad y, por ende, tienen conceptos o costumbres en cuanto a cortesía se refiere que son diferentes, el estudio previo de dicha característica ayuda en la efectividad de la cortesía que se le proporcione a un niño, un adulto o una persona adulta mayor.

La cortesía pretende que el paciente se sienta cómodo y relajado, con libertad para expresar al ser tratado con la deferencia apropiada. Trabajar con cortesía es respetar las buenas costumbres, según la cultura y situación del paciente (Gervas, 2012).

Por esta razón es tan importante que cada colaborador de un centro de salud incorpore cortesía a su servicio, ya que contribuye enormemente en la forma en la que el usuario recibe la atención que se le da y en el impacto que pueda tener la misma en la recuperación de su salud y bienestar.

Calidad de la atención.

La calidad de la atención se ha convertido en un pilar fundamental en los servicios de la salud, en donde otorgar una calidad sin errores es principal para poder satisfacer las necesidades de los pacientes y de sus familias. Se basa en mejorar la eficiencia y la eficacia en el centro de salud buscando la fidelización de los usuarios y que estas alcancen la satisfacción deseada sobre la calidad de la atención o servicio que se vaya a ofrecer. Cabe resaltar que la calidad en la atención debe ser oportuna y profesional, es indispensable resolver los problemas que los pacientes presentan y contar con personal médico capacitado que dé la atención necesaria y de calidad.

Por otra parte, la calidad de la atención busca ofrecer a los pacientes el mejor esmero médico el cual no solo va a pretender de una serie de acciones que ayudan a que los usuarios se sienten reconfortados y aliviados de un malestar físico sino también se requiere una serie

de transacciones emocionales y de demanda del cual van a requerir la atención del personal administrativo y de la atención médica profesional que los pacientes necesitan. El significado general de servir y tratar a los demás con confianza en sí mismos, responsabilidad, rapidez, puntualidad, higiene, profesionalismo, tecnología adecuada y otros elementos a considerar (Quispe, 2015).

La atención en la salud es una responsabilidad y compromiso que deben ocupar los profesionales llevando a cabo el protocolo establecido por los centros de salud para que así se brinden un servicio que cumpla con todos los estándares adecuados para la población. Cuando se quiere lograr una calidad de excelencia en la atención es necesario cumplir con estándares que permitan una mejora continua, la satisfacción de los clientes y obtener un mayor rendimiento en la labor.

Pacientes.

Es una persona o grupo de personas ya sean femeninas o masculinas que usan servicios hospitalarios para cubrir sus necesidades de salud; según las autoras Paolini & Odriozola (2019), “son los usuarios de los servicios que brinda el hospital, a la vez que forman parte de estos. Sus características van a determinar la gestión del hospital, la estructura y los servicios a brindar” (p.155). Estas son las personas más importantes que puede tener cualquier organización o institución, sin ellas los centros de salud existirían, por tal motivo, también son consideradas por las autoras Paolini & Odriozola (2019) como un factor “clave, ya que el mismo es a la vez cliente y producto del hospital” (p.154). Por esto, es importante satisfacer en la mayoría de los casos las necesidades que cada uno de estos presenten.

Los administradores de oficinas son la primera línea que atiende a estos usuarios, ya que ellos se encargan de la toma de su información personal y ejecutan la búsqueda de su expediente para que los doctores lo logren atender de manera satisfactoria.

Comunicación Interpersonal: Verbal y no Verbal.

La comunicación interpersonal se refiere a una interacción que existe entre las personas, por medio de la cual se transmite todo tipo de información para entablar una conexión, compartir opiniones y expresarse de manera asertiva ya sea verbal o no verbal construyendo un entendimiento mutuo. Según la autora Rizo (2023), este tipo de comunicación se define como el “encuentro cara a cara entre dos personas que sostienen una relación de interdependencia a través de un intercambio de mensajes que proceden de señales tanto verbales como no verbales” (p.2). Esto nos permite establecer y mantener relaciones significativas con las personas, por lo que, en el sector salud, tener una buena comunicación con los usuarios va a permitir la fluidez y crear confianza necesaria para fortalecer el servicio que se les brinda, además, nos ayuda a resolver conflictos cuando estos se presenten, velando siempre por el bienestar de los pacientes y de la institución. Si no existe una comunicación clara puede afectar de manera directa la percepción que los usuarios puedan obtener del servicio que se les brinda.

Por otra parte, mantener una buena comunicación entre el personal de oficina y los pacientes ayuda a que se dé la capacidad de transmitir información importante de manera clara y concisa, en donde es importante que los oficinistas muestran empatía, respeto y sensibilidad ante las preocupaciones y emociones que puedan tener los pacientes mientras se le brinda atención. Según los autores Achance & Rea (2021):

La comunicación es de vital importancia para el desarrollo humano, más aún cuando existe una interacción entre profesional – paciente. Recordemos que la comunicación permite transmitir sentimientos, pensamientos y emociones; claves en la consecución de buenas relaciones interpersonales y en donde en el ámbito de la salud es determinante. (p. 05)

Una comunicación efectiva contribuye a una atención médica de calidad, mejora los resultados de la atención y fortalece la experiencia general del paciente. Asimismo, existen dos categorías de la comunicación que son relevantes a la hora de querer transmitir un mensaje, como son la verbal y no verbal.

La primera se caracteriza por transmitir un mensaje utilizando palabras o escrituras como medio de expresión, lo cual permite poder transmitir información, emociones, pensamientos entre las personas, además, es una forma fundamental de comunicación la cual puede ser utilizada en diversos contextos, tanto en la vida personal como profesional. Para la autora Fajardo (2009), la comunicación verbal hace referencia a que : “La comunicación entre los individuos es esencial por un conjunto de razones que incluyen el acceso y el intercambio de información, la discusión abierta de ideas y la negociación de desacuerdos y conflictos” (p. 124). Por esta razón, es importante expresarse con claridad y comprensión a la hora de brindar la atención para que el mensaje se transmita de manera eficiente y no crear conflictos por malentendidos.

Por otro lado, se encuentra la no verbal, que se refiere a la comunicación que se da entre las personas sin la utilización de palabras, sino con el lenguaje corporal, expresiones o gestos, los cuales logran transmitir información y se utilizan para comunicarse con los demás

de manera efectiva. Así, nos permite interpretar lo que las personas quieran decir sin la utilización de palabras, tal y como lo indica la autora García (2012) “comunicación no verbal, nos referimos a todos aquellos mensajes que enviamos sin hacer uso de la palabra. Hablamos de gestos, expresiones, movimientos corporales, contacto visual... toda una serie de señales que tienen mucha importancia en la relación entre las personas” (p. 12). Por tal motivo, es importante saber expresarse de manera eficiente y más si se trata de entornos médicos como el HEP, donde la interacción con usuarios es constante, dado esto, una buena comunicación no verbal ayuda a que el ambiente se torne agradable y permite a los oficinistas brindar una atención más empática, efectiva y centrada en las necesidades de los usuarios.

Capítulo III. Metodología de la Investigación

Enfoque metodológico

En este apartado, se procede a indicar la metodología que se utilizó para desarrollar la presente investigación, con el fin de determinar las características metodológicas que conforman este trabajo. Entre los aspectos que se abordarán están el paradigma de la investigación, el enfoque metodológico, el contexto de la investigación, el tipo de investigación, los sujetos y las fuentes de información, la población y la muestra, así como las técnicas e instrumentos para la recolección de datos y el análisis de los datos.

La presente investigación se realizó siguiendo un enfoque cualitativo, por lo que se recogió la información necesaria por medio de una entrevista donde puedan expresar sus ideas y opiniones los usuarios del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla del cantón de Pérez Zeledón, con el fin de encontrar información que pueda aportar a la investigación. Como señalan los autores Hernández et al. (2014) este enfoque de investigación: “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.” (p.7). Con esto, se pretende encontrar la posible evaluación de la calidad del servicio de atención que se les brinda a los pacientes del Hospital en Pérez Zeledón.

Tipo de investigación

El método por el cual se va a desarrollar la investigación es descriptivo, ya que en él se analizó cuál es la calidad del servicio de atención que se brinda al usuario de acuerdo con los protocolos establecidos por la Caja Costarricense del Seguro Social en el Departamento de Medicina General del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, Pérez Zeledón; este tipo

de estudio busca describir diversas situaciones y características del objeto investigado donde se pueda verificar si existe alguna relación entre dos o más conceptos. El objetivo es observar la situación que se esté presentando y describirlos tal y como se presentan en su ambiente natural. Así lo argumenta los autores Hernández et al. (2014) cuando especifican que este tipo de investigación: “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 92).

Cabe mencionar que la investigación descriptiva no trata de alterar ningún resultado que se vaya a presentar, sino que trata de recalcar lo que verdaderamente está ocurriendo en la realidad. Los autores Guevara et al. (2020) lo expresan de la siguiente manera: “La información suministrada por la investigación descriptiva debe ser verídica, precisa y sistemática. Se debe evitar hacer inferencias en torno al fenómeno. Lo fundamental son las características observables y verificables” (p. 166). Es importante saber que los resultados que se vayan a obtener en el instrumento aplicado en el Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla no serán manipulados, para que así se logre obtener datos completamente reales sobre la situación verídica que está presentado.

Población

La población es un conjunto de todas las personas que forman parte del ambiente en el cual se va a desarrollar la investigación. El concepto de población que se utilizará es el establecido por los autores Arias y Villasís (2016), quienes indican que “la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (p. 202). Por ende, se entiende que la población es el conjunto de personas que los investigadores

seleccionan para llevar a cabo su investigación tomando en cuenta las características y generalidades que estas puedan presentar en el desarrollo de esta.

Para esta investigación, se logran considerar tres poblaciones: la jefatura del Departamento de Redes a cargo del Doctor Alfonso Mora Román, los Asistentes de Redes conformados por funcionarios y los usuarios que visitan el departamento de Medicina General del Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.

Muestra

A partir de los datos anteriores, para aplicar instrumentos y recolectar información, se procedió a seleccionar una muestra la cual representa de manera simbólica el grupo que se está estudiando. Al respecto, Arias y Villasís (2016) indican que en una “investigación no se estudiará al total de la población, y que solo se elegirá a una fracción o muestra de la población” (p. 204). Por lo tanto, con la muestra elegida, se logró obtener la información relevante y detallada por medio de la recolección de datos que se requieren para la realización de esta investigación.

La muestra estará conformada por 25 pacientes del distrito de San Isidro El General, 4 secretarias del departamento de Medicina General y el doctor jefatura en el mismo. Estos serán entrevistados para lograr los objetivos propuestos en la investigación. La muestra total para esta investigación se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 1. *Tipo de muestra de la investigación*

TIPO DE MUESTRA	CANTIDAD
Jefatura del Departamento de Redes	1
Asistentes de Redes (Hombres y Mujeres)	4
Usuarios que visitan el Departamento de Medicina General del HEP	25

Fuente: Elaboración propia basada en la cantidad de personas a encuestar, 2022.

Definición conceptual, operacional e instrumental de categorías y subcategorías

En la operacionalización de las variables de esta investigación, se presentan las principales categorías y subcategorías, las cuales para su desarrollo se toman en cuenta los objetivos propuestos, las variables que los componen, su definición conceptual y operacional, así como la instrumentación a utilizar, los cuales se presentan a continuación.

Para efectos de esta investigación, se definen a continuación las principales categorías y subcategorías en su interpretación conceptual, operacional e instrumental.

Servicio al usuario

Se define servicio al usuario en el sentido de atención administrativa en un centro de salud.

Dimensión Conceptual: Según Quispe (2015) el servicio al usuario es el” Conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un establecimiento con el fin de que el cliente obtenga el servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo” (p.65).

Dimensión operacional: Entrevista. La entrevista se basa en la interacción entre dos personas, en este caso el entrevistador y el entrevistado. Cabe resaltar que es un tipo de especie que ayuda a la recolección de los datos para lograr obtener información detallada del tema que se está desarrollando. Según los autores Hernández et al. (2014), “se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otras (entrevistado u entrevistados)” (p. 460). Por lo tanto, en este caso, se comprende que la entrevista es la interacción entre la persona investigadora con cada uno de los usuarios del Hospital, esto de forma individual, con el objetivo de reunirse para hablar de un tema en específico y, de esta forma, conocer la opinión de la población de estudio.

Dimensión instrumental: En el marco operacional de este objetivo, se realizó un cuestionario con el fin de explorar las percepciones que tienen diferentes usuarios del departamento de Medicina General acerca del servicio brindado por parte de los oficinistas.

Calidad de la atención

Se define calidad como nivel de medición de la eficacia con la que se da el servicio.

Dimensión Conceptual: Según los autores Fajardo et al. (2012) expresan que:

La calidad de la atención en la práctica médica puede ser considerada desde tres enfoques diferentes: el enfoque del paciente que recibe los servicios, el del prestador de servicios que otorga la atención y el de la institución que provee de los medios para la prestación de los servicios. (p.5)

Dimensión operacional: Entrevista. La entrevista se basa en la interacción entre dos personas, en este caso el entrevistador y el entrevistado. Cabe resaltar que es un tipo de

especie que ayuda a la recolección de los datos para lograr obtener información detallada del tema que se está desarrollando. Según los autores Hernández et al. (2014), “se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otras (entrevistado u entrevistados)” (p. 460). Por lo tanto, en este caso, se comprende que la entrevista es la interacción entre la persona investigadora con cada uno de los usuarios del Hospital, esto de forma individual, con el objetivo de reunirse para hablar de un tema en específico y, de esta forma, conocer la opinión de la población de estudio.

Dimensión Instrumental: Se realizó una entrevista para responder al objetivo acerca de la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad de atención que reciben por parte de los oficinistas.

Usuario o Paciente

Se define usuario o paciente como persona que es atendida en un centro médico.

Dimensión Conceptual: Según la autora Botón (2018) el usuario es:

Aquella persona que usa determinado lugar para una función en específico es necesario que el usuario sepa a ciencia cierta que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso. Ya que si lo está buscando es porque lo necesita. En enfermería el usuario es el sujeto que recibe los servicios de los profesionales de la salud, (entre ellos enfermera/o), a un tratamiento o a una intervención. (p. 10)

Por otra parte, el autor Morales (2009) define al paciente como “el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud, sometiéndose a un examen médico, a un tratamiento o a una intervención” (p. 17).

Dimensión operacional: Cuestionario. El cuestionario es una herramienta de investigación que está formado por una serie de preguntas redactadas de manera sencilla y organizadas, con el fin de que las respuestas nos brinden la información necesaria para el desarrollo de la investigación. Según Hernández et al. (2014), el cuestionario es un: “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis”. Por lo tanto, el cuestionario se utilizó para recolectar información de los usuarios del HEP para la investigación.

Dimensión Instrumental: La realización de un cuestionario permitió conocer si la persona entrevistada era efectivamente un usuario del Departamento de Medicina General del Hospital Dr. Escalante Pradilla.

Protocolo de Atención a la Persona Usuaría

Se define como el lineamiento que rige la atención que deben de brindar tanto los administrativos, cómo los médicos, enfermeras, conserjes, guardas de seguridad que labore para la CCSS.

Dimensión Conceptual: La Dirección de Comunicación Organizacional (2018) lo define como:

Este Protocolo de atención a la persona usuaria de los servicios de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)”, tiene como objetivo facilitar a los prestadores de servicios, los elementos prácticos para prodigar una atención cálida, de calidad y facilitar las herramientas que contribuyan a mejorar la relación colaborador población. (p. 3)

Dimensión operacional: Entrevista. La entrevista se basa en la interacción entre dos personas, en este caso el entrevistador y el entrevistado. Cabe resaltar que es un tipo de especie que ayuda a la recolección de los datos para lograr obtener información detallada del tema que se está desarrollando. Según Hernández et al. (2014), “se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otras (entrevistado u entrevistados)” (p. 460). Por lo tanto, en este caso, se comprende que la entrevista es la interacción entre la persona investigadora con cada uno de los usuarios del Hospital, esto de forma individual, con el objetivo de reunirse para hablar de un tema en específico y, de esta forma, conocer la opinión de la población de estudio.

Dimensión Instrumental: Se realizó una entrevista para conocer si los oficinistas del departamento de Medicina General tienen comprensión acerca del Protocolo de atención a la persona usuaria que la CCSS brinda a sus colaboradores y así realizando una serie de preguntas para obtener información, lograr cumplir con el objetivo.

Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla

Es el centro de atención médica investigado, ubicado en San Isidro El General, Pérez Zeledón.

Dimensión Conceptual: Céspedes (2012) indica que este centro de salud fue nombrado con el nombre del Doctor Fernando Escalante Pradilla, nacido en San José en abril de 1919, el cual se destacó en el área de la salud.

Dimensión operacional: Entrevista. La entrevista se basa en la interacción entre dos personas, en este caso el entrevistador y el entrevistado. Cabe resaltar que es un tipo de

especie que ayuda a la recolección de los datos para lograr obtener información detallada del tema que se está desarrollando. Según Hernández et al. (2014), se define como “una reunión para intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otras (entrevistado u entrevistados)” (p. 460). Por lo tanto, en este caso, se comprende que la entrevista es la interacción entre la persona investigadora con cada uno de los usuarios del hospital, esto de forma individual, con el objetivo de reunirse para hablar de un tema en específico y, de esta forma, conocer la opinión de la población de estudio.

Dimensión Instrumental: Se procedió a realizar una entrevista para conocer acerca del centro de salud donde se aplicó la investigación y así recolectar la información necesaria para detallarla en dicha investigación.

Departamento de Medicina General

Abarca el departamento administrativo a investigar, cuyos colaboradores son oficinistas.

Dimensión Conceptual: Según la autora Crespo (2017), se define el departamento de Medicina General como:

El Departamento de Medicina General tiene como objetivo coordinar la atención médica de calidad, con calidez, eficaz, oportuna y segura, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, que permita satisfacer las necesidades de salud y las expectativas de la población en general y de los prestadores de servicios. (p.2)

Dimensión operacional: Entrevista. La entrevista se basa en la interacción entre dos personas, en este caso el entrevistador y el entrevistado. Cabe resaltar que es un tipo de especie que ayuda a la recolección de los datos para lograr obtener información detallada del tema que se está desarrollando. Según Hernández et al. (2014), se define como “una reunión para intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otras (entrevistado u entrevistados)” (p. 460). Por lo tanto, en este caso, se comprende que la entrevista es la interacción entre la persona investigadora con cada uno de los usuarios del Hospital, esto de forma individual, con el objetivo de reunirse para hablar de un tema en específico y, de esta forma, conocer la opinión de la población de estudio.

Dimensión Instrumental: Se realizaron una serie de preguntas para conocer información relevante acerca del departamento a investigar.

Modelo de análisis

El modelo de análisis para el Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla en Pérez Zeledón comprende el estudio de las categorías que se abordaron en la investigación, además de los instrumentos que se manejan para desarrollar el estudio de estas, es decir, el cuestionario y las entrevistas que se utilizaron para la recolección de los datos, el cual se pretende que proporcione respuestas con respecto a los indicadores generales de cada uno de los objetivos.

Mediante el cuadro resumen y su respectiva definición conceptual se determina cuál es la información a la que se va a llegar para responder dichas interrogantes y, así, con la correcta utilización de los recursos para la recolección de información, es posible fomentar un mejor panorama.

Para el análisis e interpretación de los datos cualitativos se describen diferentes categorías atendiendo los protocolos establecidos por la Caja Costarricense de Seguro Social para la Atención al Usuario como temas principales en la investigación: Principios que rigen el servicio de excelencia (PSE), Comunicación Interpersonal (CI), Acciones frente al usuario (AFU), Manejo de inconformidades (MI), tal y como se muestra en la tabla N°3..

Tabla 2. Modelo de análisis el cual contiene los objetivos, categorías, definición, técnica y fuentes de información.

Objetivos	Categorías	Definición	Técnica	Fuente de Información
1.Describir los protocolos de atención al usuario vigentes establecidos por la Caja Costarricense de Seguro Social mediante los lineamientos de servicio al cliente a fin de evidenciar las normas actuales en el documento.	1.Servicio al usuario	Atención que se le brinda a los usuarios de los hospitales.	Entrevista	CCSS
	2.Usuario o Paciente	Persona que recibe atención médica en un centro de salud.	Cuestionario	
2. Verificar el cumplimiento de los protocolos por parte de los funcionarios involucrados en los procesos mediante la evaluación de la calidad del servicio que ofrecen los oficinistas del departamento de Medicina General del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, Pérez Zeledón, durante el año 2021	3.Protocolo de atención a la persona usuaria	Documento que facilita herramientas para brindar un servicio al usuario adecuado.	Entrevista	Oficinistas del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla
	4.Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla	Centro de salud donde acuden usuarios para una prestación de servicio.		
3. Analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención que brindan los y las oficinistas del departamento de Medicina General del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla en relación con el cumplimiento de las unidades analizadas en el protocolo de atención a la persona usuaria, con el fin de evidenciar la calidad del servicio que se le brinda a los y las pacientes del centro médico.	5.Calidad de la atención	La calidad garantiza la satisfacción de los usuarios.	Entrevista	Usuarios del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla
	6.Departamento de Medicina General	Departamento donde asisten los usuarios para revisiones médicas diarias, semanales, mensuales o anuales.		

Fuente: Elaboración propia basada en los objetivos planteados en la investigación, 2022.

Tabla 3. Definición de Subcategorías

Subcategoría	Código	Definición
Principios que rigen el servicio de excelencia	PSE	Según la Dirección de Comunicación Organizacional de la CCSS (2018): Los funcionarios institucionales deben atender a los usuarios con una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones. No se trata solo de pensar en la persona sino como la persona, ser consciente de que cada quien tiene una visión y necesidades distintas, que exigen un trato personalizado. (p.5)
Comunicación Interpersonal	CI	Según la Dirección de Comunicación Organizacional de la CCSS (2018): En el lenguaje cotidiano el ser humano hace uso del lenguaje verbal y no verbal para comunicarse. El lenguaje verbal incluye el habla y la escritura. El lenguaje no verbal constituye un proceso de comunicación en el que existe un envío y recepción de mensajes sin palabras, es decir, mediante señas, gestos, signos, posturas, movimientos, entre otros. (p.9)
Acciones frente al usuario	AFU	Según la Dirección de Comunicación Organizacional de la CCSS (2018): La conducta se refleja en cada acción que se realiza frente a la persona usuaria, la cual debe ir orientada hacia el compromiso, la responsabilidad y la calidez en el trato como un compromiso adquirido al ser servidores de la Caja Costarricense de Seguro Social. (p.19)
Manejo de inconformidades	MI	Según la Dirección de Comunicación Organizacional de la CCSS (2018): En muchas ocasiones pueden llegar a los servicios de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) personas inconformes, confundidas, ofuscadas, prepotentes, alteradas o irritadas, ante ese tipo de situaciones es necesario tener en cuenta consideraciones. (p.33)

Fuente: Elaboración propia basada en las subcategorías sustraídas del Protocolo de Atención al Usuario, 2022.

Fuentes de información

Pertenecen a todos los recursos y datos que logran facilitar la obtención de información que brindan un alto nivel de confiabilidad y credibilidad a los datos suministrados donde estos satisfacen las necesidades de conocimiento del problema presentado en la tesis, la cual brinda soporte a la investigación planteada; según González y Maranto (2015), una fuente de información es “todo aquello que nos proporciona datos para reconstruir hechos y las bases del conocimiento. Las fuentes de información son un instrumento para el conocimiento, la búsqueda y el acceso de a la información” (p. 2). Según esto, la información obtenida permitirá tener un amplio espacio de indagación con el fin de brindar lo necesario para que se puedan cumplir los objetivos planteados en dicha investigación. Las fuentes de información a desarrollar son las primarias y secundarias, las cuales permitirán un acercamiento a la realidad de lo que enfrentan la población que asiste a los hospitales.

Paradigma de investigación

Para efectos de esta investigación, se toma el paradigma sociocrítico como conductor de esta, ya que busca la transformación de una estructura de las diferentes relaciones sociales y encontrar respuesta a determinados problemas que se dan en el quehacer cotidiano, de modo que:

El paradigma socio-crítico se fundamenta en la crítica social con un marcado carácter autorreflexivo; considera que el conocimiento se construye siempre por intereses que parten de las necesidades de los grupos; pretende la autonomía racional y liberadora

del ser humano; y se consigue mediante la capacitación de los sujetos para la participación y transformación social. (Garcia & Alvarado, 2008, párr. 2)

Por lo que será una guía en la búsqueda de los resultados de la investigación, en que se obtendrá información que ayudará a evaluar la calidad de la atención que se les brinda a los usuarios del Hospital con base a los protocolos ya establecidos por la Caja Costarricense del Seguro Social.

Con esto, tanto el HEP cómo la CCSS tomarán acciones para fortalecer el cumplimiento del protocolo indicado, favoreciendo tanto el nivel de satisfacción de sus usuarios cómo el clima organizacional de su institución.

Técnicas y descripción de los instrumentos

La recolección de datos se dará por medio de tres entrevistas, las cuales van dirigida a 25 pacientes, 4 secretarias del departamento de Medicina General y su jefatura (una entrevista para cada grupo), en el Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla de Pérez Zeledón. Estas permiten analizar la evaluación de la calidad del servicio de atención que se brinda al usuario de acuerdo con los Protocolos establecidos por la Caja Costarricense del Seguro Social.

La técnica a utilizar para la investigación fue la de una entrevista en profundidad. Esta será aplicada a los usuarios del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla de Pérez Zeledón. Contará con preguntas abiertas y cerradas para que así se puedan expresar en el campo especificado. Con la información que se logre recolectar se tendrán los resultados para poder cumplir de manera satisfactoria los objetivos planteados anteriormente.

Análisis de datos

Con la información que se obtenga en el instrumento aplicado, se generan resultados para poder cumplir con los objetivos 1,2 y 3 de la investigación, los cuales se presentarán en figuras, tablas y figuras de acuerdo con su clasificación, esto para su mayor entendimiento y mejor abordaje de los datos.

De forma que se obtuvo la información y se procederá a realizar la transcripción de la información más relevante, ordenándose y codificando, para así lograr interpretarla mediante los elementos mencionados anteriormente (tablas y figuras).

Capítulo IV. Análisis de Datos

Análisis e interpretación de datos cualitativos

En el presente apartado, se reflejan los resultados obtenidos de la investigación mediante la aplicación completa de las entrevistas y cuestionarios a la población antes mencionada, las cuales fueron la fuente principal para la recolección de dichos datos.

La obtención de información permite extraer datos valiosos y significativos siempre y cuando se utilicen las técnicas y los métodos adecuados, ayudando esto a una mejor toma de decisiones, las cuales se encuentran fundamentadas por los instrumentos aplicados. El servicio al usuario es esencial para lograr una comunicación efectiva tanto de los usuarios internos como de los externos de una institución.

Resulta fundamental que los oficinistas que laboran para el sector salud brinden un servicio asertivo y especializado, pues la atención va dirigida a personas con emociones sensibles y estados de salud que las sitúan en contextos de vulnerabilidad.

Subcategoría 1. Principios que rigen el servicio de excelencia (PSE)

En toda institución debe existir un trato ameno y asertivo a sus clientes o usuarios, más allá de sus objetivos, si no se contempla y se le brinda la importancia que amerita a la calidad del servicio, puede detonar inconformidades e incluso discusiones.

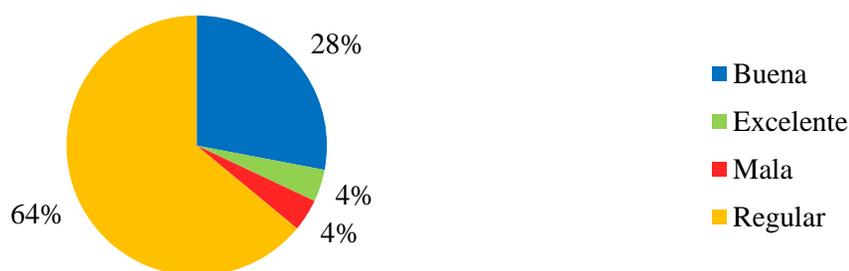
Este camino a la excelencia solo es posible si la institución ofrece una guía con lineamientos que cumplir y con profesionales comprometidos con su labor. En este sentido, el Doctor Mora (2022) como Jefatura de Registros y Estadísticas de Salud del HEP, nos indica que: “Hay que mejorar las condiciones actuales y en estas que la medición para asignar personal no sea cantidad y que sea más enfocado en la calidad”.

Lo que resalta que puede existir una gran cantidad de profesionales en el departamento, pero resulta importante mejorar las condiciones actuales que el centro de salud brinda en el personal, ya que es mejor ofrecer un buen servicio a los pacientes para que estos estén satisfechos, a que haya mucho personal, pero no proporcionen la atención adecuada.

En relación a esta subcategoría, se les consultó a los usuarios acerca de cómo calificarían la calidad de atención que proporciona el personal de salud asignado al área de Medicina General, por lo que los encuestados respondieron:

Figura 1.

Calidad de la atención de los oficinistas a los usuarios en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



Fuente: Elaboración propia basada en las entrevistas aplicadas a los usuarios del HEP, 2022.

Es así como se representa un 64% de los asegurados donde afirman que la calidad de la atención que se proporciona en dicho departamento es regular, seguido se encuentra un 28% que consideran que es buena, 4% mala y 4% excelente.

Bajo este contexto, se manifiesta un estado donde el personal administrativo debe de enfocarse en mejorar, para salir de una casilla que los representa como un servicio regular. De acuerdo a sus capacidades, al tipo de población al que se atiende y lo que demanda la normativa interna de la institución, esta atención debe ser integral, cálida y con empatía; lo

cual se justifican como parte de las respuestas de los usuarios, categorizadas en la siguiente figura:

Figura 2.

Opiniones de los pacientes sobre la atención brindada por los oficinistas en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



Fuente: Elaboración propia basada en las entrevistas aplicadas a los usuarios del HEP, 2022.

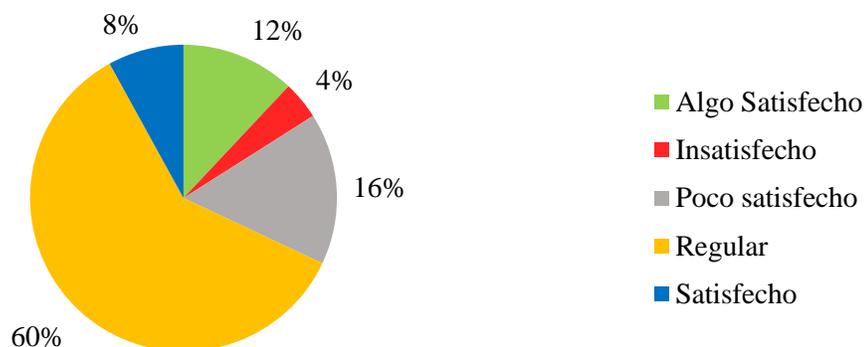
Por lo que se refiere a que un 32% de los entrevistados están de acuerdo en que la calidad de la atención evidencia una falta de interés por parte de los oficinistas, el 24% indica que la falta de amabilidad y un 16% menciona el uso inadecuado de la postura corporal y el tono de voz como las subcategorías con mayor número de participantes.

Los resultados revelan que es importante tener buena disposición para trabajar, con mayor razón si se trata del sector salud, ya que la actitud positiva en el trabajo ayuda a que este resulte más agradable.

En este contexto, surgió la consulta sobre el nivel de satisfacción y la disposición que brinda el personal que labora en el área de Medicina General, por lo que los entrevistados indicaron que:

Figura 3.

Nivel de Satisfacción a la hora de ser atendidos por el personal en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



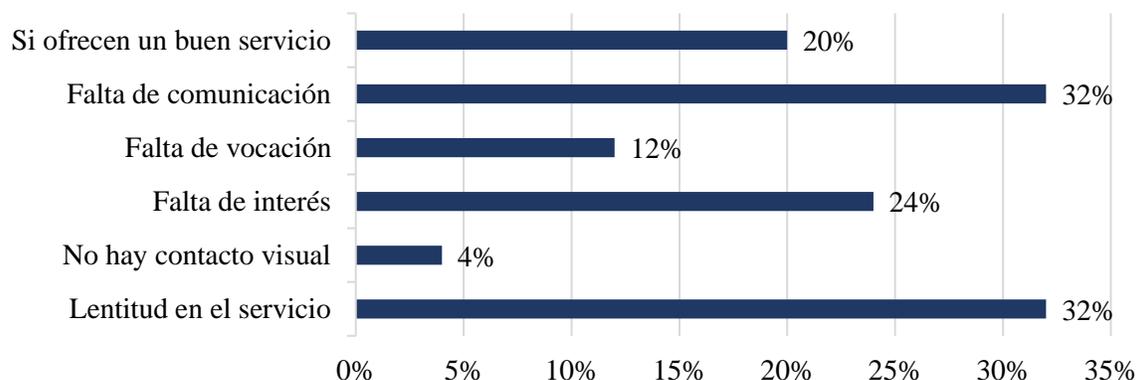
Fuente: Elaboración propia basada en las entrevistas aplicadas a los usuarios del HEP, 2022.

En la actual coyuntura de la investigación, los participantes indican que el nivel de satisfacción es regular con un 60% de los encuestados, 16% poco satisfecho, 12% algo satisfecho, 8% satisfecho y un 4% insatisfecho.

Esta interrogante fue realizada de manera que los participantes pudieran indicar la justificación de su respuesta, las cuales son detalladas a continuación:

Figura 4.

Respuestas obtenidas sobre la percepción del usuario a la hora de ser atendidos por el personal en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



Fuente: Elaboración propia basada en las entrevistas aplicadas a los usuarios del HEP, 2022.

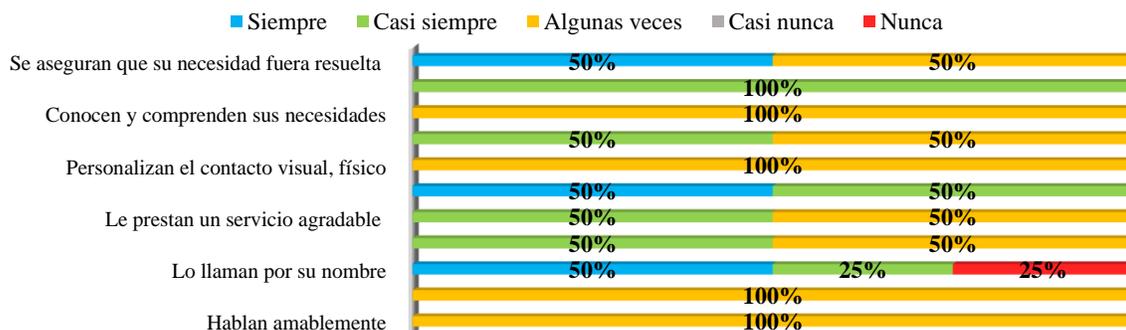
Bajo esta interrogante, un 32% de los participantes indica que existe una falta de comunicación por parte de los oficinistas y, bajo este mismo porcentaje, mencionan que hay una lentitud en el servicio brindado, un 24% exteriorizan la falta de interés y un 20% rescata que los oficinistas si laboran de manera eficiente, por otra parte, un 12% expresan que se manifiesta una falta de vocación y un 4% que no hay un contacto visual a la hora de prestar la atención.

Por otra parte, se analiza que los datos obtenidos en la figura 4, se presentan porque se logra percibir un bajo rendimiento en el desempeño y en las labores como oficinistas, ya que, al conseguir la mayor cantidad de respuestas con estos comentarios no tan favorables, provoca que el nivel de satisfacción no sea excelente como se espera. Además, obtener estas opiniones es de suma importancia para que el personal de oficina se percate de los factores que deben mejorar para que su rendimiento laboral y el servicio que brindan sea más favorable y aumente el nivel de satisfacción de los usuarios.

En este contexto, se les indicó a los oficinistas que realizaran una autoevaluación sobre la percepción del servicio que otorgan a los usuarios, el cual se especifica a continuación:

Figura 5.

Reflejo de la percepción que tienen los oficinistas sobre ellos mismos y la labor que realizan en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



Fuente: Elaboración propia basada en las entrevistas aplicadas a los oficinistas del HEP, 2022.

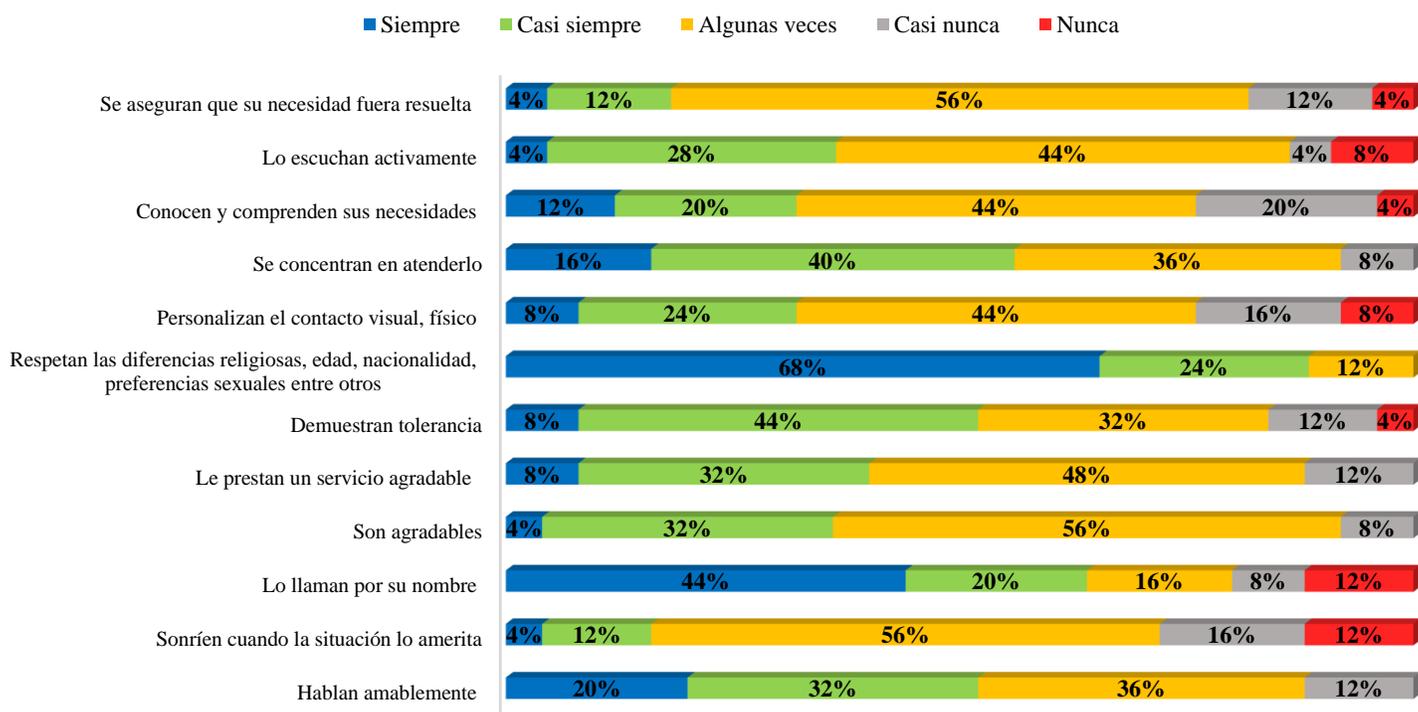
En la figura 5 se pueden evidenciar los lineamientos en que se basa la subcategoría estudiada, donde el 100% de los oficinistas indican que algunas veces se dirigen a las personas de manera amable. Además, en relación de si sonríen cuando la situación lo amerita, un 100% de las personas responden que algunas veces se muestran de esta manera.

Al mismo tiempo, revelaron que algunas veces personalizan el contacto visual y físico con los usuarios que visitan el HEP, esto con un 100% de los profesionales. Con el mismo porcentaje los oficinistas resaltan que algunas veces logran conocer y comprender las necesidades del usuario, y, por último, sobre si escuchan activamente a los usuarios, el 100% de los oficinistas indican que algunas veces prestan atención a lo que los usuarios dicen mientras son atendidos.

Sin embargo, es necesario conocer la percepción que tienen estos usuarios en relación al cumplimiento de esta subcategoría por parte de los oficinistas, por lo que se muestran sus respuestas a continuación:

Figura 6.

Percepción que tienen los usuarios sobre las oficinistas y la labor que realizan en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



Fuente: Elaboración propia basada en las entrevistas aplicadas a los usuarios del HEP, 2022.

Desde otro punto de vista, los usuarios entrevistados señalan que, en temas de respeto a las diferencias religiosas, edad, nacionalidad, preferencias sexuales, entre otros, los profesionales en oficinas siempre respetan a las personas sin importar su condición con un total de 68%, además, sobre si sonríen cuando la situación lo amerita, reconocen que algunas veces para un 56%; acerca de si son agradables, los pacientes exteriorizan que algunas veces atienden de esta forma, para un total de 56%.

Asimismo, en la interrogante sobre si se aseguran de que su necesidad fue resuelta, un 56% expresan que algunas veces son anuentes a colaborar y, finalmente, en relación a si le prestan un servicio agradable, un 48% de la población entrevistada expresan que algunas veces lo son a la hora de brindar el servicio.

Con estos datos, se tiene una visión clara de la situación presentada en relación a los principios que demanda el protocolo de atención al usuario. De esta manera, se observa la percepción del usuario contra la del oficinista para conocer en qué puntos se puede mejorar y en cuáles son excepcionales. Además, se analiza que los puntos anteriores demuestran que los principios que rigen el servicio de excelencia necesitan mejorar para poder alcanzar ese 100% en la satisfacción de los usuarios.

Para esto se logra contrastar en cuáles lineamientos se encuentran de acuerdo y en desacuerdo con los entrevistados.

Tabla 4. Evidencia de las respuestas en las que los oficinistas y los usuarios tienen el mismo parecer.

Hablan amablemente	Algunas veces
Sonríen cuando la situación lo amerita	Algunas veces
Lo llaman por su nombre	Siempre
Demuestran tolerancia	Casi siempre
Respetan las diferencias religiosas, edad, nacionalidad, preferencias sexuales entre otros	Siempre
Se concentran en atenderlo	Casi siempre

Fuente: Elaboración propia basada en las entrevistas aplicadas a los usuarios y oficinistas del HEP, 2022.

Al analizar estos resultados, se observa que son positivos de manera que si hay alguna mejora que realizar, es mínima, ya que siempre será importante tener progresos en la

atención. Sin embargo, dentro de esta subcategoría, no en todos los puntos estuvieron de acuerdo, como se detalla:

Tabla 5. Evidencia de las respuestas donde los oficinistas y usuarios no están de acuerdo.

Desacuerdo	Usuarios	Oficinistas
Son agradables	Algunas veces	Casi siempre
Le prestan un servicio agradable	Algunas veces	Casi siempre
Personalizan el contacto visual, físico	Algunas veces	Siempre
Conocen y comprenden sus necesidades	Algunas veces	Siempre
Lo escuchan activamente	Algunas veces	Casi siempre
Se aseguran de que su necesidad fuera resuelta	Algunas veces	Siempre

Fuente: Elaboración propia basada en las entrevistas aplicadas a los usuarios y oficinistas del HEP, 2022.

Con estos datos, se pueden analizar los puntos en desacuerdo, donde es posible interpretar la necesidad de trabajar en una mejora, por lo que es importante que sean tomados en cuenta y que sean analizados para buscar una solución oportuna que ayude a los oficinistas a cultivar un servicio de calidad buscando siempre el bienestar de los asegurados.

Como resultado de todas las opiniones, evaluaciones y datos suministrados por los entrevistados, se puede indicar que, para la subcategoría estudiada, la actitud positiva y un servicio de calidad son fundamentales para que se pueda cumplir con lo establecido en el protocolo, sin embargo, no es algo que se pueda mejorar con la contratación de más personal, sino mejorando las condiciones en las que los oficinistas laboran para que estos puedan brindar un buen servicio, en donde adquieran un compromiso como profesionales y se desarrollen de manera asertiva. Por otra parte, en las figuras expuestas, la mayoría de las personas encuestadas afirman que la calidad en la atención que recibieron se efectuó de manera regular, siendo así la falta de interés, de amabilidad y de comunicación a la hora de la atención las expresiones que más destacaron en las inconformidades que los usuarios

presentaron en el instrumento aplicado en donde hace que aumente el porcentaje de satisfacción regular a un 60%.

De esta forma, se analiza que es necesario un mayor esfuerzo para alcanzar un nivel de satisfacción del 100% que cumpla con la subcategoría descrita en este análisis.

Así que, con la percepción de los usuarios, los oficinistas y el doctor entrevistado, se llega a la conclusión de que los profesionales brindan en un 60% el servicio basado en los principios que rigen el servicio de excelencia que norma el Protocolo de Atención a los Usuarios, sin embargo, queda un 40% por el cuál trabajar para alcanzar una óptima función como administradores de las oficinas del Departamento de Medicina General.

Subcategoría 2: Comunicación Interpersonal

La comunicación interpersonal es parte fundamental de todas las personas, ya que es la manera en la que establecemos vínculos, transmitimos nuestros pensamientos, expresamos nuestras emociones y nos conectamos con los demás.

Trabajar en mejorar la comunicación, ya sea verbal o no verbal, permitirá que los oficinistas logren comprender de una mejor manera cuáles son las necesidades que los usuarios presentan y así establecer un ambiente idóneo a la hora de brindar la atención. Sin embargo, en algunas ocasiones el aumento de trabajo en el personal de oficina hace que lo que desean comunicar no se haga de forma correcta. De este modo, el Doctor Mora (2022) expresa que: “El recargo y complejidad que ha aumentado en las funciones, en algunas ocasiones produce agresión verbal de los profesionales de salud y usuarios, lo que afecta el estado anímico” (Comunicación personal). Por lo tanto, saber sobrellevar los cambios que se presentan en el área de trabajo cuando se trata de aumento de actividades laborales ayuda a

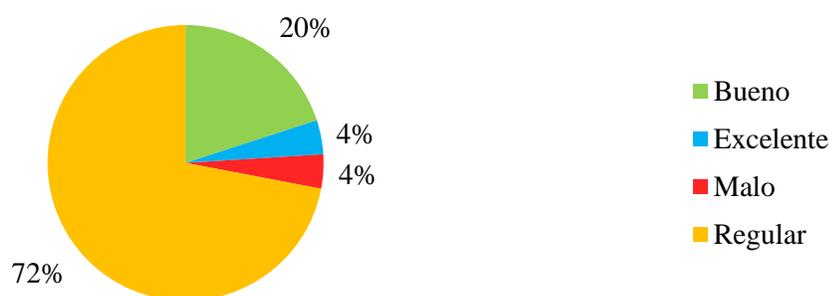
que si se presentan momentos difíciles mientras se está brindando la atención a pacientes manejen un actuar para que esto no afecte el rendimiento laboral y no cause insatisfacción en los usuarios.

Es por esta razón que tener una comunicación interpersonal efectiva puede influir de forma significativa en la complacencia que el usuario vaya a tener al finalizar la atención. Además, es importante que para obtener un ambiente apto para brindar un servicio de calidad lo principal es hablar con claridad, respeto y empatía.

Con base en esta subcategoría, se les interrogó a los usuarios acerca de cuál es la opinión que tienen sobre el trato humano que brinda el personal administrativo, por lo que los encuestados respondieron:

Figura 7.

Nivel de trato humano que perciben los usuarios por parte de los oficinistas en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



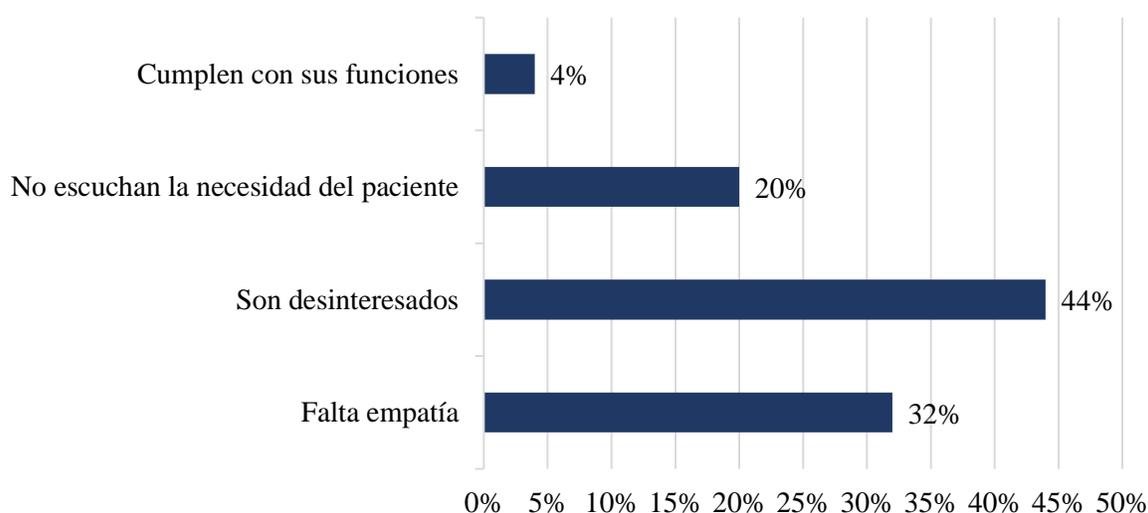
Fuente: Elaboración propia basada en las entrevistas aplicadas a los usuarios del HEP, 2022.

En esta ocasión 72% de los consultados estuvieron de acuerdo en que el trato humano brindado por los profesionales es regular, 20% rescata que es bueno y un 4% en ambas subcategorías se señalan como excelente y malo.

Derivando estos datos, es importante mencionar que en esta subcategoría La Dirección de Comunicación Organizacional de la CCSS (2018), expresa en el protocolo que: “Es imprescindible crear una atmósfera de confianza y amabilidad cuando se está atendiendo a una persona, se debe mostrar interés en brindarle un buen servicio y satisfacer sus necesidades, en la medida de sus posibilidades” (p.9). En este sentido, era necesario conocer en qué aspectos sentían los usuarios que su trato no estaba siendo el que demanda la institución, resultados que detallamos a continuación:

Figura 8.

Respuestas obtenidas sobre el trato humano que perciben los usuarios por parte de los oficinistas en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



Fuente: Elaboración propia basada en las entrevistas aplicadas a los usuarios del HEP, 2022.

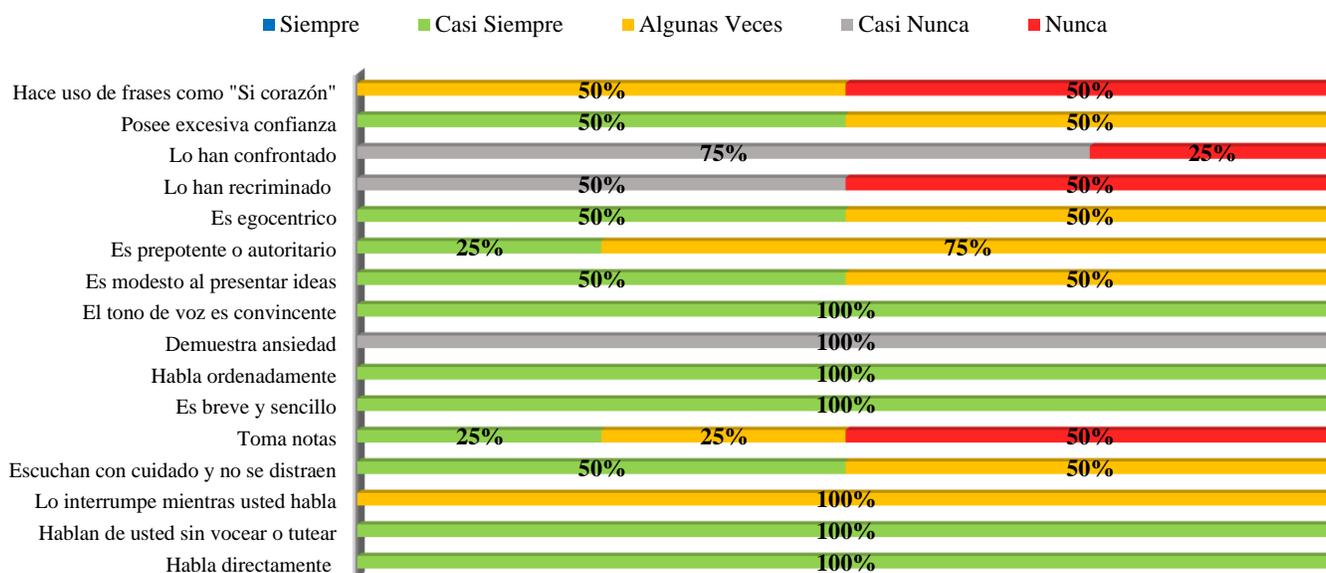
Ahora bien, con los datos obtenidos por las opiniones de los pacientes, se destaca un 44% que expresa un desinterés por parte de los profesionales, un 32% manifiesta falta de empatía, un 20% no se siente escuchado y solamente un 4% considera que cumplen sus funciones de manera correcta. Asimismo, se analiza que el trato humano por parte de los

oficinistas no es completamente bueno ocasionando que la percepción no sea la adecuada y esto conlleva a que los niveles de satisfacción disminuyan.

Llegando a este punto, es conveniente conocer que opinan los oficinistas de acuerdo a su comportamiento en la subcategoría estudiada.

Figura 9.

Lineamientos de la Comunicación Interpersonal "Comunicación Verbal" y la percepción de los oficinistas sobre sí mismos en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los oficinistas del HEP, 2022.

Por lo que se puede demostrar en la figura 9 sobre los aspectos que se basan en la subcategoría 2, el 100% del personal de oficina indica que sí hablan de manera directa. Asimismo, con respecto a si hablan de usted sin vocear o tutear, el 100% de los oficinistas expresan que siempre hablan de manera correcta.

Por otro lado, un 50% expresa que casi siempre escucha con cuidado y no se distrae mientras que el otro 50% exponen que algunas veces no oyen con atención. También, en

cuanto a si son prepotentes o autoritarios, 75% de la población entrevistada señalan que algunas veces no están con la mejor actitud a la hora de atender a los pacientes, sin embargo, el otro 25% declara que casi siempre lo son.

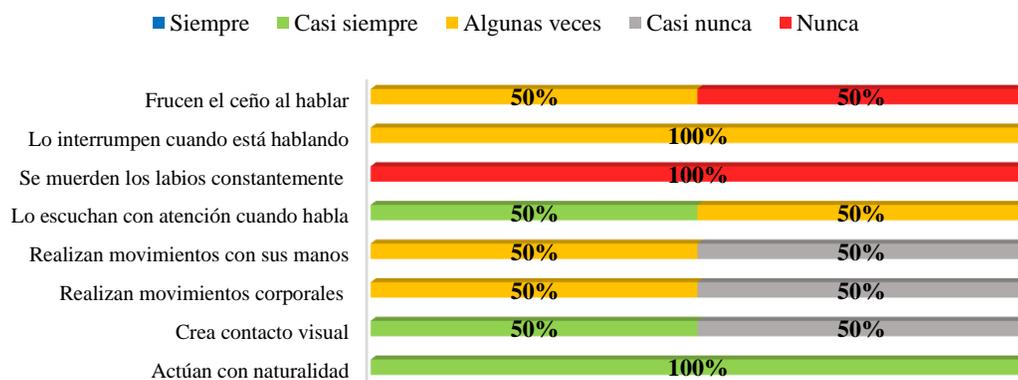
Además, sobre si son egocéntricos, el 50% de las personas entrevistadas afirman que algunas veces lo son, mientras que el otro 50% restante indica que casi siempre puede llegar a ser individualista.

Finalmente, acerca de si posee excesiva confianza, 50% de los oficinistas afirman que casi siempre pueden llegar a cometer esta falta, mientras que el 50% restante señala que puede llegar a serlo algunas veces.

Por otro lado, los profesionales también brindaron sus juicios, pero en esta ocasión sobre la Comunicación no verbal. Se detalla:

Figura 1.

Lineamientos de la Comunicación Interpersonal "Comunicación No Verbal" y la percepción de los oficinistas sobre sí mismos en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los oficinistas del HEP, 2022.

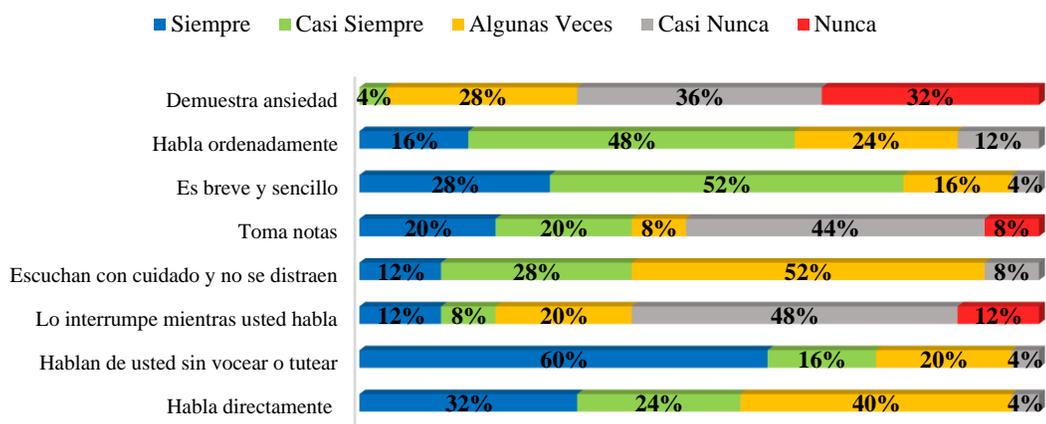
Con relación a la figura 10 se analiza si los profesionales crean contacto visual cuando les habla a los pacientes, por lo que un 50% admitieron casi nunca hacerlo y el otro 50%

restante indica que casi siempre procura realizar esta acción. También, sobre si realizan movimientos corporales constantes, un 50% de los entrevistados expresan que algunas veces pueden llegar a estar en constante inquietud durante la atención y el otro 50% expresa que casi nunca lo realizan. Además, en relación a si se muerden los labios constantemente, el 100% afirma que nunca realizan esta acción. Asimismo, sobre si lo interrumpen cuando está hablando, un 100% de las personas entrevistadas afirman que algunas veces si son interrumpidas cuando hablan con los usuarios que visitan el hospital.

En este sentido, la percepción de los usuarios es fundamental, mismo modo se les consultó acerca de su opinión en esta subcategoría.

Figura 2.

Lineamientos de la Comunicación Interpersonal "Comunicación Verbal" y la percepción de los usuarios en relación a los oficinistas en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los usuarios del HEP, 2022.

En esta ocasión, se pude observar acerca de si dan uso de las siguientes frases: “sí corazón, majé, mi princesa, mi amor, entre otros”, donde se destaca que un total de 72% de los encuestados expresan que los profesionales nunca utilizan este tipo de frases para referirse

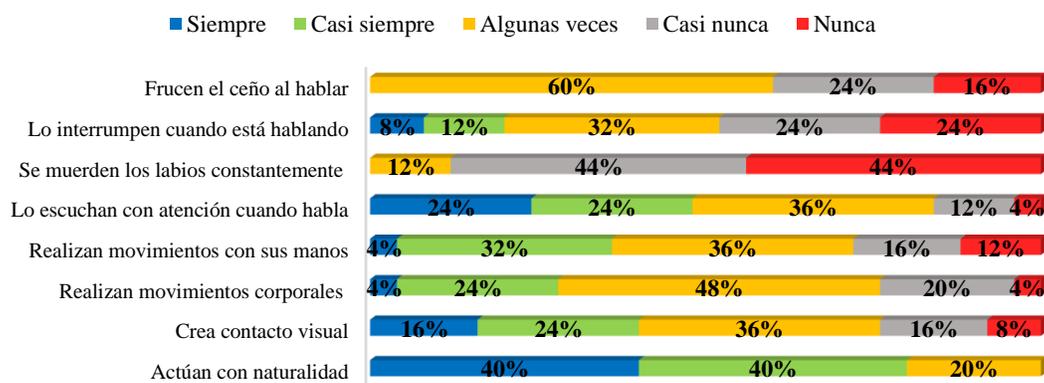
a los pacientes. Más aún, en relación a si hablan de usted sin vocear o tutear, un 60% afirman que los oficinistas siempre se dirigen de manera correcta.

Por otro lado, se les interrogó sobre si han sido confrontados alguna vez, donde el 52% de los cuestionados destacan que nunca se han sentido de esa manera por parte de los profesionales del HEP. Finalmente, un 52% de la población menciona que los oficinistas algunas veces están centrados en atenderlos.

Del mismo modo, se les solicitó su colaboración para conocer su percepción en esta ocasión sobre Comunicación Interpersonal "Comunicación No Verbal", la cual se detalla a continuación:

Figura 3.

Lineamientos de la Comunicación Interpersonal "Comunicación No Verbal" y la percepción de los usuarios en relación a los oficinistas en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los usuarios del HEP, 2022.

En la figura 12, se analiza acerca de si fruncen el ceño al hablar, un 60% del resultado obtenido afirman que algunas veces realizan este gesto cuando le están atendiendo. Asimismo, sobre si realizan movimientos corporales constantes, un 48% detallan que algunas veces realizan movimientos involuntarios. Por otra parte, confirman que, si se muerden los

labios constantemente, el 44% de los entrevistados puntualizan que casi nunca realizan este gesto.

Consecuentemente, se puede mostrar de una manera más abierta las diferentes opiniones que se presentan en los instrumentos donde se pretende demostrar si se cumple o no la subcategoría que se está detallando del protocolo de atención al usuario, siendo esta una ayuda para verificar en que se debe mejorar y en que se está haciendo las cosas de la manera que ellos consideran correctas. Para esto podemos contrastar en cuáles lineamientos se encuentran de acuerdo y en desacuerdo con los entrevistados.

Tabla 6. *Contraste de resultados de la Comunicación Verbal donde los oficinistas y usuarios están de acuerdo.*

Escuchan con cuidado y no se distraen	Algunas veces
Es breve y sencillo, se entiende, el vocabulario es claro	Casi siempre
Habla ordenadamente: un principio, un desarrollo y un fin	Casi siempre
Demuestra ansiedad	Casi siempre
El tono de voz es convincente	Casi siempre
Es modesto al presentar las ideas	Algunas veces
Posee excesiva confianza	Algunas veces

Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los usuarios y oficinistas del HEP, 2022.

Al observar las respuestas, se demuestra que los resultados obtenidos son positivos por lo que se necesita mejorar es leve, sin embargo, es necesario tener en cuenta que cada detalle es significativo y que es fundamental buscar la manera de mejorar, más aun cuando se trata de servicio al usuario.

Por otra parte, se encuentran los aspectos en los que hubo un desacuerdo, por lo que es necesario detallarlos a continuación:

Tabla 7. *Contraste de resultados de la Comunicación Verbal donde los oficinistas y usuarios están en desacuerdo.*

Desacuerdo Comunicación Verbal	Usuarios	Oficinistas
Hablan directamente	Algunas veces	Casi siempre
Hablan de usted sin vocear o tutear	Siempre	Casi siempre
Lo interrumpe mientras usted habla	Casi nunca	Algunas veces
Toma notas	Casi nunca	Nunca
Es prepotente o autoritario	Casi nunca	Algunas veces
Es egocéntrico	Casi nunca	Casi siempre
Lo han recriminado	Algunas veces	Casi siempre
Lo han confrontado	Nunca	Casi siempre
Hace uso de las siguientes frases: “si corazón, majee, mi princesa, mi amor” entre otras.	Nunca	Algunas veces

Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los usuarios y oficinistas del HEP, 2022.

En este contexto, se puede analizar que existen puntos que son importantes en los que hubo una oposición entre las dos partes entrevistadas, en donde es necesario mejorarlas para crear un servicio de calidad intentando siempre buscar que los pacientes se sientan cómodos y satisfechos con el servicio que se les brinda, tales como si son prepotentes o autoritarios, si los han recriminado, si los han confrontado entre otros.

Tabla 8. *Contraste de resultados de la Comunicación No Verbal donde los oficinistas y usuarios están de acuerdo.*

Concuerdan Comunicación no Verbal	
Actúan con naturalidad	Casi siempre
Realizan movimientos corporales constantes	Algunas veces
Realiza movimientos con sus manos de forma constante	Algunas veces
Lo escuchan con atención cuando hablan	Algunas veces
Se muerden los labios constantemente	Nunca
Lo interrumpen cuando está hablando	Algunas veces
Fruncen el ceño al hablar	Algunas veces

Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los usuarios y oficinistas del HEP, 2022.

Por otro lado, se puede demostrar que los resultados favorecen a los oficinistas ya que estos actúan de manera efectiva demostrando una buena comunicación no verbal, siendo esto, un resultado óptimo a la perspectiva que tienen los usuarios en la atención que se les brinda.

Tabla 9. *Contraste de resultados de la Comunicación No Verbal donde los oficinistas y usuarios no están de acuerdo.*

Desacuerdo Comunicación Verbal	Usuarios	Oficinistas
Crea contacto visual cuando les habla	Algunas veces	Casi siempre

Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los usuarios y oficinistas del HEP, 2022.

En este caso, se presenta solo un desacuerdo en las respuestas brindadas por los encuestados, por lo que es necesario trabajar para mejorar el contacto visual a la hora de brindar la atención.

Bajo estas premisas, resulta de especial relevancia para la subcategoría 2, tener una buena comunicación ya sea verbal o no verbal entre los oficinistas y los usuarios. Así como lo indica la Dirección de Comunicación Organizacional de la CCSS (2018): “La primera impresión entre dos o más personas, mediante el lenguaje corporal, se obtiene entre los primeros siete segundos a cuatro minutos de conversación” (p.12), por lo que es fundamental que desde el primer contacto con el paciente sean cuidadosos con sus gestos, expresiones y, más aún, con sus palabras. Asimismo, el tiempo de atención es muy complejo debido a la cantidad de usuarios que se encuentran en espera, por lo que en ciertas ocasiones les dificulta socializar de manera correcta mientras están prestando el servicio.

Por otra parte, en las figuras mostradas, se manifiesta que el trato humano brindado por el personal de oficina es regular, lo cual alcanza un 72% según los entrevistados, siendo esta una cifra alta, en la cual es indispensable corregirla, ya que en los puntos que existe una disconformidad es la falta de interés y de empatía, los cuales llegan a sumar el 28% restante, de esta manera se cumplirá lo establecido por la institución en tema de comunicación efectiva.

Añadido a esto, se considera necesario corregir en los puntos donde existe un desacuerdo entre los entrevistados, ya que son aspectos necesarios que generan un alto impacto en la satisfacción que el usuario obtiene mientras recibe la atención. Por esta razón, se llega a la conclusión de que sí es importante tener una mejor Comunicación Interpersonal entre los oficinistas y los usuarios, ya que en este aspecto sí se presentaron disconformidades.

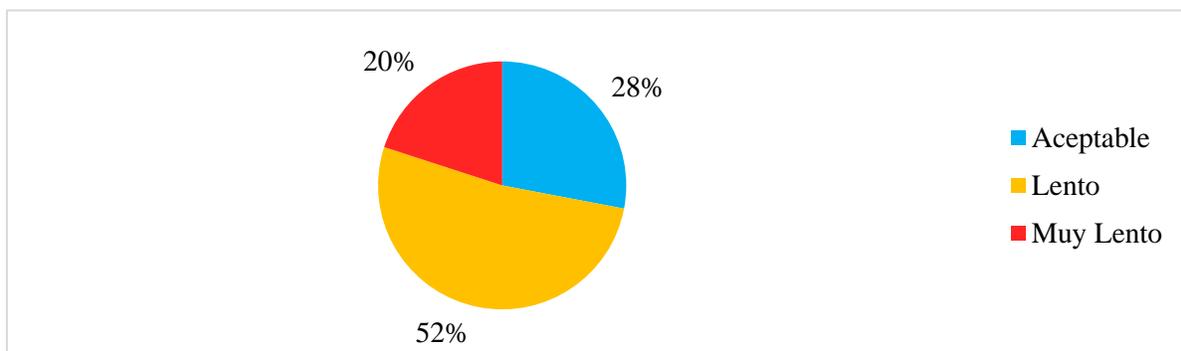
Subcategoría 3. Acciones frente al usuario

Cuando se labora brindando un servicio al cliente cara a cara, se deben prevenir ciertas acciones que pueden llegar a mal interpretarse u ofender a la otra persona. Es necesario comprender que todos los usuarios pueden percibir o interpretar de manera diferente lo que se está intentando expresar. Por esto, la CCSS en su subcategoría “Acciones Frente al Usuario” muestra ciertos comportamientos que no se deben de realizar a la hora de servir a los asegurados. Como indica Tigani (2006), “La percepción del cliente es el promedio de todo lo que hacemos bien, regular y mal” (p.15). Por lo que, la apreciación que se lleven los pacientes en relación a la atención brindada otorgará diferentes opiniones, algunas de ellas positivas y otras no tanto. El Doctor Mora (2022) comenta que: “Normalmente el personal es con antigüedad y conocimiento para las atenciones de sus funciones y tareas que realizan” (Comunicación personal), lo que manifiesta que sus colaboradores ya saben los lineamientos de atención al usuario, por lo que este debería ser de la mejor calidad posible.

De acuerdo con lo anterior, un 52% de los pacientes entrevistados exteriorizó que este es lento, un 28% que es aceptable y un 20% que es muy lento, esto mostrado a continuación:

Figura 4.

Percepción de los usuarios en relación al tiempo de espera para ser atendidos en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los usuarios del HEP, 2022.

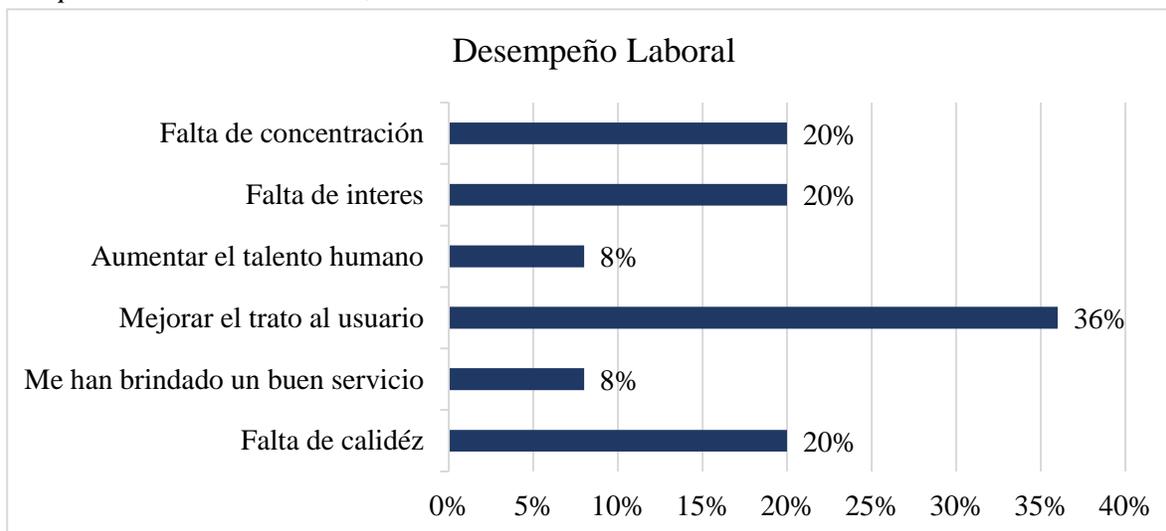
La velocidad de la atención es uno de los aspectos más importantes en el servicio hospitalario, debido a que son pacientes que se encuentran a la espera de un diagnóstico, presentan alguna afectación en su salud que los hace menos tolerantes a la espera o simplemente tienen alguna situación personal (trabajo, familia, educación) que deben de atender seguido de la atención médica.

La Dirección de Comunicación Organizacional de la CCSS (2018), como medida para disminuir la fatiga que pueden presentar los asegurados, en su Protocolo de Atención al Usuario recomienda: “Si es posible establezca contacto visual con las personas que están en la fila, especialmente con los primeros, sonría y diga: “en un momento los estaré atendiendo” (p. 15). Con esto, el asegurado va a sentir seguridad de que se le está tomando la importancia y va a estar más tranquilo en su espera, la cual tampoco puede excederse.

En este sentido, los usuarios también brindaron sus percepciones en relación al desempeño de los profesionales en oficinas, los cuales se pueden observar en la siguiente figura:

Figura 5.

Percepción de los usuarios en relación al desempeño laboral de los oficinistas en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los usuarios del HEP, 2022.

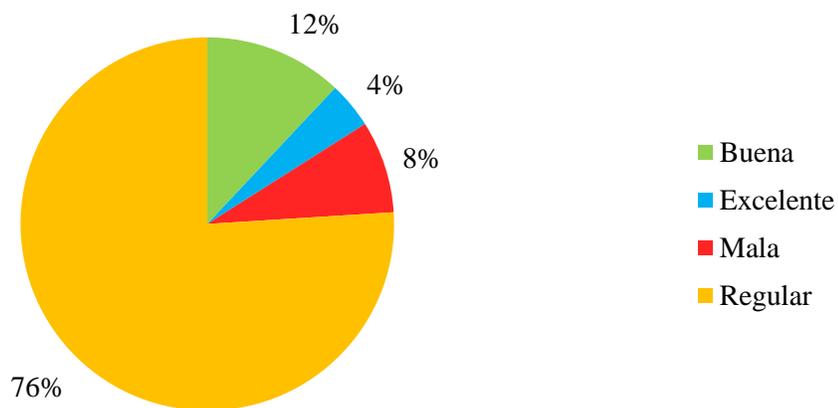
De esta manera, un 36% de los pacientes indican que se debe de mejorar el trato al usuario, 20% mencionan la falta de interés como afectación en su desempeño laboral, el 20% de asegurados comparten la falta de concentración que tienen los oficinistas a la hora de brindar el servicio y otro 20% indica que existe una falta de calidez en relación al trato.

En relación a las acciones frente al usuario, la Dirección de Comunicación Organizacional de la CCSS (2018), en su protocolo prohíbe: “Tratar a la persona de forma altiva o desinteresada” (p.19), por lo que en la percepción que manifiestan los pacientes, se puede demostrar que esta subcategoría debe de reforzarse.

Sumado a esto, los usuarios evaluaron el desempeño laboral de los oficinistas como “regular” con un 76%, un 12% “buena” y un 8% “mala”. Como se evidencia en la siguiente figura:

Figura 6.

Percepción del Desempeño Laboral de los oficinistas por parte de los usuarios en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.

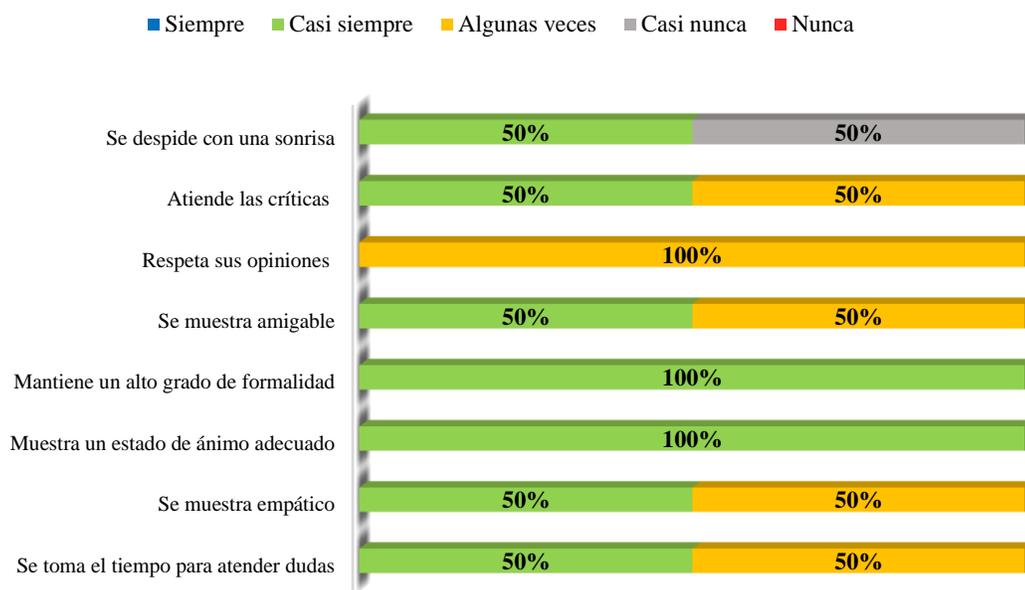


Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los usuarios del HEP, 2022.

Aportando aún más a los datos suministrados para evaluar las acciones frente al usuario, los oficinistas realizaron una autoevaluación en la que de acuerdo su conocimiento de sí mismos, indican si las acciones que muestra el Protocolo de Atención al Usuario están puestas en práctica. Esta se refleja en la siguiente tabla:

Figura 7.

Respuestas otorgadas por los oficinistas en relación a las acciones correctas del PAU en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



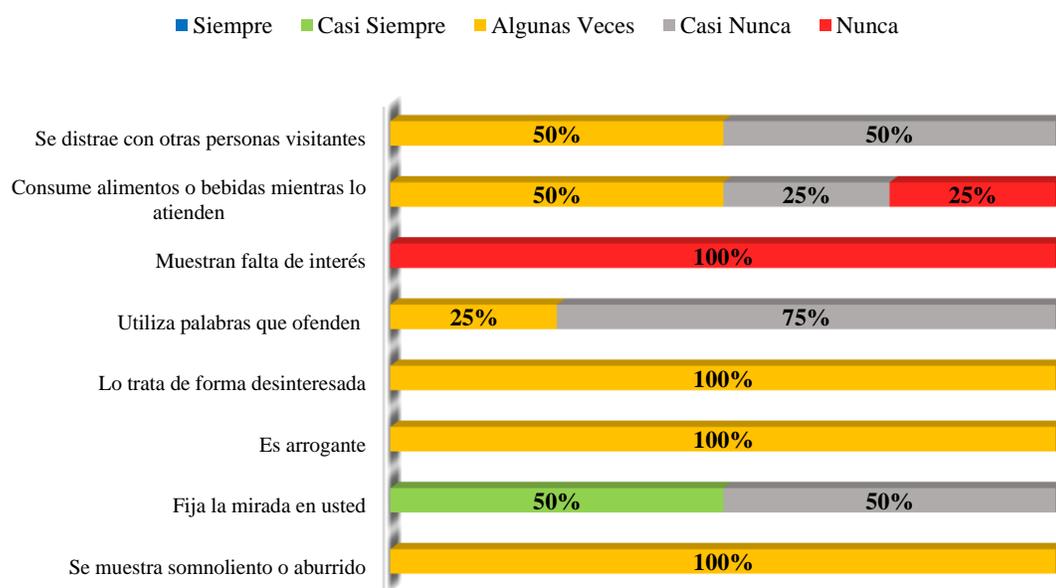
Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los oficinistas del HEP, 2022.

Dentro de toda la información plasmada en el Protocolo, se enlistan las acciones que ellos consideran “correctas”. Los oficinistas encuestados, expresan que un 100% de ellos, se muestran casi siempre con un estado de ánimo adecuado, mantienen un alto grado de formalidad y algunas veces respetan las opiniones de todos los pacientes que son atendidos. Más aún, un 50% de ellos comentaron que algunas veces se muestran empáticos, se toman el tiempo para atender dudas, son amigables y atienden las críticas, mientras que el otro 50% se posiciona en “casi siempre” en líneas anteriormente descritas. Finalmente, un 50% manifiestan que casi nunca se despiden con una sonrisa y el 50% restante menciona que si lo hacen de esa forma.

Pero esto no es todo, en el Protocolo también se mencionan diferentes acciones que se pueden considerar como “incorrectas”. Por lo que se muestran los datos obtenidos en este apartado:

Figura 8.

Respuestas otorgadas por los oficinistas en relación a las acciones incorrectas del PAU en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los oficinistas del HEP, 2022.

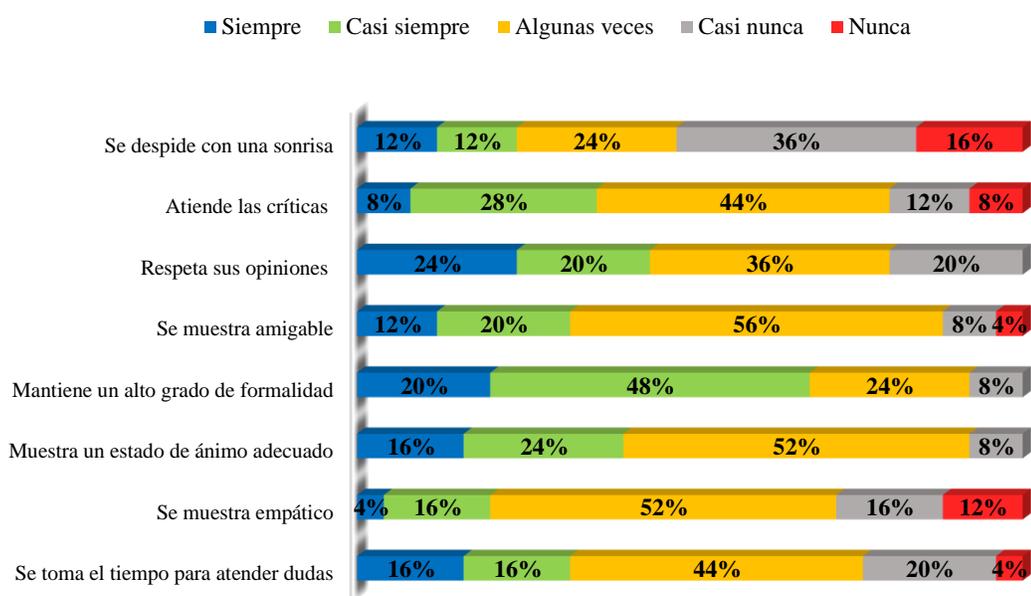
En este sentido, los profesionales en oficinas expresaron con un 100% que ellos nunca muestran falta de interés y un 25% tampoco consumen bebidas o alimentos mientras dan el servicio. Además, con un 100% comentan que algunas veces tratan a los usuarios de forma desinteresada y son arrogantes con los usuarios, además que se encuentran algunas veces somnolientos y aburridos.

Por otro lado, un 50% de los interrogados manifestaron que casi nunca se distraen con otras personas y fijan la mirada en el usuario y un 75% señalan que casi nunca utilizan palabras ofensivas.

En este contexto, también es necesario conocer la percepción del usuario en cuanto a las acciones mencionadas anteriormente en las figuras 16 y 17 y de este modo fueron interrogados de la misma manera sobre su opinión acerca de los profesionales en oficinas.

Figura 9.

Respuestas otorgadas por los usuarios en relación a las acciones correctas del PAU en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



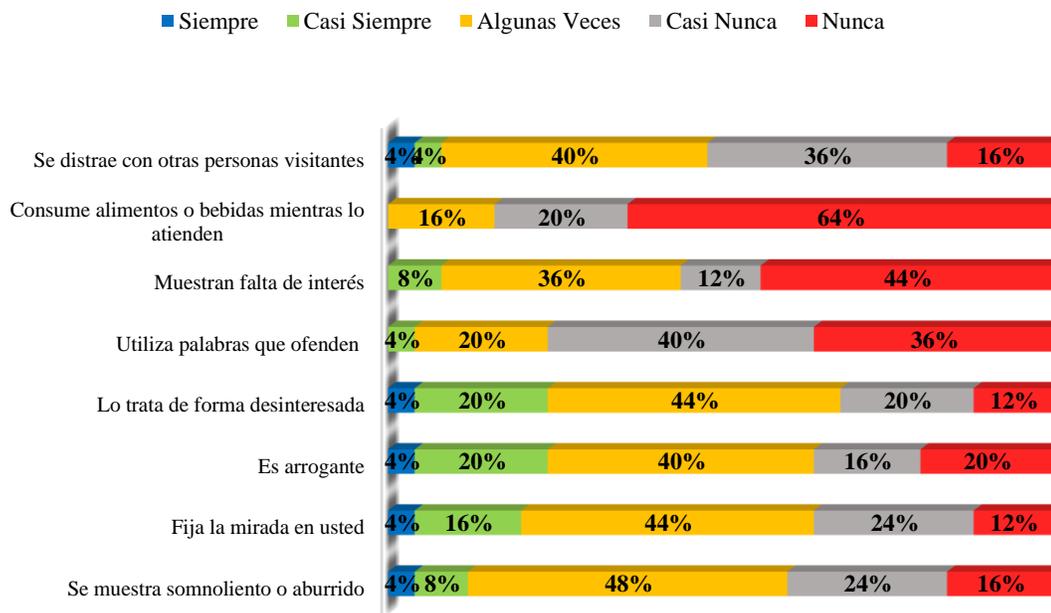
Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los usuarios del HEP, 2022.

En esta ocasión, los pacientes mostraron su opinión acerca de las acciones de los oficinistas, en las que indicaron que algunas veces con un 56% se muestran amigables, un 52% se miran empáticos y con un estado de ánimo adecuado. Así mismo, con un 44% algunas veces se toman el tiempo de atender dudas y atienden las críticas y, finalmente, con un 24% se despiden con una sonrisa.

También, los usuarios brindaron sus perspectivas sobre las acciones incorrectas, las cuales se observan a continuación:

Figura 10.

Respuestas otorgadas por los usuarios en relación a las acciones incorrectas del PAU en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los usuarios del HEP, 2022.

De este otro modo, los pacientes indicaron que los oficinistas nunca consumen alimentos mientras están brindando el servicio con un 64%. Además, algunas veces se pueden mostrar somnolientos u aburridos para un 48%, un 44% manifiesta que algunas veces los tratan de manera desinteresada y fijan la mirada sobre ellos y nunca reflejan una falta de interés.

Es importante indicar que, con un 40%, los pacientes comentaron que algunas veces son arrogantes pero que casi nunca utilizan palabras que ofenden.

Es necesario recalcar que tener buenas acciones frente al usuario señalando siempre un alto grado de compromiso, es esencial para promover la confianza y la comunicación efectiva entre los profesionales de oficinas y los usuarios, siendo esto no solo un beneficio

para los pacientes, sino también para el centro hospitalario, ya que permite que los niveles de satisfacción aumentan y generan porcentajes positivos. Sin embargo, es importante considerar que el personal que labora en el HEP según su jefatura son personas capacitadas para cumplir con lo establecido en el protocolo en cuanto a las acciones frente al usuario.

Por otra parte, el manejo adecuado de las acciones implica poder abordar de manera positiva las necesidades que presenten los pacientes promoviendo siempre el bienestar general de cada uno y destacando la importancia que tiene. Con base en esto, el trato amable, respetuoso y empático genera positivismo y fortalece la comunicación, donde brindar un servicio de calidad y centrado en el paciente es fundamental para garantizar una atención médica efectiva y de excelencia.

Por consiguiente, en las figuras vistas, se detalla que un 36% afirma que es necesario mejorar el trato hacia el usuario, siendo este un porcentaje bajo permitiendo aumentar las posibilidades de una mejora. Por otra parte, es indispensable considerar que el desempeño laboral se mantiene de manera regular siendo esto un 76% de los resultados obtenidos en las entrevistas aplicadas.

Agregado a lo anterior, se observa que existe la necesidad de mejorar en un 24% el desempeño laboral para que se pueda optimizar la atención que se les brinda a los usuarios para así cumplir con el 100% de la subcategoría 3 que se presentó en el análisis descrito, por otra parte, obteniendo la percepción de las partes entrevistadas se puede analizar que en varios puntos se encuentran acciones que si se cumplen mientras hay otras que es importante reforzarlas para obtener un mayor porcentaje a nivel global.

Subcategoría 4: Manejo de inconformidades

Toda institución es indispensable que tenga una estrategia efectiva para que se dé un buen manejo de inconformidades, las cuales se pueden presentar en cualquier contexto. Si bien es cierto, siempre existen momentos y personas que hacen que exista un desconcierto con alguna situación que se les pueda presentar, por ende, es importante contar con lo indispensable para que estas situaciones sean resueltas siempre de la mejor manera.

Una buena gestión es fundamental para facilitar la resolución efectiva de problemas entre los oficinistas y los pacientes, además de mejorar la comunicación entre la institución y los usuarios, ayudará a prevenir conflictos y así poder obtener una mejora continua y que los asegurados que visitan el hospital se sientan escuchados y entendidos para llegar a una solución que favorezca a todas las partes.

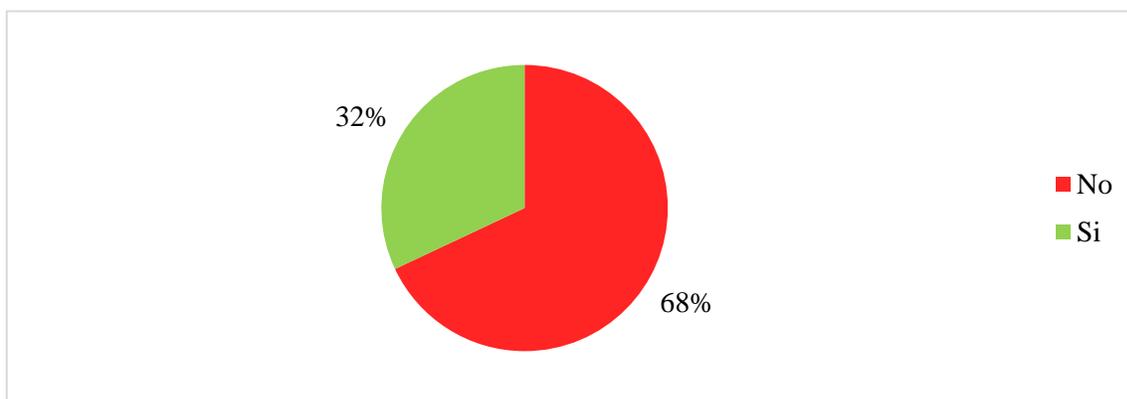
Por otro lado, el gran aumento de trabajo y los distintos casos que se presentan en el hospital hacen que los oficinistas se sientan abrumados y estresados, lo que implica emociones que pueden entorpecer una atención adecuada formando con esto inconformidades entre el personal de oficina y los pacientes. De este modo, el Doctor Mora (2022) expresa que: “La métrica es un promedio de 4 a 5 consultas por funcionario. La multiplicidad de tareas y aumento de la complejidad de los usuarios requiere de más personal” (Comunicación personal). Por lo tanto, es importante considerar que la contratación de más personal ayudaría a que los trabajadores actuales se sientan a gusto con sus funciones y puedan ofrecer al usuario una experiencia donde sean escuchados, se les atiendan todas sus preguntas y puedan resolver juntos las necesidades que este está presentando.

Debido a esto, tener un idóneo manejo de inconformidades siempre ayudará a que el HEP sea valorado como una institución donde se brinde el mejor servicio a sus asegurados y, por ende, pueda influir de manera positiva en la percepción de los usuarios, fomentar en otros centros médicos la importancia y los cambios que pueden generar el ofrecer lo mejor para los pacientes. Además, al tratar los conflictos o problemáticas de manera adecuada, se evita que los inconvenientes se agraven y se obtendrán no solo pacientes satisfechos, sino profesionales con emociones estables, trabajos con valores agregados y pasión por sus funciones, creando un clima organizacional sano y un espacio de atención agradable para todos.

Acorde con esta subcategoría, se les preguntó a los usuarios acerca de cómo consideran que la cantidad de oficinistas asignados en el departamento de Medicina General son suficientes para una buena atención, por lo que los encuestados respondieron:

Figura 11.

Respuestas por los usuarios en relación a la cantidad de personal que labora en el Departamento de Medicina General en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



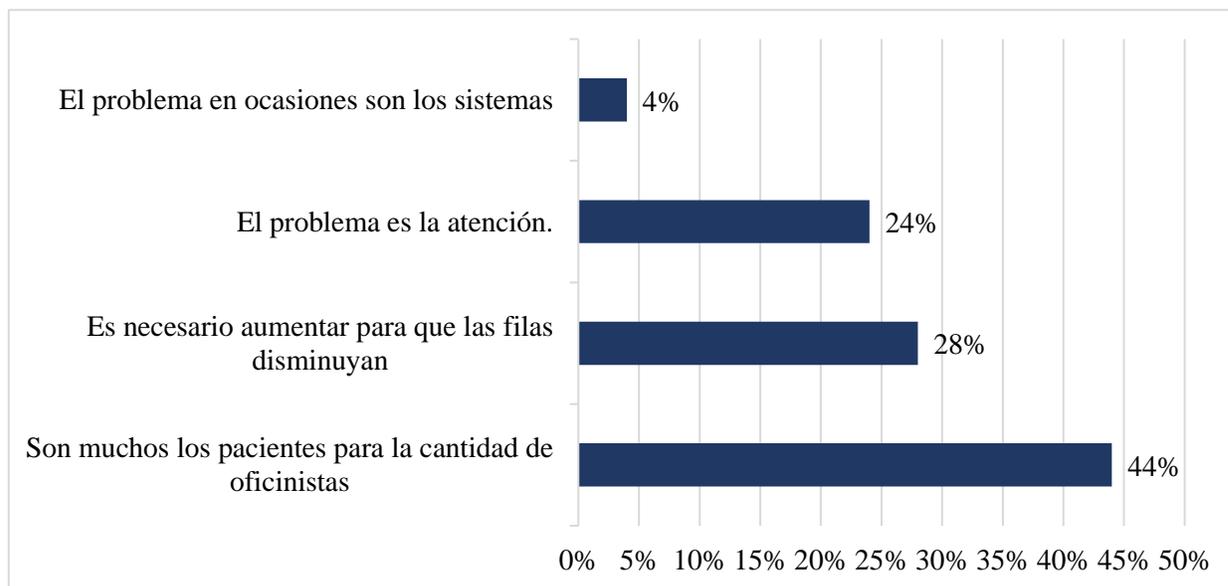
Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los usuarios del HEP, 2022.

Al realizar esta interrogante, los encuestados consideran en un 68% que la cantidad de talento humano en el departamento no son suficientes para lograr una buena atención o servicio a los usuarios, mientras que un 32% considera que si son suficientes.

Se necesita conocer la opinión del porqué es necesario más personal, qué aspectos consideraban los pacientes que influían en el hecho de que no existiera suficiente capacidad de colaboradores, por lo que se les interrogó acerca de esto y sus respuestas fueron catalogadas en la siguiente figura:

Figura 12.

Respuestas de los usuarios en relación a la cantidad de personal en el Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón.



Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los usuarios del HEP, 2022.

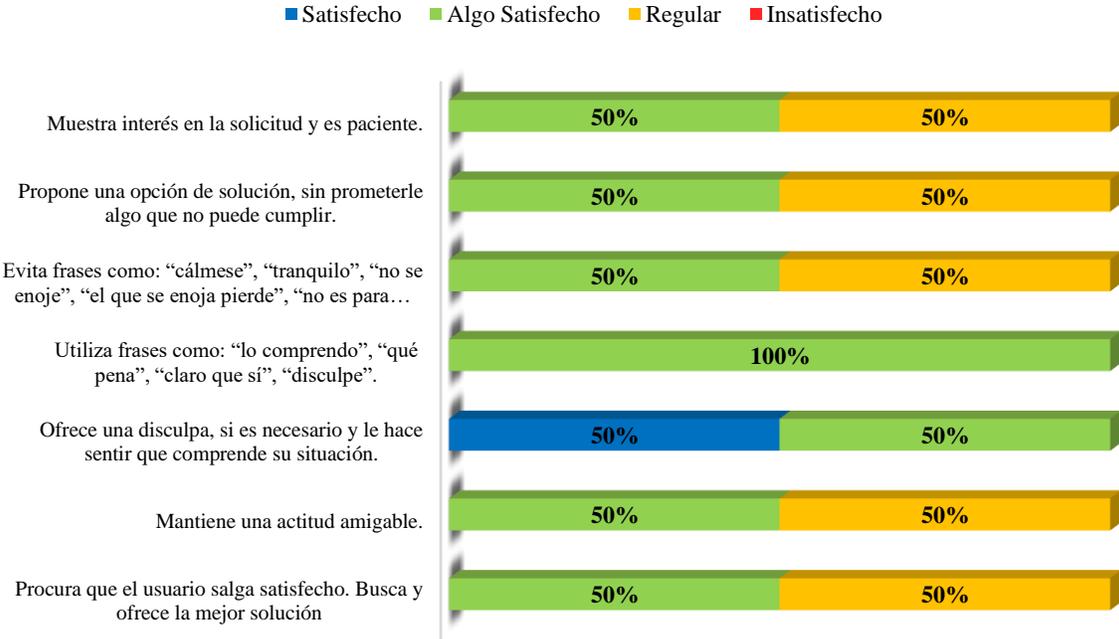
Para las personas encuestadas, un 44% de ellas consideran que son muchos los pacientes para la cantidad de oficinistas que laboran dentro del departamento, el 28% de ellos indican que es necesario aumentar el personal para lograr una disminución en las filas y tiempos de espera, mientras que el 24% muestran que el problema no es la cantidad sino la atención que brindan.

Con esto podemos observar diferentes factores que pueden influir en el servicio que se les ofrece a los asegurados y que, de una u otra forma, se pueden convertir en inconformidades que lleguen a afectar desde la salud de una persona que no se atendió en el momento preciso, hasta retrasos leves, discusiones constantes y maltratos por ambas partes cuando existe molestia, hecho que no debería de ocurrir de ninguna manera.

Para esta subcategoría al igual que las demás presentadas anteriormente, se les indicó a los colaboradores que analizaran los lineamientos del protocolo en esta materia y realizaran una observación de lo que realmente ellos estaban cumpliendo. Esto, mostrado en la siguiente figura:

Figura 13.

Respuestas de los oficinistas acerca del lineamiento de la subcategoría 4.



Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los oficinistas del HEP, 2022.

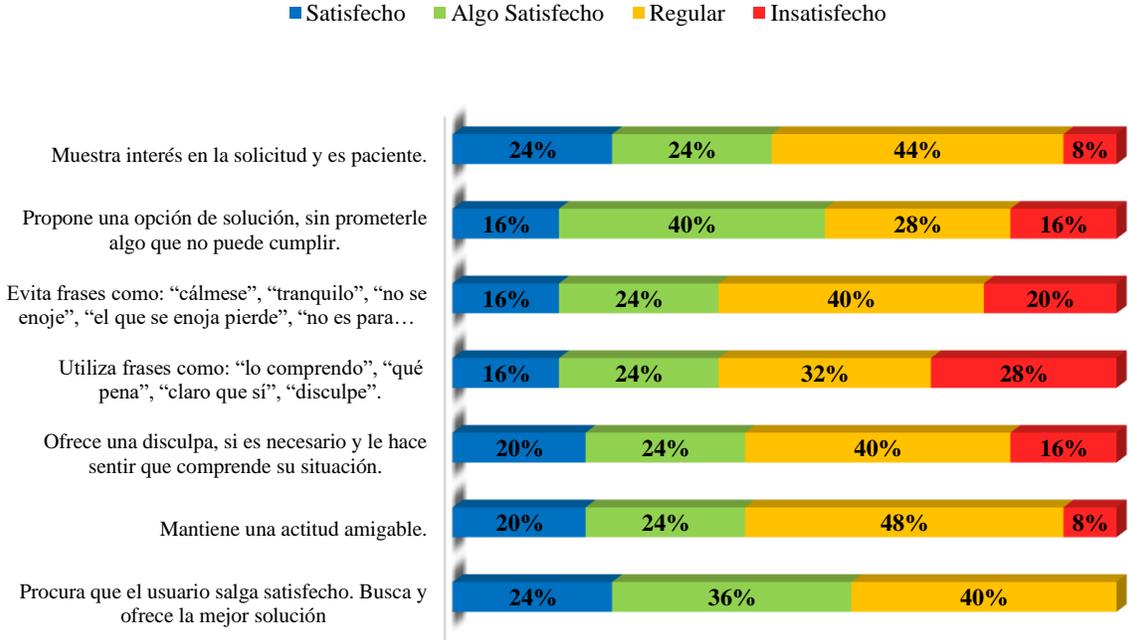
En este contexto, se logra observar que los oficinistas están satisfechos con ofrecer una disculpa a los pacientes en un 50%. Por otro lado, un 100% menciona estar algo

satisfecho con la utilización de frases como “lo comprendo”, “que pena”, “disculpe”, entre otras. Y un 50% indica que regularmente muestran interés en las solicitudes de los pacientes, proponen soluciones, evitan frases como “cálmese” y “tranquilo”, mantiene una actitud amigable y procura que el usuario salga satisfecho.

En consecuencia, resulta importante conocer la percepción que tienen estos usuarios en relación al cumplimiento de esta subcategoría por parte de los oficinistas, por lo que se muestran sus respuestas a continuación:

Figura 14.

Respuestas de los usuarios acerca del lineamiento de la subcategoría 4.



Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los usuarios del HEP, 2022.

Dentro de los datos otorgados por los pacientes, se resalta un 48% que indica que se encuentran regularmente satisfechos con la actitud de los colaboradores, un 44% con el interés que reflejan en las solicitudes, un 40% con las soluciones que estos brindan y otro

40% con la empatía en el lineamiento “Ofrece una disculpa si es necesario y le hace sentir que comprende su situación”.

Por otro lado, los usuarios manifiestan algo de satisfacción con un 40% en las propuestas de soluciones que ellos brindan, y un 35% en si ellos procuran que el usuario salga con sus necesidades resueltas.

Con lo estudiado anteriormente, se puede tener un enfoque más preciso sobre los datos que se presentaron en los instrumentos aplicados, los cuales nos indican el grado de satisfacción y la percepción que tengan los usuarios junto con el personal de oficina para así tomar en cuenta si se logra en su totalidad el cumplimiento de la subcategoría 4 presentada en el protocolo de atención al usuario.

Para esto podemos derivar en cuáles lineamientos se encuentran de acuerdo y en desacuerdo los entrevistados.

Tabla 10. *Contraste de resultados del Manejo de Inconformidades donde los oficinistas y usuarios están de acuerdo.*

Concuerdan	
Procura que el usuario salga satisfecho. Busca y ofrece la mejor solución	Regular
Mantiene una actitud amigable	Regular
Evita frases como “cálmese”, “tranquilo”, “no se enoje”, “el que se enoja pierde”, “no es para tanto”, “eso no es nada”, “no pierda la dulzura del carácter”, “tenga paz”.	Regular
Propone una opción de solución, sin prometer algo que no se puede cumplir.	Algo satisfecho

Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los usuarios y oficinistas del HEP, 2022.

Acorde con los resultados anteriores, se logra identificar diferentes lineamientos en los que tanto usuarios como administrativos coinciden y que entran en la línea de “Regular”, ya que se logra apreciar que hay trabajo que realizar reforzando este capítulo, con el fin de que los oficinistas logren controlar ciertas situaciones que se pueden tornar incomodas y aún más importante prevenir que sigan sucediendo.

A rasgos de esto, también existen puntos en los cuales no se estuvieron de acuerdo con un 100% los cuales se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 11. *Contraste de resultados del Manejo de Inconformidades donde los oficinistas y usuarios están en desacuerdo.*

Desacuerdo	Usuarios	Oficinistas
Ofrece una disculpa, si es necesario y le hace sentir que comprende su situación	Regular	Algo satisfecho
Utiliza frases como “lo comprendo”, “que pena”, “claro que sí”, “disculpe”.	Regular	Algo satisfecho
Muestra interés en la solicitud y es paciente	Regular	Algo satisfecho

Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario aplicadas a los usuarios y oficinistas del HEP, 2022.

Aquí se puede observar que las opiniones que existen son diferentes, un nivel mayor al otro, pero sin llegar específicamente a satisfacer en su totalidad la experiencia del usuario brindando una solución óptima que logren obtener una adecuada percepción de los asegurados.

Según lo estudiado, manejar adecuadamente las diferencias e inconformidades que se presenten ayuda a prevenir que las situaciones conflictivas se intensifiquen y se conviertan en problemas mayores. Además, fortalecer el clima laboral ayuda a que estos se sientan escuchados y valorados logrando que se comprometan con su trabajo y esto genere una mejor productividad y atención a los usuarios.

Sin embargo, es importante que se considere contratar más personal calificado para la atención del usuario y que el aumento y complejidad de las actividades diarias no sean un impedimento para un trato asertivo hacia los pacientes.

Por otra parte, el manejo adecuado de situaciones difíciles promueve un mejor desarrollo de la institución donde se destaca la importancia que tiene el usuario y lo significativo que es cumplir cada una de sus necesidades. Con base a esto, se establece que la subcategoría 4 Manejo de Inconformidades se cumple de manera regular.

Por consiguiente, en las figuras antes descritas, se puede observar que un 68% de la población entrevistada indica que la cantidad de talento humano en el área de Medicina General no son suficientes para lograr una atención adecuada, siendo estas el aumento de pacientes para la cantidad de oficinistas, las largas filas y la atención brindada, fueron las que más destacaron en el instrumento aplicado a los usuarios.

Agregado a lo anterior, se percibe la necesidad de un aumento en el personal para mejorar el servicio que se les brinda a los usuarios, para así cumplir con el 100% de la subcategoría que se describió en dicho análisis.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones y recomendaciones

Para concluir este trabajo de tesis, este capítulo se dedicará a mostrar las conclusiones donde se resaltan los principales resultados obtenidos respondiendo a los objetivos y preguntas de investigación antes planteadas, por otro lado, las recomendaciones ofrecen una guía sobre acciones que se pueden llevar a cabo para el mejoramiento de la calidad en la atención al usuario.

Conclusiones

Con el fin de evaluar el cumplimiento de los Protocolos de Atención al Usuario vigente en la Caja Costarricense de Seguro Social, mediante la recolección de información a los pacientes, profesionales de oficinas, jefatura inmediata y el estudio previo del documento, se contempla la necesidad de una inclusión oportuna de este, no solamente en los centros de salud, sino en toda empresa o institución donde se brinde atención a las personas, incluso poder brindarle una orientación a los estudiantes de Administración de Oficinas a lo largo de la carrera. Lo anterior debido a que, al analizar esta guía, se determina que contiene los temas necesarios para lograr ofrecer un servicio óptimo, donde tanto colaboradores como los pacientes puedan llevar un trato con respeto, empatía, educación y tolerancia.

Con base las interrogantes de la investigación expuestas en el capítulo uno, se puede determinar que el personal de oficina logra cumplir con lo establecido en el Manual de Protocolo al usuario, pero no en su totalidad, ya que existen factores que delimitan que la atención que brindan no sea totalmente satisfactoria para los usuarios. Sin embargo, son conscientes de que existe el manual e intentan aplicar siempre que ofrecen el servicio de atención. Por otra parte, en la segunda pregunta se establece que es una guía específica que

muestra en todos sus aspectos la manera correcta en la que el personal de oficina que labora en el HEP debe interactuar y brindar atención de calidad a los usuarios. Dichos protocolos buscan garantizar una atención eficiente, segura y centralizada en los pacientes. Asimismo, respondiendo a la tercera interrogante que indica si el personal de oficina cumple con los protocolos establecidos por la CCSS, según los resultados obtenidos en el análisis de los datos se demuestra que se cumplen de manera regular, siendo esto un nivel medio de satisfacción, el cual es importante poder optimizar esos resultados para alcanzar el nivel más alto y así generar comentarios positivos y mejorar los comentarios de los usuarios. De esta manera, la última interrogante pregunta sobre cómo es la percepción de los usuarios sobre la calidad en la atención, la cual responden que no poseen una percepción positiva en su totalidad, sin embargo, se destaca que son pocos los aspectos que deben mejorar para cumplir de manera asertiva las necesidades de los pacientes.

Durante el proceso el diseño y validación de los instrumentos, se tomaron en cuenta las múltiples disconformidades que se llegan a presentar día a día en el departamento investigado, en las cuales los usuarios entrevistados manifestaron sus desacuerdos en la atención recibida por los oficinistas. Por lo tanto, después de analizar todos los comentarios, se determina que la atención mal recibida está relacionada con la falta de personal, gran demanda de población, motivación y capacitación. De esta manera, se desarrolló distintos instrumentos que ayudo a validar de manera directa la percepción de los usuarios.

Con relación a la autoevaluación del oficinista y la percepción del usuario en la subcategoría Principios que rigen el servicio de excelencia, se concluye que el departamento investigado se encuentra en un nivel medio de satisfacción, sin embargo, queda un bajo porcentaje por el cuál trabajar para alcanzar una óptima función como administradores de las oficinas del Departamento de Medicina General.

Dentro del análisis de la subcategoría Comunicación Interpersonal se logra contemplar el trato humano en relación a la comunicación brindada por el personal de oficinas, donde la percepción del usuario lo clasifica como regular, alcanzando un nivel moderado de satisfacción en tema de un trato verbal y no verbal. De esta manera, se debe de trabajar en mejorar para cumplir lo establecido por la institución en tema de comunicación interpersonal.

Se debe hacer mención que en cuanto a la subcategoría Acciones Frente al usuario, se analiza la importancia de comprender que toda acción que se desarrolle cuando se presta la atención a los pacientes puede llegar a interpretarse de manera diferente, siendo esto un factor significativo a la hora de valorar el servicio. Dicho esto, en la evaluación presentada se obtiene que de toda la población entrevistada un porcentaje alto considera que el desempeño laboral de las oficinistas es regular, por lo que un buen comportamiento y una buena actitud ayudaría a que los niveles de satisfacción aumenten para que se pueda cumplir en su totalidad la subcategoría antes explicada.

Además, la subcategoría 4 relacionada al manejo de inconformidades, se concluye que más de la mitad de la población entrevistada indica que la cantidad de talento humano en el área de Medicina General no son suficientes para lograr una atención adecuada, ya que el aumento de pacientes para la cantidad de oficinistas es la principal causa de inconformidades en relación con el que se brinda.

Se concluye en términos generales que la percepción que tienen los pacientes que visitan este departamento sobre el cumplimiento de los diferentes lineamientos que tiene el protocolo de atención por parte de los oficinistas es categorizado como regular.

Asimismo, según la autoevaluación de los oficinistas y su jefatura, su experiencia laboral ha hecho que tengan conocimiento total del protocolo de atención y se intenta cumplir

lo establecido, sin embargo, por factores como la cantidad de personal, pueden llegar a incurrir en errores que se deben de mejorar. Además, con respecto a la satisfacción del usuario, se logra percibir que existen porcentajes altos los cuales permiten que la percepción sea regular y se pueden llegar a mejorar, por ejemplo: hablan amablemente, lo llaman por el nombre, existe el respeto, se concentran en los pacientes, hablan de manera directa, entre otros elementos.

Para enfrentar estos escenarios y contribuir a mejorar la calidad de vida de los costarricenses, es importante analizar una estrategia para el cambio, estableciendo cuáles son los logros que se deben de obtener en un progreso donde se tomen las recomendaciones que indica el documento normado por la institución, con el propósito de obtener mayores beneficios, reducir inconformidades y descontentos; y de esta manera optimizar los tiempos de atención y satisfacción en concordancia recursos necesarios buscando la mejor forma de distribuir los horarios de atención.

Recomendaciones

A nivel institucional se necesita coordinar al menos una inducción relacionada con el trato a los usuarios, de manera que se invierta un tiempo prudente donde los colaboradores puedan analizar cada capítulo, resolver casos que se presenten y que se les brinde herramientas para la solución de inconformidades. Con esto, se obtendrá un equipo debidamente capacitado en el Protocolo de Atención al Usuario y pacientes satisfechos con el servicio que se les está ofreciendo.

Se le recomienda a la Universidad Nacional, implementar este Protocolo de Atención al Usuario que brinda la CCSS, como parte de las lecturas de los programas de cursos como Servicio al Cliente, para así otorgar a los estudiantes una guía para su formación.

Además, se recomienda a la UNA que desarrollar proyectos de extensión por medio de los cuales pueda ofrecer capacitación sobre este tema a centros médicos, e incluso diferentes instituciones de atención al público.

Se sugiere a los profesionales en oficinas del Departamento de Medicina General interiorizar y poner en práctica las acciones y los consejos que describe cada uno de los capítulos del Protocolo, con el fin de ofrecer una atención más amena y crear escenarios positivos de trabajo.

Se deben de dar seguimiento de los lineamientos descritos, para validar su implementación en la atención que brindan a los pacientes, de modo que se pueda calcular el nivel en que se encuentran los colaboradores y reforzar las subcategorías más vulnerables.

Es importante y urgente que se apliquen encuestas de satisfacción, se coloquen buzones de sugerencias y se contraten encargados de experiencia al usuario, entre otros métodos que brinden resultados que funcionarán como retroalimentación si son negativos o incentivan y motivan si son positivos.

Por otro lado, se recomienda tomar capacitaciones o cursos de servicio al cliente, ya que es un excelente paso para seguir actualizándose a lo largo de los años, dado que las generaciones no son constantes y cada una de ellas ofrece estilos de vida, comportamiento y necesidades diferentes a lo que una vez se educó como atención correcta.

Vinculado a esto, es importante que se utilice la presente investigación como una guía para valorar el desempeño de los colaboradores, a fin de que la evaluación se dé constantemente para obtener la percepción de los usuarios y ver si se logra alcanzar el 100% de la satisfacción o si es necesario implementar estrategias que guíen a los oficinistas a brindar un servicio de excelencia.

Igualmente, se insta a modificar y mejorar los procesos en la atención del Departamento de Medicina General, con el fin de que se puedan disminuir los tiempos de espera en esta área, y cubrir la alta demanda de usuarios que llegan a solicitar atención médica, lo que aumentaría la satisfacción y calidad del servicio.

Al mismo tiempo, se recomienda implementar acciones para el personal de oficina donde obtengan un mejor desempeño laboral, motivándolos a la ejecución de sus funciones de manera eficiente, promoviendo actividades donde les permitan expresarse y que estos sean escuchados, además, de reconocer, apreciar el trabajo y brindándoles oportunidades de desarrollo para que se sientan motivados en su área laboral y esto se logre ver reflejado en la atención a los usuarios.

A partir de esto, sería importante que para las nuevas contrataciones que se realicen en el departamento de Medicina General se sugiere enfatizar sobre el protocolo de atención al usuario que la CCSS tiene implementado y dar a conocer la importancia de seguir cada lineamiento para poder llegar a los objetivos de la institución.

Limitaciones

Limitaciones

Pandemia.

Al iniciar con el proceso de este proyecto de investigación, la población se vio afectada debido a una Pandemia llamada Sars Cov 2 en su abreviatura COVID-19. La cual, el Ministerio de Salud de Costa Rica describe como:

es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente, se transmite por contacto con otra persona

que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas y aerosoles procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada habla, tose o estornuda, también si estas gotas caen sobre los objetos y superficies, de modo que otras personas pueden tocar estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca. (Ministerio de Salud de Costa Rica, 2022, p. 09)

Debido a esto, se tuvieron que realizar nuevos procedimientos y normativas para una adaptación a las particularidades que presentaba esta emergencia sanitaria, entre ellas:

Suspensión de lecciones: Se mantuvo un periodo de tiempo sin lecciones en la universidad para realizar un plan de contingencia donde se pudiera continuar con las sesiones de los estudiantes sin afectar su salud.

Virtualidad: Tanto estudiantes como docentes y administrativos, tuvieron que adaptarse y capacitarse en herramientas de comunicación virtual, como Microsoft Teams, Google Meet y Zoom para lograr realizar las sesiones programadas en cada una de las carreras.

Salud mental: Muchas personas se vieron afectadas debido a las expectativas que generaba esta emergencia sanitaria, ya que era un evento que no se había presenciado, existía mucha incertidumbre, miedo y ansiedad por saber que vendría después de esto o cuando se iba a acabar.

Como si lo anterior fuera poco, la investigación se debía de realizar en un centro médico, por lo que el presentarse a ejecutar los instrumentos, colocaba la salud de los

estudiantes investigadores en peligro, tratándose de un lugar ubicado en la primera línea de contagio.

Comunicación: La comunicación entre las partes involucradas se vio afectada debido a los cambios realizados mediante la adaptación a la virtualidad.

Falta de estudios previos: La falta de información disponible acerca del tema en gestión dificulta el referenciar y criticar estudios previos de investigación que constituyan una base para la revisión bibliográfica lo que demuestra la brecha que existe en los datos respecto a la evaluación de la calidad que se otorga en los servicios de salud.

Acceso a información: Debido al área a investigar, en este caso el sector salud, durante el tiempo en el que se proyectó la realización de los diferentes procesos, hubo prohibiciones en cuanto al acercamiento para recaudar la información necesaria por motivo de las diferentes restricciones otorgadas por el Ministerio de Salud de Costa Rica.

Limitaciones de tiempo: Los diferentes factores mencionados en los apartados anteriores son las principales justificaciones para que no se completara la investigación en los plazos establecidos al iniciar el proceso.

Bibliografía

Achance Pacheco, J. A. & Rea Altamirano, F. E. (2021) *Importancia de la Comunicación en el Contexto Enfermera Paciente* [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal de Milagro].

<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5475/1/IMPORTANCIA%20DE%20LA%20COMUNICACI%C3%93N%20EN%20EL%20CONTEXTO%20ENFERMERA-PACIENTE..pdf>

Adela Paolini , N., & Odriozola , J. (2019). *Diferentes tipos de Organizaciones ¿Por qué no todas son iguales?*. Editorial de la Universidad de La Plata.

Aguirre-Gas, H. G. (2008). *Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica*, Editorial Comisión Nacional de Arbitraje Médico, <https://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2008/cc082o.pdf>

Alvarado , L., & García , M. (2008). Características más relevantes del paradigma socio-crítico: su aplicación en investigaciones de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caraca. *Revista Universitaria de Investigación*, No. 2, 187-202. <file:///C:/Users/Breen%20Uma%C3%B1a/Downloads/Dialnet- CaracteristicasMasRelevantesDelParadigmaSociocriti-3070760.pdf>

Arias Gómez , J., Villasís Keever , M. Á., & Miranda Novales , M. G. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. *Revista Alegría México*, 63, 1-7. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Arias, L. (27 de mayo de 2021). Re: *Principios que impulsan la Excelencia*. <https://cicr.or.cr/principios-que-impulsan-la-excelencia/>

- Banco Popular (2009) *Gestión para resolver inconformidades*. [Archivo PDF].
<https://www.bancopopular.fi.cr/wp-content/uploads/2021/06/Procedimiento-de-Inconformidades-2021.pdf>
- Botón Galicia, S. I. (2018). *Satisfacción del Usuario de la Atención que recibe del personal de Enfermería en el centro de atención permanente Cap de Cunén, Quiche, Guatemala, año 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar].
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrce/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Boza Orozco, R., & Solano Castro, E. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Estatal a Distancia].
<https://core.ac.uk/download/pdf/84689453.pdf>
- Caja Costarricense del Seguro Social. (2018). *Informe final de Gestión*. xfernand.pdf (ccss.sa.cr)
- Céspedes, B. (17 de Abril de 2012). Re: Fotografías relatan historia del hospital Escalante Pradilla. [Tv Sur Noticias]. <https://www.tvsur.co.cr/noticias/arte-y-cultura/fotografias-relatan-historia-del-hospital-escalante-pradilla/>
- Cordero Sáenz, M., & Atencio Muñoz, C. A. (2014). *Factores que inciden en la calidad del servicio que brinda la plataforma de Servicios Financieros del Banco Popular en la sucursal de Pérez Zeledón. Año 2013-2014* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Costa Rica].
<https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/18120/Factores%20que%20inci>

den%20en%20la%20calidad%20del%20servicio%20que%20brinda%20la%20plata
forma%20de%20Servicios%20Financieros%20del%20Banco%20Popular%20en%20
0la%20sucursal%20de%20P%C3%A9rez%20Zeled%C3%B3n.pdf?sequence=1&is
Allowed=y

Crespo de Cuéllar, C. M. (2017). *Manual de Organización y Funciones 2017*, Editorial
Hospital Nacional Aldaña,
file:///C:/Users/Breen%20Uma%C3%B1a/Downloads/MANUAL_DE_OY_F_DE_
MG_FINAL%20(2).pdf

Dirección de Comunicación Organizacional 2018 (2018). *Protocolo de Atención a la
Persona Usuaría.*

Fajardo-Dolci, G., Meljem-Moctezuma, J., Venegas-Páez, F., Villalba-Espinosa, I., &
Aguirre-Gas, H. (2012). *Análisis de la calidad de la atención médica en 120 pacientes
que fallecieron por influenza A(H1N1).*
file:///C:/Users/Breen%20Uma%C3%B1a/Downloads/Dialnet-
AnálisisDeLaCalidadDeLaAtenciónMédicaEn120Paciente-3884589.pdf

Fajardo Uribe, L. A. (2009) A Propósito de la Comunicación Verbal. *Forma y Función.*
<https://www.redalyc.org/pdf/219/21916691006.pdf>

García Alcántara, A. (2012) *Cuando el cuerpo comunica. Manual de la comunicación no
verbal.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Politécnica de Valencia].
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/18459/MEMORIA2.pdf>

García González, R. (2004). El Sistema Nacional de Salud en Costa Rica: Generalidades, Editorial CCSS, <https://www.binasss.sa.cr/opacms/media/digitales/El%20Sistema%20nacional%20de%20salud%20en%20Costa%20Rica.%20Generalidades.pdf>

Gérvas, J. (29 de octubre de 2012) *Re: Compasión y Cortesía, piedad y ternura (Medicina Armónica, con Ciencia.* https://www.espaciosanitario.com/opinion/el-mirador/compasion-y-cortesia-piedad-y-ternura-medicina-armonica-con-ciencia_1051493_102.html#:~:text=La%20cortes%C3%ADa%20pretende%20que%20el,tratado%20con%20la%20deferencia%20apropiada

Guevara Alban, G.P., Verdesoto Arguello, A.E., & Castro Molina, N.E. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).* Revista Recimundo, Volumen 4, 163-173. <file:///C:/Users/Breen%20Uma%C3%B1a/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* McGRAW-HILL.

HM Hospitales Vallés 2023. (2021). *Medicina General.* <https://www.hmvalles.com/especialidades/especialidades/medicina-general>

Hospital Regional Presidente Estrella Ureña. (20 de mayo de 2022). *Manejo de Conflictos.* <https://hospitalestellarena.gob.do/manejo-de-conflictos/#:~:text=Se%20puede%20considerar%20el%20manejo,y%20alcanzar%20un%20acuerdo%20satisfactorio.>

Instituto de Desarrollo Rural. (2016). *Caracterización del Territorio de Pérez Zeledón*, Editorial Instituto de Desarrollo Rural, <https://www.inder.go.cr/perez-zeledon/Caracterizacion-territorio-Perez-Zeledon.pdf>

Maranto Rivera, M., & González Fernández, M. E. (2015). *Fuentes de Información*, Editorial Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

Ministerio de Salud. (2022). *LS-SI-006. Lineamientos generales para el manejo del COVID-19 en Centros Penitenciarios en el marco de la alerta sanitaria por Coronavirus*, Editorial Ministerio de Salud, <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/biblioteca-de-archivos-left/documentos-ministerio-de-salud/vigilancia-de-la-salud/normas-protocolos-guias-y-lineamientos/situacion-nacional-covid-19/lineamientos-especificos-covid-19/lineamientos-de-servicios-institucionales/5846-version-9-19-de-agosto-2022-lineamientos-generales-para-el-manejo-del-covid-19-en-centros-penitenciarios-en-el-marco-de-la-alerta-sanitaria-por-coronavirus/file>

Montiel Cubillo, V., & Sánchez Cervantes, G. (2014). *Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014* [Tesis de Maestría, Instituto Centroamericano de Administración Pública]. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Propuesta%20medici%C3%B3n%20del%20servicio%20al%20c>

liente%20y%20an%C3%A1lisis%20de%20la%20calidad%20percibida%20por%20el%20usuario%20de%20emergencias%20del%20Hosp.%20Dr.%20Enrique%20Baltodano....pdf

Mora Román, A. (21 de Junio de 2021). Entrevista para analisis de datos . (B. U. Brenes, Entrevistador)

Morales González , C. G. (2009). *Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una Institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda Febrero a Abril 2009* [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Javeriana]. <https://docplayer.es/9935659-Cristhian-giovanni-morales-gonzalez.html>

Municipalidad de Pérez Zeledón. (2022). *Datos Generales del Cantón*. [https://www.perezzeledon.go.cr/index.php/canton/informacion-general/datos-generales-indicadores-y-estadisticas.html?switch_to_desktop_ui=1?date=2018-03-15-15-00;\)%20ORDER%20BY%206--%20Mxol](https://www.perezzeledon.go.cr/index.php/canton/informacion-general/datos-generales-indicadores-y-estadisticas.html?switch_to_desktop_ui=1?date=2018-03-15-15-00;)%20ORDER%20BY%206--%20Mxol)

Rizo, M. (2023) Comunico metodología y comunicación interpersonal. Presencias y ausencias en la comunicología mexicana. *Razón y Palabra. Primera Revista Digital en Iberoamérica Especializada en Comunicología*. <http://www.razonypalabra.org.mx/N/N67/actual/2mrizo.html>

Rivas, P. (2007) *Economía* [Archivo PDF]. <file:///C:/Users/Breen%20Uma%C3%B1a/Downloads/ACCION1.pdf>

- Rosales, L.A. (2010) *Componentes Esenciales del Trabajo en Equipo y el Servicio al (A la) Cliente (A) (A) Interno (A) y Externo (A)*. [Archivo PDF].
file:///C:/Users/Breen%20Uma%C3%B1a/Downloads/383-Texto%20del%20artA%CC%83_culo-1329-1-10-20110728.pdf
- Quispe Pérez, Y. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas].
<https://docplayer.es/51827575-Calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-usuario-en-el-servicio-de-traumatologia-del-hospital-nacional-hugo-pesce-pecetto-andahuaylas.html>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*.
https://drive.google.com/file/d/1e3e_n3QIiXg32RP2ZbKt2gJWZzDy11WM/view
- Vargas González, W. (2006). *Atención Primaria de Salud en acción su contexto histórico, naturaleza y organización en Costa Rica*, Editorial Nacional de Salud y Seguridad Social (EDNASSS), <https://www.binasss.sa.cr/libros/atencionprimaria.pdf>

ANEXOS

Anexo No.1 Aceptación de Lector

San Isidro de El General
2 de junio de 2021

Señoritas
Leidy Diana Sánchez Chinchilla
Brenda Umaña Brenes
Estudiantes
Licenciatura en Administración de Oficinas
Universidad Nacional

Estimadas estudiantes:

Gustosamente me pongo a su disposición para colaborar como lector de su trabajo final de graduación denominado "Evaluación de la calidad del servicio de atención que se brinda al usuario de acuerdo con los protocolos establecidos por la Caja Costarricense del Seguro Social en el Departamento de Medicina General del Hospital Doctor Fernando Escalante Pradilla de Pérez Zeledón, en el período 2021".

Atentamente,

JOSEPH MARIO
MONTENEGRO
BONILLA (FIRMA)

Firmado digitalmente por
JOSEPH MARIO MONTENEGRO
BONILLA (FIRMA)
Fecha: 2021.06.02 09:15:47
-06'00'

M.L. Joe Montenegro Bonilla
Académico
Sede Regional Brunca
Universidad Nacional

Anexo No.2 Aceptación de Lector

21 de mayo de 2021

Señorita
Leidy Diana Sánchez Chinchilla
Estudiante
Administración de Oficinas

Señorita
Brenda Umaña Brenes
Estudiante
Administración de Oficinas

Estimadas estudiantes:

Les comunico mi anuencia a ser la lectora del trabajo final de graduación denominado: **“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN QUE SE BRINDA AL USUARIO DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL DOCTOR FERNANDO ESCALANTE PRADILLA DE PÉREZ ZELEDÓN, EN EL PERÍODO 2021”**.

Cordialmente,

VALERIA MARIA ALPIZAR DUARTE (FIRMA)
Firmado digitalmente por VALERIA MARIA ALPIZAR DUARTE (FIRMA)
Fecha: 2021.05.21 10:53:48 -06'00'

MSc. Valeria Alpízar Duarte
Académica
Universidad Nacional

Anexo No.3 Carta Aceptación



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Hospital Doctor Fernando Escalante Pradilla

Registros y Estadísticas de Salud

Teléfono: 27850700 ext. 1109

Correo electrónico: amorar@ccss.sa.cr

HEP-DM- REDES- 388- 2021

22 de junio de 2021

Señores
Universidad nacional,

Estimados(as) señores(as)

ASUNTO: ACEPTACIÓN DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA: "EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN QUE SE BRINDA AL USUARIO DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL DR. FERNANDO ESCALANTE PRADILLA, PÉREZ ZELEDÓN, DURANTE EL AÑO 2021"

Mediante la presente y en concordancia oficio DMHEP- CEC/CBC- 010- 2021 del 13 de mayo 2021, emitido por parte del doctor Francisco José Rodríguez Fallas en calidad de Presidente CLOBI-HEP, donde indica de manera textual: (sic) "*su propuesta tal como presentada no infringe las normas establecidas por dichos oficios, a saber, no requerirá recibir información particular confidencial o que pueda comprometer a la institución o sus usuarios, ni necesitará acceder a expedientes particulares de usuarios (ya sea en forma física o digital)*". Se procede desde este despacho a emitir carta de aceptación para realizar el estudio planteado por parte de las estudiantes Brenda Umaña Brenes y Leidy Sánchez Chinchilla, mismo que ya fue expuesto ante Comité Local de Bioética (CLOBI).

En vista de la anuencia respectiva, es de valor agregado para los fines de control, seguimiento y evaluación de los procesos, se nos facilite copia del resultado final de la investigación.

Finalmente, se recuerda lo expuesto en el oficio DMHEP- CEC/CBC- 010- 2021 del 13 de mayo 2021, emitido por parte del doctor Francisco José Rodríguez Fallas en calidad de Presidente CLOBI-HEP en lo siguiente:

1. *Cualquier información suministrada para efectos de realización de tesis no sea información que comprometa a la Institución o los usuarios.*
2. *Velar para que el documento de tesis no contenga información confidencial que no debe ser expuesta a conocimiento público; y si lo hace, solicitar al estudiante la exclusión de dicha información en el documento y dejar constancia de dicha solicitud.*

Lo anterior tanto de los usuarios como de los funcionarios.

Atentamente,

"La CAJA es una"

Página 1 de 2



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Hospital Doctor Fernando Escalante Pradilla

Registros y Estadísticas de Salud

Teléfono: 27850700 ext. 1109

Correo electrónico: amorar@ccss.sa.cr

Registros y Estadísticas de Salud.

ALFONSO
MORA ROMAN
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por ALFONSO MORA
ROMAN (FIRMA)
Fecha: 2021.06.22
14:55:02 -06'00'

Lic. Alfonso Mora Román
Jefe REDES a.i.

amr

Licda María Zúñiga Torres coordinadora de REDES consulta externa
Bach Kattia Esquivel Esquivel apoyo técnico a la jefatura de REDES
Archivo.

Anexo No. 4 Instrumentos

Instrumento para el Doctor Mora

Entrevista No. _____

Estimado Doctor Mora,

La siguiente entrevista, tiene como propósito, recoger información para analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención que brindan los y las oficinistas del departamento de Medicina General del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla en relación con el cumplimiento de las unidades analizadas en el protocolo de atención a la persona usuaria, con el fin de evidenciar la calidad del servicio que se le brinda a los y las pacientes del centro médico.

Agradecemos la oportunidad que nos brinda de realizar esta entrevista, cuyo fin es poder evaluar la calidad del servicio que brinda la institución.

La información que brinde será confidencial y se utilizará solo con fines estadísticos, para desarrollar con éxito la investigación.

A. En el área de Medicina General, ¿los oficinistas orientan sobre los pasos y procedimientos a seguir para recibir la atención?

SI NO

B. ¿Cómo calificaría la calidad de atención que proporciona el personal de salud asignado al área de Medicina General? Justifique su respuesta.

Excelente Buena Regular Mala Deficiente

¿Por qué?

C. ¿Consideran que la cantidad de oficinistas asignados en el departamento de Medicina General son suficientes para una buena atención?

SI NO

¿Por qué?

D. ¿Cómo considera el tiempo en el que los oficinistas atienden a los pacientes en el área de Medicina General?

Muy rápido Aceptable Lento Muy lento

E. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la disposición que brinda el personal que labora en el área de Medicina General? Justifique su respuesta.

Satisfecho Algo Satisfecho Regular Poco Satisfecho Insatisfecho

¿Por qué?

F. ¿Considera necesario mejorar la atención en el Departamento de Medicina General? Justifique

G. ¿Según lo que usted observa, el desempeño laboral que muestra el personal administrativo es? Justifique su respuesta.

Excelente Buena Regular Mala Deficiente

¿Por qué?

H. ¿Cuál es la opinión que usted tiene sobre el trato humano que brinda el personal administrativo?

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

¿Por qué?

I. ¿El comportamiento y actitud del personal que atiende transmite seguridad y confianza? Justifique su respuesta.

SI NO

¿Por qué?

Instrumento para los Oficinistas

Cuestionario No. _____

Estimado oficinista:

El siguiente cuestionario, tiene como propósito, recoger información para evaluar la calidad del servicio que se ofrece en el departamento de Medicina General del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, Pérez Zeledón, durante el año 2022.

Se han omitido datos sobre números de cédula, para efecto de mantener la confidencialidad de la información. Agradecemos la oportunidad que nos brinda de realizar esta encuesta, cuyo fin es poder evaluar la calidad del servicio que brinda la institución.

A continuación, se le presentan diferentes preguntas, marque con una equis (X) en el espacio solicitado y justifique su respuesta en los espacios destinados. La información que brinde será confidencial y se utilizará solo con fines estadísticos, para desarrollar con éxito la investigación.

Una vez finalizado, favor remitir la información a las investigadoras:

Leidy Sánchez Chinchilla: leidysch42@gmail.com

Brenda Umaña Brenes: brenes.brenda@hotmail.com

Se solicita leer las preguntas y responder según su experiencia.

A. ¿Hace cuanto labora usted en el Departamento de Medicina General del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla?

() Menos de 3 meses

() de 4 a 6 meses

() de 7 a 12 meses

() más 1 año

B. De la tabla de principios que rigen el servicio al cliente, seleccione en cada criterio su percepción del servicio otorgado por los y las oficinistas del Departamento de Medicina General cada vez que atiende a un usuario. Marque una X en la respuesta que más se aproxima a su opinión.

PRINCIPIOS QUE RIGEN EL SERVICIO DE EXCELENCIA	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Hablan amablemente					
Sonríen cuando la situación lo amerita					
Lo llaman por su nombre					
Son agradables					
Le prestan un servicio agradable					
Demuestran tolerancia					
Respetan las diferencias religiosas, edad, nacionalidad, preferencias sexuales entre otros					
Personalizan el contacto visual, físico					
Se concentran en atenderlo					
Conocen y comprenden sus necesidades					
Lo escuchan activamente					
Se aseguran de que su necesidad fuera resuelta					

C. De la siguiente lista de recomendaciones, seleccione en cada criterio su percepción del servicio otorgado por los y las oficinistas del Departamento de Medicina General cada vez que atiende a un usuario. Marque una X en la respuesta que más se aproxima a su opinión.

Normas de conducta y cortesía para una adecuada atención	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Saludan					
Se identifica					
Ofrece ayuda de inmediato					
Mencionan su nombre					
Utilizan frases que demuestren cortesía					

Se despiden					
-------------	--	--	--	--	--

D. De la siguiente lista de recomendaciones, seleccione en cada criterio su percepción del servicio otorgado por los y las oficinistas del Departamento de Medicina General cada vez que atiende a un usuario. Marque una X en la respuesta que más se aproxima a su opinión.

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Comunicación Verbal	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Hablan directamente					
Hablan de usted sin vocear o tutear					
Lo interrumpe mientras usted habla					
Escuchan con cuidado y no se distraen					
Toma notas					
Es breve y sencillo, se entiende, el vocabulario es claro					
Habla ordenadamente: un principio, un desarrollo y un fin					
Demuestra ansiedad					
El tono de voz es convincente					
Es modesto al presentar las ideas					
Es prepotente o autoritario.					
Es egocéntrico					
Lo han recriminado					
Lo han confrontado					
Posee excesiva confianza					
Hace uso de las siguientes frases: “si corazón, majee, mi princesa, mi amor” entre otras					
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Comunicación no Verbal	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Actúan con naturalidad					
Crea contacto visual cuando les habla					
Realizan movimientos corporales constantes					
Realiza movimientos con sus manos de forma constante					

Lo escuchan con atención cuando habla					
Se muerden los labios constantemente					
Lo interrumpen cuando está hablando					
Fruncen el ceño al hablar					

E. De la siguiente lista de acciones, seleccione en cada criterio su percepción del servicio otorgado por los y las oficinistas del Departamento de Medicina General cada vez que atiende a un usuario. Marque una X en la respuesta que más se aproxima a su opinión.

ACCIONES FRENTE AL USUARIO	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Se muestra somnoliento o aburrido					
Fija la mirada en usted					
Es arrogante					
Lo trata de forma desinteresada					
Utiliza palabras, gestos o actitudes que lo ofenden o lo hacen sentir mal					
Realiza acciones que muestran distracción o falta de interés, tales como “masticar chicle, se maquilla, habla por el celular mientras lo atiende” entre otros					
Consume alimentos o bebidas mientras lo atiende					
¿Se distrae con otras personas visitantes o otros pacientes?					
Recibe agentes vendedores					
Lo llamó silbando, tronando los dedos o con expresiones como: “ey usted, venga, el siguiente”					
Cuenta los problemas personales mientras lo atiende					
Es irónico o sarcástico					
Lo hace esperar innecesariamente					
Se toma el tiempo para explicarle o atender sus dudas					
Se muestra empático					
Muestra un estado de ánimo adecuado					
Mantiene un alto grado de formalidad					

Se muestra amigable					
Respeto sus opiniones					
Atiende las críticas e inconformidades					
Se despide con una sonrisa y una frase de cortesía					
Porta el gafete institucional					
Da las gracias					

F. De la siguiente lista de recomendaciones, seleccione en cada criterio su percepción del servicio otorgado por los y las oficinistas del Departamento de Medicina General cada vez que atiende a un usuario. Marque una X en la respuesta que más se aproxima a su opinión.

MANEJO DE INCONFORMIDADES.	Satisfecho	Algo Satisfecho	Regular	Insatisfecho
Procura que el usuario salga satisfecho. Busca y ofrece la mejor solución				
Mantiene una actitud amigable.				
Ofrece una disculpa, si es necesario y le hace sentir que comprende su situación.				
Utiliza frases como: “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, “disculpe”.				
Evita frases como: “cálmese”, “tranquilo”, “no se enoje”, “el que se enoja pierde”, “no es para tanto”, “eso no es nada”, “no pierda la dulzura del carácter”, “tenga paz”.				
Propone una opción de solución, sin prometerle algo que no puede cumplir.				
Muestra interés en la solicitud y es paciente.				

G. De la siguiente lista de recomendaciones, seleccione en cada criterio su percepción del servicio otorgado por los y las oficinistas del Departamento de Medicina General cada vez que atiende a un usuario. Marque una X en la respuesta que más se aproxima a su opinión.

MANEJO DE LA PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD.	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Protege la información recibida, evitando que sea accesible a personas no autorizadas o trascienda a medios públicos.					
Evita comentarios sobre la información de los usuarios en lugares públicos sobre su historial clínico.					
Procura que la circulación de los datos se haga garantizando la confidencialidad					

Observaciones y/o recomendaciones:

Instrumento para los Usuarios

Cuestionario No. _____

Estimado usuario:

El siguiente cuestionario, tiene como propósito, recoger información para verificar el cumplimiento de los protocolos por parte de los funcionarios involucrados en los procesos mediante la evaluación de la calidad del servicio que ofrecen los oficinistas del departamento de Medicina General del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, Pérez Zeledón, durante el año 2022.

Se han omitido datos sobre números de cédula, para efecto de mantener la confidencialidad de la información. Agradecemos la oportunidad que nos brinda de realizar esta encuesta, cuyo fin es poder evaluar la calidad del servicio que brinda la institución.

A continuación, se le presentan diferentes preguntas, marque con una equis (X) en el espacio solicitado y justifique su respuesta en los espacios destinados. La información que brinde será confidencial y se utilizará solo con fines estadísticos, para desarrollar con éxito la investigación.

Se solicita leer las preguntas y responder según su experiencia.

A. ¿Con qué frecuencia asiste usted al Departamento de Medicina General del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla para recibir atención médica?

- () 1 vez al año
- () 2 a 3 veces al año
- () de 4 a 6 veces al año
- () más de 7 veces al año

B. De la tabla de principios que rigen el servicio al cliente, seleccione en cada criterio su percepción del servicio recibido por los y las oficinistas del Departamento de Medicina General cada vez que es atendido. Marque una X en la respuesta que más se aproxima a su opinión.

PRINCIPIOS QUE RIGEN EL SERVICIO DE EXCELENCIA	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Hablan amablemente					
Sonríen cuando la situación lo amerita					
Lo llaman por su nombre					
Son agradables					
Le prestan un servicio agradable					
Demuestran tolerancia					
Respetan las diferencias religiosas, edad, nacionalidad, preferencias sexuales entre otros					
Personalizan el contacto visual, físico					
Se concentran en atenderlo					
Conocen y comprenden sus necesidades					
Lo escuchan activamente					
Se aseguran de que su necesidad fuera resuelta					

C. De la siguiente lista de recomendaciones, seleccione en cada criterio su percepción del servicio recibido por los y las oficinistas del Departamento de Medicina General cada vez que es atendido. Marque una X en la respuesta que más se aproxima a su opinión.

Normas de conducta y cortesía para una adecuada atención	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Saludan					
Se identifica					
Ofrece ayuda de inmediato					
Mencionan su nombre					
Utilizan frases que demuestren cortesía					
Se despiden					

D. De la siguiente lista de recomendaciones, seleccione en cada criterio su percepción del servicio recibido por los y las oficinistas del Departamento de Medicina General cada vez que es atendido. Marque una X en la respuesta que más se aproxima a su opinión.

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Comunicación Verbal	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Hablan directamente					
Hablan de usted sin vocear o tutear					
Lo interrumpe mientras usted habla					
Escuchan con cuidado y no se distraen					
Toma notas					
Es breve y sencillo, se entiende, el vocabulario es claro					
Habla ordenadamente: un principio, un desarrollo y un fin					
Demuestra ansiedad					
El tono de voz es convincente					
Es modesto al presentar las ideas					
Es prepotente o autoritario.					
Es egocéntrico					
Lo han recriminado					
Lo han confrontado					
Posee excesiva confianza					
Hace uso de las siguientes frases: “si corazón, maje, mi princesa, mi amor” entre otras					
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Comunicación no Verbal	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Actúan con naturalidad					
Crea contacto visual cuando les habla					
Realizan movimientos corporales constantes					
Realiza movimientos con sus manos de forma constante					
Lo escuchan con atención cuando habla					
Se muerden los labios constantemente					
Lo interrumpen cuando está hablando					
Fruñen el ceño al hablar					

E. De la siguiente lista de acciones, seleccione en cada criterio su percepción del servicio recibido por los y las oficinistas del Departamento de Medicina General cada vez que es atendido. Marque una X en la respuesta que más se aproxima a su opinión.

ACCIONES FRENTE AL USUARIO	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Se muestra somnoliento o aburrido					
Fija la mirada en usted					
Es arrogante					
Lo trata de forma desinteresada					
Utiliza palabras, gestos o actitudes que lo ofenden o lo hacen sentir mal					
Realiza acciones que muestran distracción o falta de interés, tales como “masticar chicle, se maquilla, habla por el celular mientras lo atiende” entre otros					
Consume alimentos o bebidas mientras lo atiende					
¿Se distrae con otras personas visitantes o otros pacientes?					
Recibe agentes vendedores					
Lo llamó silbando, tronando los dedos o con expresiones como: “ey usted, venga, el siguiente”					
Cuenta los problemas personales mientras lo atiende					
Es irónico o sarcástico					
Lo hace esperar innecesariamente					
Se toma el tiempo para explicarle o atender sus dudas					
Se muestra empático					
Muestra un estado de ánimo adecuado					
Mantiene un alto grado de formalidad					
Se muestra amigable					
Respeto sus opiniones					
Atiende las críticas e inconformidades					
Se despide con una sonrisa y una frase de cortesía					
Porta el gafete institucional					

Da las gracias					
----------------	--	--	--	--	--

F. De la siguiente lista de recomendaciones, seleccione en cada criterio su percepción del servicio recibido por los y las oficinistas del Departamento de Medicina General cada vez que es atendido. Marque una X en la respuesta que más se aproxima a su opinión.

MANEJO DE INCONFORMIDADES.	Satisfecho	Algo Satisfecho	Regular	Insatisfecho
Procura que el usuario salga satisfecho. Busca y ofrece la mejor solución				
Mantiene una actitud amigable.				
Ofrece una disculpa, si es necesario y le hace sentir que comprende su situación.				
Utiliza frases como: “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, “disculpe”.				
Evita frases como: “cálmese”, “tranquilo”, “no se enoje”, “el que se enoja pierde”, “no es para tanto”, “eso no es nada”, “no pierda la dulzura del carácter”, “tenga paz”.				
Propone una opción de solución, sin prometerle algo que no puede cumplir.				
Muestra interés en la solicitud y es paciente.				

G. De la siguiente lista de recomendaciones, seleccione en cada criterio su percepción del servicio recibido por los y las oficinistas del Departamento de Medicina General cada vez que es atendido. Marque una X en la respuesta que más se aproxima a su opinión.

MANEJO DE LA PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD.	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Protege la información recibida, evitando que sea accesible a personas no autorizadas o trascienda a medios públicos.					
Evita comentarios sobre la información de los usuarios en					

lugares públicos sobre su historial clínico.					
Procura que la circulación de los datos se haga garantizando la confidencialidad					

Observaciones y/o recomendaciones:

Entrevista No. _____

Estimado usuario:

La siguiente entrevista, tiene como propósito, recoger información para Analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención que brindan los y las oficinistas del departamento de Medicina General del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla en relación con el cumplimiento de las unidades analizadas en el protocolo de atención a la persona usuaria, con el fin de evidenciar la calidad del servicio que se le brinda a los y las pacientes del centro médico.

Se han omitido datos sobre números de cédula, para efecto de mantener la confidencialidad de la información. Agradecemos la oportunidad que nos brinda de realizar esta entrevista, cuyo fin es poder evaluar la calidad del servicio que brinda la institución.

La información que brinde será confidencial y se utilizará solo con fines estadísticos, para desarrollar con éxito la investigación.

A. Al llegar al área de Medicina General, ¿le orientan sobre los pasos y procedimientos a seguir para recibir la atención?

SI NO

B. ¿Cómo calificaría la calidad de atención que proporciona el personal de salud asignado al área de Medicina General? Justifique su respuesta.

Excelente Buena Regular Mala Deficiente

¿Por qué?

C. ¿Consideran que la cantidad de oficinistas asignados en el departamento de Medicina General son suficientes para una buena atención?

SI NO

¿Por qué?

D. ¿Cómo considera el tiempo en que fue atendido en el área de Medicina General?

Muy rápido Aceptable Lento Muy lento

E. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la disposición que brinda el personal que labora en el área de Medicina General? Justifique su respuesta.

Satisfecho Algo Satisfecho Regular Poco Satisfecho Insatisfecho

¿Por qué?

F. ¿Considera necesario mejorar la atención en el Departamento de Medicina General?

Justifique

G. Con relación a su cita, ¿obtuvo una ficha o tenía una cita programada con anterioridad?

Obtuve una ficha Cita programada Otro: _____.

H. A partir de la hora registrada en su cita, ¿cuánto tiempo permaneció esperando recibir atención médica?

Menos de 30 minutos Entre 30 minutos y 1 hora Más de 1 hora

I. ¿Según lo que usted observa, el desempeño laboral que muestra el personal administrativo es? Justifique su respuesta.

Excelente Buena Regular Mala Deficiente

¿Por qué?

J. ¿Cuál es la opinión que usted tiene sobre el trato humano que brinda el personal administrativo?

Excelente Bueno Regular Malo Deficiente

¿Por qué?

K. ¿El comportamiento y actitud del personal que lo atiende le transmite seguridad y confianza? Justifique su respuesta.

SI NO

¿Por qué?

Anexo No. 5 Protocolo de Atención a la Persona Usuaría

Protocolo de atención a la persona usuaria



Una Institución comprometida con el buen trato

Capítulo 1 Principios que rigen el servicio de excelencia.

05

1.1 Normas de conducta y cortesía.

Capítulo 2 Comunicación interpersonal.

07

2.1 Comunicación verbal.

2.2 Comunicación no verbal (lenguaje corporal).

2.2.1 Disposiciones para una buena comunicación no verbal.

2.3 Comunicación telefónica.

2.4 Consejos prácticos para la atención de la persona que espera.

2.5 Comunicación mediante correo electrónico.

Capítulo 3 Acciones frente al usuario.

15

3.1 Acciones inadecuadas.

3.2 Acciones adecuadas.

Capítulo 4 Atención personalizada de personas con necesidades especiales.

19

4.1 Personas con discapacidad física.

4.2 Personas con discapacidad auditiva.

4.3 Personas con discapacidad visual.

4.4 Personas con discapacidad mental.

4.5 Personas adultas mayores.

4.6 Población LGTBI.

Capítulo 5 Manejo de inconformidades.

29

5.1 Consideraciones generales para la atención de situaciones difíciles.

Capítulo 6 Mi entorno y organización personal.

33

6.1 Presentación personal de los colaboradores.

6.2 Lineamientos generales de vestimenta para el personal.

6.2.1 Personal femenino.

6.2.2 Personal masculino.

6.2.3 Uso de la gabacha.

6.3 Aseo y orden en el puesto de trabajo.

6.4 Manejo de la privacidad de la información y confidencialidad.

6.5 Regalías y dádivas.

Bibliografía.

41

“Hacia una cultura de servicio cálida y eficiente”

Este “Protocolo de atención a la persona usuaria de los servicios de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)”, tiene como objetivo facilitar a los prestadores de servicios, los elementos prácticos para prodigar una atención cálida, de calidad y facilitar las herramientas que contribuyan a mejorar la relación colaborador-población.

Este documento, se fundamenta en la Política Integral de Buen Trato, aprobada por la Junta Directiva el 07 de marzo del 2013, para mejorar la calidad de los servicios médicos, administrativos y financieros que presta la CCSS en todo el territorio nacional.

También, tiene su asidero en la Ley 8239 sobre los “Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados” que señala la obligación de que tales entidades brinden un trato digno, diligente y eficiente a la persona usuaria. Esta Ley establece lo siguiente:

- Artículo 2, inciso e: recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.
- Artículo 2, inciso d: recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad.
- Artículo 2, inciso ñ: Presentar reclamos, ante las instancias correspondientes de los servicios de salud, cuando se hayan lesionado sus derechos.

El objetivo institucional es que esta guía sea un documento orientador sobre lo que significa el buen trato y por ello se debe aplicar, analizar, comentar, enriquecer y convertir en una fuente diaria de consulta.

Se debe tener presente que, cada día, se da un paso más en el propósito de ofrecer un buen trato para hacer realidad una cultura de servicio humanitario que nos identifique y diferencie de otras instituciones tanto públicas como privadas.



Principios que rigen el servicio de excelencia

CAPÍTULO 1

Principios que rigen el servicio de excelencia

Los funcionarios institucionales deben atender a los usuarios con una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones. No se trata solo de pensar en la persona sino como la persona, ser consciente de que cada quien tiene una visión y necesidades distintas, que exigen un trato personalizado.

Tome en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Hable amablemente.
- Sonría cuando la situación lo amerite.
- Llame al usuario por su nombre.
- Sea agradable, amigable, cordial, hable y actúe de acuerdo con la circunstancia.
- Tenga consideración con sus sentimientos, pues en toda conversación existen diversas opiniones o puntos de vista y debemos respetarlos.
- Esté dispuesto a prestar un buen servicio. Recuerde: lo que más cuenta en la vida es lo que hacemos por los demás.
- Sea tolerante, respete a cada persona tal como es, independientemente de las diferencias religiosas, edad, nacionalidad, preferencias sexuales, entre otras.



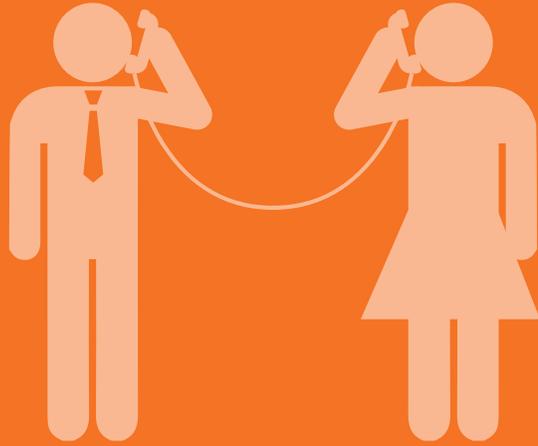
- ④ Personalice el contacto.
 - ④ Utilice un tono de voz amable.
 - ④ Concentre su atención en la solicitud planteada por la persona.
 - ④ Conozca y comprenda cuáles son sus necesidades, para posibilitar su adecuada atención, transmitiéndole que existe un interés real por su petición.
- ④ Escuche activamente.
 - ④ Póngase en la situación de la persona.
 - ④ Asegúrese de que la necesidad ha sido resuelta o que está en vías de solución, creando una sensación final positiva.
 - ④ Preste atención a peticiones adicionales haciendo la siguiente pregunta: ¿En qué más le puedo servir?

1.1 Normas de conducta y cortesía para una adecuada atención

Las relaciones personales son el conjunto de reglas y normas para el buen desarrollo del ser humano en la sociedad o en su trabajo, con el propósito de satisfacer los objetivos de la organización y las necesidades personales.

Al atender a una persona usuaria tome en cuenta las siguientes normas de cortesía:

- **Salude:** en el momento en que entre en contacto con la persona, usted debe llevar la iniciativa con el saludo. Sonría y diga, según la hora del día: "Buenos días", "Buenas tardes", "Buenas noches".
- **Identifíquese:** luego del saludo, diga su nombre con claridad en caso de que la persona no lo conozca a usted.
- **Ofrezca su ayuda de inmediato,** para hacerlo, agregue a continuación la frase: "¿En qué le puedo servir?".
- **Mencione el nombre de la persona.** Si ya la conoce o si ya la identificó por medio de su documento de identidad, emplee su nombre cuando sea necesario.
- **Utilice frases que demuestren cortesía y despídase agradeciendo.** Tome la iniciativa al momento de despedirse y pronuncie frases, tales como: "con mucho gusto", "fue un placer", "para servirle".



Comunicación Interpersonal

CAPÍTULO 2

Comunicación Interpersonal

En el lenguaje cotidiano el ser humano hace uso del lenguaje verbal y no verbal para comunicarse. El lenguaje verbal incluye el habla y la escritura. El lenguaje no verbal constituye un proceso de comunicación en el que existe un envío y recepción de mensajes sin palabras, es decir, mediante señas, gestos, signos, posturas, movimientos, entre otros.

2.1. Comunicación verbal

La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral, cuando una idea surge al pensamiento de una persona y la comunica por medio de su voz, donde los elementos como el tono de voz, volumen, claridad y fluidez en el mensaje...también comunican.

Es imprescindible crear una atmósfera de confianza y amabilidad cuando se está atendiendo a una persona, se debe mostrar interés en brindarle un buen servicio y satisfacer sus necesidades, en la medida de sus posibilidades.

Tome en cuenta las siguientes indicaciones:

- ① Hable directo.
- ① Cuando se dirija al usuario háblele de usted, no vosee ni tutee.
- ① Muéstrese sensible.



- ④ Sea simple, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles y explicaciones complejas.
 - ④ No interrumpa, deje que el usuario hable primero.
 - ④ Escuche con cuidado, no se distraiga.
 - ④ Tome notas, si fuese necesario.
 - ④ Sea sencillo y breve.
 - ④ Hable ordenadamente: un principio, un desarrollo y un final.
 - ④ No demuestre ansiedad, aprenda a respirar.
 - ④ El tono de voz debe ser convincente, que se identifique con el usuario.
 - ④ Sea modesto al presentar sus ideas y paciente mientras escucha. No sea prepotente.
- ④ Evite ser egocéntrico (es que yo...porque yo...yo he pensado...).
 - ④ Evite recriminar: (está equivocado...no me ha entendido...).
 - ④ No lo confronte.
 - ④ Recuerde: nada es más importante que la persona que tenemos al frente.
 - ④ Prescinda de lapsos o mente en blanco: (eheee..sabe queee...esteee...).
- Se debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas para no perder la confianza del usuario. Estos son algunos ejemplos:
- ¿Entiende?: connota que el usuario es poco inteligente.
 - Pero ¿Es que no ha leído el documento?
 - ¿Y qué esperaba?
 - A mí no me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento.

- Creo que anda en el baño o tomando café.
- Está ocupado resolviendo un asunto importante.
- Es que tenemos cada funcionario.
- Eso era antes. Ahora lo hacemos diferente.
- Espere un momento. Tengo una llamada. *Recuerde:* el usuario presencial está primero que el teléfono.
- Estoy muy ocupado en este momento.
- Es que yo no me encargo de eso. Lo siento.
- Explíquese bien, porque no lo entiendo.
- La persona responsable está enferma. ¿Podría volver otro día?
- Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otro lado.
- Mire señor, mejor vuelva cuando tenga todo listo.
- No sea impaciente, por favor.
- No tengo idea, mejor pregúntele a otro compañero.
- Perdone, pero si no me explica como se debe, no puedo atenderlo.
- Es que en esa oficina nunca contestan.
- Pero ¿No leyó las instrucciones?
- Debió fijarse en eso antes de hacer el trámite.
- Ya le contesté eso.
- ⦿ Evite la excesiva confianza con los usuarios y ofrezca siempre un trato respetuoso, aunque sea un conocido.
- ⦿ Nunca utilice frases como las siguientes:

- Sí corazón, yo le dejo el mensaje.
 - Diay, ¿cómo estás?.
 - Maje ¿cómo estás?.
 - Mi princesita, ¿en qué le puedo servir?.
- No, mi amor, eso era antes.
 - Bueno, mi reina, con mucho gusto.
 - ¿Cómo te va? No tutee, ni vosee.

2.2 Comunicación no verbal (Lenguaje corporal)

El lenguaje corporal es un tipo de comunicación no verbal que transmite mensajes e intenciones. Dentro de esta categoría existe el lenguaje gestual, que constituye un sistema de gestos y movimientos que se transmiten al usuario de forma consciente o inconsciente.

La primera impresión entre dos o más personas, mediante el lenguaje corporal, se obtiene entre los primeros siete segundos a cuatro minutos de conversación.

Procure verse dinámico, activo y enérgico. Si está sentado hágalo con una postura recta y con los hombros erguidos. Si tiene que ponerse de pie y caminar hágalo con energía, moviéndose dinámicamente.

Quienes arrastran los pies y caminan lento, o se detienen a hablar sobre temas sin importancia con los compañeros que encuentran a su paso, proyectan una imagen de poca agilidad.

2.2.1 Disposiciones para una buena comunicación no verbal

- Actúe con naturalidad: sin poses que hagan sentir mal al usuario.
 - Contacto visual: mire al rostro, vea a los ojos. Esto revela
- decisión, sinceridad y respeto hacia las personas.
 - Labios: no los muerda, ni los humedezca

con la lengua, son muestras de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión.

- ④ La boca abierta, la mandíbula caída sugieren nerviosismo, asombro y sorpresa.
- ④ Evite los movimientos constantes y abruptos porque denotan intranquilidad e inquietud.
- ④ Las manos: contrólelas en todo momento y manténgalas visibles.
- ④ Aprenda a escuchar: una parte importante de la comunicación

no verbal es saber escuchar.

- ④ No interrumpa cuando una persona está hablando.
- ④ Observe a la otra persona cuando le habla.
- ④ Si es necesario, inclínese hacia la persona que le habla, esto le permite escuchar mejor, especialmente cuando se trata de una persona adulta mayor o con necesidades especiales.
- ④ No frunza el ceño.

2.3 Comunicación telefónica

Se debe comprender que la atención telefónica tiene gran relevancia en la formación de la imagen institucional, pues es uno de los medios habituales de contacto entre el establecimiento y el público.

A continuación, algunas pautas para una correcta atención telefónica:

- Conteste antes del tercer timbre.
- Salude.
- Identifique la unidad para la que trabaja.
- Preséntese.
- Ofrezca ayuda.
- Salude con “Buenos días, buenas tardes, buenas noches”.
- Escuche la solicitud.
- Sea respetuoso y cortés con la persona usuaria.
- No emplee frases como: “mae”, “mi reina”, “ma”, “pa”, “mi amor”, “princesa”, “abuelo (a)”, “mita”, “negrito (a)”, “mi chiquito (a)”, u otros calificativos para referirse a la persona usuaria. Lo correcto es decir “señora, señor”.
- Si conoce el nombre de la persona, acompañe el nombre con la palabra “don o doña”.
- Demuestre su interés en lo que le están diciendo.
- Concrétese en el tema que le plantean. Ejemplo:
 - Buenos días!
 - Dirección de Comunicación Organizacional.
 - ¿En qué le puedo servir? (no es correcto decir “¿qué desea?” o “¿en qué le puedo ayudar?”).

2.4 Consejos prácticos para la atención de la persona que espera

El tiempo de espera es, en muchas ocasiones, un asunto de percepción. Si estamos entretenidos hablando con alguien, por ejemplo, se nos hace más corta la espera. Por esto es importante tomar en cuenta las siguientes técnicas para favorecer la percepción del usuario:

- ④ La primera sensación de agilidad proviene del colaborador que atiende a una persona: cómo se mueve, cómo habla, cómo se sienta, cómo camina o cómo ejecuta su trabajo.
- ④ Si es posible establezca contacto

visual con las personas que están en la fila, especialmente con los primeros, sonría y diga: “en un momento los estaré atendiendo”. Esto hace que las personas se sientan importantes y el tiempo de espera parecerá más corto.

2.5 Comunicación mediante correo electrónico

El correo electrónico es un canal de comunicación de gran importancia. Para conseguir que sea elocuente y eficaz es recomendable que el usuario domine la “netiqueta” (del francés, netiquette) o buenas maneras de la comunicación.

- ④ Escriba mensajes simples y claros: al momento de redactar un correo electrónico, conviene ajustarse a lo importante y evitar los rodeos innecesarios. La utilización de frases cortas y listas simplifica además la lectura del correo por parte del usuario.
- ④ Responda todas las preguntas y sea proactivo, de esta manera, se evita

perder tiempo enviando y reenviando correos electrónicos a terceros.

- ④ Responda rápidamente: lo mejor es hacerlo siempre en un plazo de 24 horas desde la recepción del correo electrónico.
- ④ Utilice fórmulas de cortesía: aunque se trate de un correo electrónico informal,

es recomendable que incluya siempre las palabras "por favor", "gracias", "saludos".

- ④ No descuide la ortografía y la puntuación, lo contrario denota falta de profesionalismo.
- ④ Evite escribir todo en letras mayúsculas: podría interpretarse como un grito, exigencia o irrespeto.
- ④ Utilice el correo electrónico únicamente, para fines concernientes a sus funciones laborales.
- ④ Omite utilizar fondos especiales, textos de colores y emoticones: Estos elementos pueden resultar poco profesionales de cara a la persona.
- ④ Compruebe un par de veces las direcciones de los destinatarios y los documentos adjuntos,

de este modo, evitará lamentarse después por difundir información a las personas equivocadas.

- ④ Sea claro en el asunto del mensaje, pues de esa manera se evita que el correo electrónico sea ignorado por la persona.
- ④ No se esconda detrás de un correo electrónico en caso de conflicto. Si el conflicto es muy grave, se debe apostar por medios de comunicación más directos como el cara a cara o la llamada telefónica.
- ④ Utilice el campo CC (con copia) para dejar claro al destinatario que el mensaje es para su información, pero no para que tome ningún tipo de acción a raíz de su recepción.
- ④ Emplee el campo CCO (con copia

oculta) para grupos grandes de destinatarios.

Utilice la fórmula "responder a todos" sólo cuando sea realmente apropiado.

- Sea precavido a la hora de enviar archivos grandes, es mejor consultar previamente

con la persona la manera en que le gustaría recibirlo.

- Evite el sarcasmo y las bromas. El correo electrónico oficial no siempre es capaz de transmitir al destinatario el significado real de este tipo de humor.



Acciones frente al usuario

CAPÍTULO 3

Acciones frente al usuario

La conducta se refleja en cada acción que se realiza frente a la persona usuaria, la cual debe ir orientada hacia el compromiso, la responsabilidad y la calidez en el trato como un compromiso adquirido al ser servidores de la Caja Costarricense de Seguro Social.

3.1 Acciones inapropiadas

- ⦿ Mostrarse somnoliento o aburrido frente a la persona.
 - ⦿ Fijar la mirada en las personas que pasan o mirarlas en forma morbosa y/o despectiva.
 - ⦿ Ser arrogante frente a la persona.
 - ⦿ Tratar a la persona de forma altiva o desinteresada.
 - ⦿ Evitar las emociones desagradables, tales como el mal humor, el odio, la apatía, la negatividad, entre otros.
- ⦿ Ofender con palabras, gestos o actitudes: la agresión es una manifestación de frustración.
 - ⦿ Masticar chicle, maquillarse, leer el periódico o revisar el celular cuando se está atendiendo público externo o interno.
 - ⦿ Consumir alimentos o bebidas frente a la persona constituye un hábito de muy mal gusto.



- ⦿ Atender o recibir agentes vendedores.
- ⦿ Distraerse con otra persona u otro trámite que no corresponda.
- ⦿ Llamar a un usuario silbándole, tronando los dedos o utilizando expresiones tales como: “ey usted”, “venga”, “el siguiente”.
- ⦿ Exteriorizar o descargar sus problemas personales delante de un usuario.
- ⦿ Ser irónico o sarcástico a la hora de entrar en contacto con la persona.
- ⦿ Hacerlo esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por la demora.
- ⦿ Cuando un usuario pregunte por algún colaborador que no se encuentre en su puesto de trabajo, no especifique dónde

y por qué no se encuentra y menos utilice las siguientes expresiones o acciones:

- “Está en su hora de almuerzo o tomando café”.
- “Está en el baño”.
- “Está orinando”.
- “Está en el excusado”.
- “Anda haciendo un mandadito”.

- ⦿ En su lugar, ofrezca la siguiente respuesta: “Disculpe: ¡El compañero no se encuentra en este momento, si le puedo servir, con mucho gusto!

3.2 Acciones apropiadas

- ⦿ Escuche activamente.
- ⦿ Demuestre credibilidad, cumpla lo que ofrece.
- ⦿ Sea colaborador.
- ⦿ Establezca empatía:

póngase en los zapatos de la otra persona.

- ④ Esté consciente de su estado de ánimo.
- ④ Sea discreto.
- ④ Maneje las preguntas conforme se presenten.
- ④ Mantenga un alto grado de formalidad y una apariencia impecable.
- ④ Muéstrese amigable al presentarse.
- ④ Adapte su actitud, conversación y tono a la circunstancia que enfrenta la persona.
- ④ Prometa menos, ofrezca más.

- ④ Projete sinceridad.
- ④ Respete las opiniones ajenas.
- ④ Atienda las críticas e inconformidades.
- ④ Despídase con una sonrisa y una frase de cortesía cuando la situación lo amerita.
- ④ Si es interrumpido(a) cuando atiende a una persona, ofrézcale una disculpa.
- ④ Porte siempre el gafete institucional.
- ④ Si necesita hacer preguntas, hágalas con cortesía.
- ④ Dé las gracias con sinceridad cada vez que pueda.



Atención personalizada de personas con necesidades especiales

CAPÍTULO 4

Atención personalizada de personas con necesidades especiales

La meta principal de un servicio es su calidad, la satisfacción de las personas, cubrir sus expectativas y sus necesidades tomando en cuenta sus creencias, su estilo de vida y sus valores, por lo que es imprescindible la personalización en la prestación de los servicios.

De acuerdo con el artículo 1° de la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

La discapacidad es una experiencia de vida y si bien esta experiencia es difícil, es mucho más difícil por las barreras que como sociedad imponemos, que por sus propias condiciones. Para que esta interacción sea más fácil, siga las siguientes recomendaciones:

- ④ Utilice un lenguaje inclusivo, que conduzca al respeto y a la dignidad de todas las personas.
- ④ Reconozca en el uso del lenguaje, el valor y la importancia de la diversidad.
- ④ Construya mensajes positivos que reflejen cambios actitudinales.



- ④ Recuerde: la discapacidad no es una enfermedad, tampoco es una condición por la que tengamos que sentir lástima, ni mucho menos es una tragedia.
- ④ Cuidado con los términos inapropiados para referirse a una persona portadora de una discapacidad, por ejemplo: ciego, mudo, cojo, retrasado, mongolito. Llámelo por su nombre, no por su tipo de discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad.
- ④ Tampoco utilice expresiones tales como: "trastornado", "esquizofrénico", "loco", "demente", "este paciente está confinado a una silla de ruedas".
- ④ Sea prudente con el lenguaje que se utiliza. Algunas

expresiones populares son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad podría percibir que se atenta contra su dignidad y sus capacidades, tales como: "palos de ciego", "sordos a las necesidades de la gente", "ando con el alemán", "le está dando muy feo el Alzheimer", "no se haga el loco", entre otras.

- ④ Recuerde, ante todo, que son personas con características diversas, por lo tanto merecen un trato igualitario y libre de discriminación.
- ④ El respeto por las personas con discapacidad inicia reconociendo cada discapacidad, solo así se brindará un servicio y una atención con calidad e inclusiva.
- ④ Identifique el tipo de atención que se requiere brindar,

según el estado físico o sensorial particular de cada persona. Evite actitudes sobreprotectoras o paternalistas que estigmaticen a las personas con discapacidad.

- ④ Pregunte a la persona si requiere ayuda o compañía para desplazarse, de esta manera se respeta su autonomía.
- ④ La ayuda espontánea no siempre es útil e incluso puede ser inoportuna y peligrosa. No imponga su criterio en relación con el que necesita la persona.
- ④ Aún si la persona está acompañada o dispone de un intérprete, diríjase directamente a ella y no a su acompañante para evitar excluirlo. El acompañante o intérprete no lo reemplaza en su labor, ni en sus responsabilidades.

4.1 Personas con discapacidad física

- ④ Mantenga una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma, ayúdele a transportar objetos, entre otros, preguntando previamente si requiere de su colaboración.
- ④ Si la persona se encuentra en silla de ruedas y la atención se extiende durante varios minutos, en lo posible, sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas, de esta manera será más cómoda la interacción.
- ④ Procure que las muletas o sillas de ruedas utilizadas por algunas personas, permanezcan siempre a su alcance. Si por alguna razón debe prescindir de estos soportes, procure que se mantengan cerca.

4.2. Personas con discapacidad auditiva

- ❶ Evite gritar. La persona no capta el contenido de las palabras y podría percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable. Emplee frases breves, concisas, así como gestos y signos sencillos.
- ❷ Articule bien las palabras, recuerde que muchas veces esta población hace lectura de labios.
- ❸ Siempre hablele despacio, con tono de voz normal, use los gestos sin exagerar para que la lectura labial le sea comprensible.
- ❹ Procure vocalizar correctamente, sin hacer gestos innecesarios que alteren la articulación de las palabras.
- ❺ Evite mantener en la boca objetos que dificulten la vocalización y la emisión de la voz, entre ellos: confites, chicles, lapiceros, otros.
- ❻ Mantenga una actitud tranquila, repita varias veces si es necesario. Estas circunstancias requieren un mayor esfuerzo de comunicación con la persona usuaria.
- ❼ Trate de comunicarse con la persona sorda cuando exista contacto visual, evite hacerlo cuando se encuentra de espaldas. En estos casos, si necesita llamar su atención, se le puede tocar el hombro suavemente.
- ❽ Se puede recurrir al uso de notas escritas.
- ❾ Si le resultara difícil de entender el mensaje de su interlocutor, pídale amablemente que lo repita.

- ④ Si la persona se hace acompañar de un intérprete de lenguaje de señas costarricense (LESCO), diríjase directamente a la persona sorda y no a su interlocutor, incluso cuando el intérprete esté transmitiendo el mensaje de la persona sorda, recuerde que usted se está comunicando con la persona con discapacidad auditiva.

4.3. Personas con discapacidad visual

- ④ Salude claramente a la persona. Si es necesario puede tocar su brazo o su mano para captar su atención y pregúntele su nombre.
- ④ Al hablar, preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas con quién está hablando.
- ④ Procure mirar siempre a la cara

para que la persona perciba el sonido adecuadamente y busque la mejor iluminación posible para favorecer la comunicación.

- ④ Llame a la persona siempre por su nombre para que tenga claro que se dirige a ella.
- ④ Mantenga la comunicación oral, dado que las personas con discapacidad visual reciben la información por el sentido del oído y en caso de expresarlo con gestos o señales, es posible que el mensaje no se transmita adecuadamente.
- ④ No utilice gestos o expresiones indefinidas como “allí” o “por aquí”, pues carecen de sentido para las personas con discapacidad visual.

- ④ Evite señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física. Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: "adelante", "atrás", "izquierda" o "derecha" con respecto a la posición de la persona.
- ④ Si debe leer un documento, hágalo despacio y claramente. No abrevie los contenidos ni haga comentarios a menos que el usuario lo solicite.
- ④ No es necesario que eleve el tono de voz ni hable continuamente. La conversación, como cualquier otra, debe fluir en forma normal.
- ④ Para indicar la posición de la silla, lleve su mano hacia el

respaldo o sobre su brazo.

No deje en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos tales como: sillas, gavetas abiertas, carros de limpieza, mesas, entre otros.

- ④ Permita la presencia de voluntarios en los casos que sea necesario.

Recuerde que de acuerdo con las siguientes leyes: Ley 2171, del Patronato Nacional de Ciegos, 7600 de Igualdad de Oportunidades y la 8661 relacionada con la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, los perros que acompañan a las personas no videntes tienen garantizado el acceso a las instituciones públicas, privadas, alojamientos, locales, transportes, entre otros.

- Los perros guía son animales amigables, cuyo trabajo es asistir a las personas no videntes.
- Cuando el perro guía está trabajando no se le puede distraer.
- Nunca se le debe ofrecer comida.
- Son animales dóciles y muy bien educados. No se debe tocar el arnés.

4.4. Personas con discapacidad mental

- ④ Tome en cuenta que existen múltiples trastornos mentales que le impide algunas personas asimilar pautas socialmente aceptadas y otros son hipersensibles. Evite prejuicios y miedos infundados.
 - ④ Evite situaciones de estrés y no ejerza presión sobre ellos en la toma de decisiones.
 - ④ Pregunte al usuario cómo se siente más cómodo y respete sus manifestaciones.
- ④ En una crisis, permanezca tranquilo y ofrezca su apoyo como lo haría con otra persona.
 - ④ Pregunte cómo puede ayudarle y a quién puede recurrir.
 - ④ Adopte una actitud comprensiva y paciente si presenta dificultades de comprensión. Diríjase al usuario de manera cordial, por su nombre, utilizando un tono de voz adecuado y hablando pausadamente para facilitar la comprensión de instrucciones o conceptos.
 - ④ Evite prejuicios frente al proceso individual de salud mental, no emita juicios ni utilice palabras que descalifiquen a la persona con discapacidad mental, como por ejemplo: "loco", "demente", "¿a usted qué le pasa?", o señalarlo despectivamente

por su diagnóstico (“bipolar”, “esquizofrénico”, otro).

- ❶ Evite comentarios sobre conductas que pueda tener la persona con esta discapacidad, por ejemplo: movimientos involuntarios, inquietud, somnolencia, entre otros.

4.5. Personas adultas mayores

- ❶ Una vez que ingresen al lugar donde serán atendidas, deben ser orientadas por el personal para que se ubiquen en las áreas destinadas para su atención, la cual debe brindarse de acuerdo con el orden de llegada y su estado funcional.
- ❶ Llámelos por su nombre, no utilice calificativos como “abuelo”, “abuela” y/o “viejito”.

- ❶ Siempre mírelos a la cara cuando les habla.
- ❶ Atiéndalos con cortesía y respeto.
- ❶ En la medida de lo posible no los haga esperar.
- ❶ Ponga en práctica la tolerancia, el respeto y la empatía. Recuerde que muchas de ellas tienen problemas auditivos, visuales y cognitivos.
- ❶ Utilice un lenguaje sencillo.
- ❶ Si la persona presenta dificultades para comprender la información que usted le brinda, busque ayuda, ya sea con algún familiar que le acompañe u otros funcionarios. Evite expresiones como: ¿Me entendió?, ¿Me di a entender?, es mejor preguntar: ¿Alguna duda?, ¿Alguna otra consulta?

- ⦿ Respete sus derechos, los cuales se encuentran establecidos en la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, N° 7935, la Ley 9394 sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores y la Política Institucional para la Atención Integral a la Persona Adulta Mayor en la CCSS.

4.6. Población LGTBI

- ⦿ Las personas lesbianas, gais, bisexuales, trans, intersex y hombres que tienen sexo con hombres, deben ser tratadas en los diferentes servicios como cualquier otra persona, sin discriminarla por su condición sexual.
- ⦿ Se les debe respetar su confidencialidad y su privacidad. Se les debe respetar su orientación sexual e identidad de

género, sin coerción, discriminación ni violencia; además garantizar su derecho a la información y a los medios necesarios para su salud sexual y salud reproductiva.

- ⦿ Los servicios de salud deben garantizar una atención integral en condiciones de privacidad y trato humanizado.
- ⦿ Se deben reducir las barreras de acceso a esta población.
- ⦿ Los servicios deben garantizar la confidencialidad de la información sobre sus hallazgos de salud y tratamientos y se establece la aplicación de sanciones a quienes lo incumplan.
- ⦿ Los servicios deben atender y dar seguimiento a las denuncias sobre violaciones a los derechos humanos

de las personas LGTBI usuarias de los servicios que hayan sido interpuestas de forma personal o a través de alguna organización de la sociedad civil.

- ④ Los servicios deben garantizar, como a cualquier otra persona, el

espacio para que su pareja les pueda acompañar, visitar y estar habilitada para la toma de decisiones en salud, en caso de que el paciente haya perdido sus capacidades para tomar las decisiones por sí misma.



Manejo de inconformidades

CAPÍTULO 5

Manejo de Inconformidades

5.1 Consideraciones generales para la atención de situaciones difíciles

En muchas ocasiones pueden llegar a los servicios de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) personas inconformes, confundidas, ofuscadas, prepotentes, alteradas o irritadas, ante ese tipo de situaciones es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- ④ Procure que el usuario salga satisfecho. Busque la mejor solución y ofrézcala.
 - ④ Mantenga una actitud amigable.
 - ④ Deje que se desahogue, no lo interrumpa.
 - ④ No califique su estado de ánimo.
 - ④ Hágle saber que lo escucha con atención.
 - ④ Ofrezca una disculpa, si es necesario y hágale sentir que usted comprende su situación.
- ④ Utilice frases como: "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", "disculpe". Estas frases calman a la persona, pues demuestran que está consciente del malestar que manifiesta y de su causa.



- ④ Evite frases como: "cálmese", "tranquilo", "no se enoje", "el que se enoja pierde", "no es para tanto", "eso no es nada", "no pierda la dulzura del carácter", "tenga paz". Estas frases podrían incrementar la molestia.
- ④ Intente calmarlo sin provocar que se sienta culpable.
- ④ No olvide practicar los cuatro acuerdos de los Toltecas: nada es personal, impecabilidad de las palabras, no suponga nada, haga lo mejor que pueda con los recursos disponibles.
- ④ Enfóquese en el problema.
- ④ Proponga una opción de solución, sin prometerle algo que no pueda cumplir.
- ④ No se debe despachar al usuario de una vez.
- ④ Se debe demostrar interés en la solicitud y ser paciente.
- ④ Frente a un usuario "coqueteador" o de insinuaciones sexuales, se debe mantener una actitud profesional en todo momento.
- ④ Concéntrese en la conversación en los puntos en que se está de acuerdo.
- ④ Cuente hasta diez, controle sus impulsos y respire profundamente.
- ④ Evite ponerse a la defensiva.
- ④ No se involucre en las emociones.
- ④ Evite que las situaciones se hagan más irritantes.
- ④ Se debe ser amable con el usuario, lo que contribuirá a bajar el nivel de confrontación.

- ④ Si está frente a personas indecisas, se debe tener paciencia, ayudarlo y no realizar preguntas que requieran respuestas más elaboradas. Es posible sugerirle alternativas y colaborar en sus decisiones.
- ④ No intente ganar una discusión: intente ganar un usuario. Recuerde que una "discusión ganada" es de todos modos una "discusión perdida".
- ④ No se involucre en las discusiones. Si debe asignar el caso a otro compañero, procure explicarle todos los detalles para evitar que el usuario lo haga dos veces.
- ④ Nunca asegure que una situación no volverá a suceder, a menos que esté completamente seguro de que así será.

Es necesario comprender que cuando una persona usuaria presenta una inconformidad es porque el servicio recibido no llena sus expectativas o va en contra de sus derechos como usuario.

De no resolverse su caso, podría presentar la denuncia ante las Contralorías de Servicios de Salud, Defensoría de los Habitantes, Sala Constitucional, medios de comunicación colectiva, entre otros.



Mi entorno y organización personal

CAPÍTULO 6

Mi entorno y organización personal

6.1 Presentación personal de los colaboradores

La CCSS ha dispuesto lineamientos generales que, de manera obligatoria, deben cumplir todos los funcionarios institucionales, en relación con su presentación personal, durante el desempeño de sus funciones.

Es responsabilidad de cada uno de los funcionarios de la CCSS, independientemente del puesto que ostenten, cuidar la apariencia exterior e interior con el público que atienda.

Las siguientes disposiciones se establecen en la circular P.E. 51.964-12 /GA-50851-12 del 21 de noviembre de 2012, y se fundamentan en el Reglamento Interior de Trabajo, Normativa de Relaciones Laborales, Catálogo y Manual de Ropa Hospitalaria, así como en la circular N°GDA-10273-07, dictada el 21 de marzo del 2007.

6.2 Lineamientos generales de vestimenta para el personal

Es deber de todos los funcionarios de la CCSS vestir adecuadamente, según la ejecución de sus labores y el cargo que ocupan, cumpliendo con las normas de aseo personal requeridas, en concordancia con las reglas de higiene, ética y buenas costumbres, así como, cualquiera otra determinada en el centro o unidad de trabajo.



6.2.1 Personal femenino:

- ⦿ Vestidos, blusas, faldas o pantalones que no sean extremadamente ceñidos al cuerpo o confeccionados con telas translúcidas sin el uso por debajo de otras prendas que cubran la ropa interior. El largo de los vestidos y faldas, debe ubicarse a una distancia no mayor a los 4 centímetros de la parte superior de la rodilla, respetando con ello, la imagen personal y el decoro para el desempeño de las funciones encomendadas.
- ⦿ Blusas y vestidos que cubran apropiadamente el pecho, abdomen, cintura y espalda, sin escotes pronunciados. En el caso de vestimenta estilo "straples" o de tirantes se deben usar con una prenda que las cubra.

- ⦿ Pantalones con un largo convencional, al nivel mínimo de la parte trasera de los zapatos. No se permite el uso de pantalones descaderados, tipo "capri", licras, shorts o leggings.

6.2.2 Personal masculino:

- ⦿ El pantalón debe ser largo, cuyo ruedo no roce el piso, no excesivamente ajustado y que evite la exposición de la ropa interior.
- ⦿ La camisa de vestir no llevará diseños grandes y el uso de la corbata es obligatorio dependiendo de los servicios y las regiones geográficas donde se labora.
- ⦿ Deben presentarse rasurados, con barba o bigote cortos, en este caso con los cuidados requeridos

- y sin dibujos o figuras. El cabello corto y peinado. Sin aretes o maquillaje.
- ④ En aquellos casos en que la Institución suministra prendas o financia uniformes es obligatorio su uso diario.
 - ④ No se permite al personal que durante la jornada laboral, se incluya el uso de objetos que no formen parte de la vestimenta empleada o autorizada para el desempeño de sus funciones, tales como: "piercings", gorras deportivas, lentes de sol, extensores de piel o similares en áreas visibles del cuerpo.
 - ④ En el caso de los hombres y mujeres, el uso de pantalón de mezclilla, camisetas "tipo polo" y zapatos tenis será autorizado a criterio de la jefatura para atender las tareas encomendadas que así lo justifiquen, sin que ello implique la potestad de uniformar al personal a su cargo. En este supuesto, las prendas utilizadas no podrán estar rotas o decoloradas, ni utilizar camisetas sin mangas, buzos, pantalones cortos tipo "shorts" o licras.
 - ④ El calzado debe ser apropiado a las funciones que se desempeñan, sin que sea posible, presentarse a laborar con el uso de sandalias informales tipo pantuflas o chancletas.
 - ④ Las disposiciones anteriores son de acatamiento obligatorio y las respectivas jefaturas son las responsables de asegurarse, que, todas las personas trabajadoras a su cargo conozcan con detalle y cumplan estas disposiciones. En consecuencia,

tienen la obligación de tomar las medidas correctivas, de control y disciplinarias exigidas en el caso.

- El incumplimiento de las disposiciones contenidas en esta circular, así como, en la normativa institucional atinente a esta materia, generará responsabilidad disciplinaria tanto para el o la funcionaria que la incumpla como para la jefatura que no ejerza el control correspondiente. Lo anterior se registrará por lo dispuesto en el Libro Segundo, Título I: Procedimiento Administrativo Disciplinario y la Responsabilidad Patrimonial de la Normativa de Relaciones Laborales. Las medidas correctivas y disciplinarias a aplicar, serán las siguientes:

- PreVENCIÓN verbal: Cuando se trate de

la primera incidencia en materia de presentación personal y uso de uniforme, la jefatura podrá requerir a la persona trabajadora que retorne a su domicilio y ajuste su vestimenta a las disposiciones enlistadas en esta circular, de dicha prevención se dejará constancia por medio de un acta con copia para el trabajador y archivo del centro de trabajo, no así para el expediente personal.

- Si la persona trabajadora, una vez prevenida, reincide en la misma falta se procederá según lo establecido en la normativa interna, resguardando los principios que conforman el debido proceso. La potestad disciplinaria se ejercerá aplicando las sanciones establecidas en el artículo 79 y siguientes del Reglamento

Interior de Trabajo y de acuerdo con la gravedad de la falta.

6.2.3 Uso de la gabacha

Por la naturaleza de la prestación de servicios que brinda la CCSS, el uso de gabacha es de suma importancia para el personal que labora en establecimientos de salud, tales como hospitales, áreas de salud, sedes de Ebáis u otro similar.

Médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, microbiólogos, farmacéuticos,

entre otros técnicos y profesionales, utilizan la gabacha como parte de su indumentaria laboral.

Se deben considerar el ambiente de trabajo y las actividades laborales diarias para determinar el grado de confort que se requiera, sin desestimar la pulcritud, limpieza y recato que se emplee para que la gabacha se muestre correcta y en buen estado ante el funcionario que la utiliza y la persona usuaria que la percibe.

6.3 Aseo y orden en el puesto de trabajo

La imagen de la organización proyecta los valores de la CCSS a través de los colaboradores, uniformes, materiales impresos, logos, publicidad y por supuesto, a través del espacio donde se desarrollan sus actividades y cualquier elemento que se asocie con ella.

Es por esta razón, que resulta vital darle un cuidado y mantenimiento adecuado a las oficinas, mantenerlas aseadas y ordenadas, ya que las personas con un solo vistazo pueden recabar mucha información respecto a cómo se manejan los asuntos al interior de la organización.

Consejos:

- ④ El puesto de trabajo debe estar limpio y ordenado antes de iniciar la atención a las personas usuarias.
- ④ Respete la ubicación destinada a cada objeto. Cada objeto en su sitio.
- ④ Evite usar paredes, puertas, muebles u otros espacios para colocar anuncios, carteles, papeles adhesivos, circulares etc.
- ④ Destine un área para colocar información de interés para la persona usuaria o bien utilizar una pizarra informativa y asignar a un responsable por la información que se coloque en ese lugar.
- ④ Los abrigos, gabachas, bolsos y demás artículos personales, se deben resguardar en los espacios destinados para dicho fin tales como: gavetas, muebles aéreos o bien algún espacio cerrado y seguro; se deben dejar fuera de la visibilidad de la personas usuarias.
- ④ Ubique todos los materiales de trabajo como: libretas, lapiceros, engrapadoras, sellos... de manera que pueda localizarlo fácilmente cuando se deben utilizar. Elimine lo innecesario y clasifique lo útil.
- ④ Evite tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos, juegos o cualquier tipo de aparato electrónico.
- ④ No se deben consumir, ni mantener a la vista de los usuarios comidas y bebidas.
- ④ Prescinda de acumular las cosas o colocarlas de cualquier manera.
- ④ Antes de salir, deje todo limpio y ordenado como se requiere al día siguiente.

6.4 Manejo de la privacidad de la información y confidencialidad:

La privacidad de la información se rige bajo el principio de confidencialidad, la cual sugiere la necesidad de proteger los datos del usuario, con el fin de defender su dignidad y su derecho a la privacidad.

La confidencialidad es el derecho del paciente o usuario a que todos aquellos que lleguen a conocer datos relacionados con su persona, por su participación directa o indirecta en las funciones propias de la institución, respeten su intimidad.

Es deber del colaborador:

- ⦿ Proteger la información recibida, evitando que sea accesible a personas no autorizadas o trascienda a medios públicos.
- ⦿ Evitar comentarios sobre la información de los usuarios en lugares públicos sobre su historial clínico.
- ⦿ Procurar que la circulación de los datos se haga garantizando la confidencialidad.

6.5 Regalías y dádivas:

Todos los funcionarios de la institución están en la obligación de acatar lo establecido en la “Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública” N°8422 y su reglamento respectivo donde se destacan los siguientes artículos:

Artículo 40. Prohibición. Se prohíbe terminantemente a los servidores públicos recibir dádivas, obsequios, regalos, premios, recompensas o cualquier otra ventaja como retribución por actos u omisiones inherentes a sus cargos.

Artículo 41. Destino de los bienes. Los bienes recibidos por un funcionario público, como gesto de cortesía o costumbre diplomática por parte de un sujeto de Derecho Internacional, serán considerados bienes propiedad de la Nación siempre que su valor sea superior a un salario base.

Bibliografía

- Asamblea Legislativa. 2002. Ley 8239 “Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados”.
- Asamblea Legislativa. 1999. Ley 7935 Integral para la Persona Adulta Mayor.
- Asamblea Legislativa. 1996. Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad.
- Asamblea Legislativa. 2012. Ley 2171, del Patronato Nacional de Ciegos.
- Asamblea Legislativa. 2008. Ley 8661 Aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo.
- Asamblea Legislativa. 2004. Ley 8422 contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y su reglamento respectivo 06 octubre 2004.
- Banco Nacional de Costa Rica. Código corporativo de conducta y ética.
- Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Manual de atención de servicio al cliente.
- Barlow, Janelle y Dianna Maul. 2000. Valor emocional en el servicio. México: Grupo Patria Cultural S.A de C.V.
- Caja Costarricense de Seguro Social. 2012. Disposiciones de Acatamiento Obligatorio sobre la presentación personal de las y los funcionarios de la CCSS.
- Caja Costarricense de Seguro Social. 2013. Política Integral de Buen Trato.
- Caja Costarricense de Seguro Social. 2016. Política Institucional para la Atención Integral de la Persona Adulta Mayor.
- Caja Costarricense de Seguro Social. 2017. Política Institucional para la Gestión de las Personas.

- Caja Costarricense de Seguro Social. 2010. Normativa de Relaciones Laborales.
- Davis Flora. 1993. La Comunicación No Verbal. Alianza Editorial.
- Ministerio de Cultura y Juventud. 2009. Manual de Atención y Servicio al Usuario.
- Maxwell J. 2007. El ABC de las relaciones. Vergara & Riba Editora.
- Municipalidad de Liberia. 2012. Manual de calidad y servicio al cliente.
- Ruiz Miguel. 1998. Los cuatro acuerdos de los Toltecas. Urano.
- Swan L. Robert. 2009. El Método Obama: Las 100 Claves Comunicativas del Hombre que ha Revolucionado el Mundo. Editorial Debolsillo.

Colaboración:

- Área de Salud Hatillo.
- Área de Salud Los Santos.
- CENARE (Centro Nacional de Rehabilitación).
- Dirección Administración y Gestión de Personal. Área Desarrollo de la Cultura Organizacional.
- Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud.
- Dirección de Bienestar Laboral. Subárea de Ética y Valores.
- Hospital San Juan de Dios.
- Hospital San Carlos.
- Hospital Monseñor Víctor Manuel Sanabria Martínez.
- Programa de Normalización de la Atención a la Persona Adulta Mayor.
- Proyecto de Fortalecimiento de la Prestación de Servicios de Salud.



**Dirección de Comunicación Organizacional
2018**