

Incumplimiento de los indicadores de calidad de estructura en unidades de la Dirección General de Salud Municipal en Acapulco, Guerrero

Quality indicators non-fulfillment at the general community health directorate in Acapulco

Miguel Ángel Cuevas-Budhart¹, Blanca Ruth González-Martínez², Martina Ayala-Torres³, Xóchitl Castro-Narváez⁴, Crisantema Leyva-Alvarado⁵, Dora Lina Bahena-Acevedo⁶, Eva Barrera-García⁷

1, 2, 3, 4 Alumno del posgrado de Gestión y Docencia en Enfermería. 5 Docente de posgrado de Gestión y Docencia Facultad de Enfermería No. 2 UAGro. 6 Subdirectora administrativa y control escolar Facultad de Enfermería No. 2 UAGro. 7 Coordinadora de posgrado e investigación de la facultad de enfermería No. 2 UAGro.

RESUMEN

Introducción: En los últimos años, proporcionar una atención de calidad ha sido un tema prioritario para los gerentes y profesionales de la salud, se han diseñado programas estratégicos para garantizar el bienestar del paciente como son "los indicadores de calidad" diseñados por la Secretaría de Salud. **Objetivo:** Evaluar la calidad de los servicios proporcionados por las unidades de atención médica de la Dirección General de Salud Municipal (DGSM) en Acapulco, Guerrero, percibida por el paciente. **Métodos:** Observacional, transversal, descriptivo, con muestreo no probabilístico por conveniencia. **Resultados:** El cumplimiento de los indicadores de calidad se encuentra en la escala entre regular a malo (67%), la falta de sanitarios en las unidades es el mayor incumplimiento con una media 4.5 ± 1.0 . Las unidades médicas incluidas en este estudio cuentan con consultorio médico 8.0 ± 2.0 . La unidad con mayor cobertura de los indicadores de calidad fue "Jardines Mangos" 7.2 ± 1.7 mientras que la de menor cobertura fue "El Quemado" 5.3 ± 1.2 . **Conclusiones:** Existe una discrepancia en el cumplimiento de los indicadores de calidad, denotando una necesidad de impulsar programas y recursos para suplir las necesidades de cada unidad de salud designando criterios orientados a efectuar planes estratégicos de mejora continua.

Palabras clave: Indicadores de calidad, proceso, verificar, actuar, unidades de salud.

ABSTRACT

Introduction: Provision of quality care has become a priority for healthcare managers and professionals, recently the Ministry of Health have designed strategic programs to define "quality standards and indicators" to ensure positive results for the patient. **Aim:** Assess and analyze the quality indicators of structure in the primary care units by the "General Directorate of Municipal Health" in Acapulco Guerrero. **Methods:** Cross-sectional descriptive study using a non - probabilistic sampling. **Results:** Compliance with the quality standards indicators was from regular to bad on the overall scale (67%); the lack of toilets in the units is the highest non-compliance with an average of 4.5 ± 1.0 . The medical units included in this study have a consulting room 8.0 ± 2.0 . The unit with the highest coverage of the quality indicators was "Jardin Mangos" 7.2 ± 1.7 when the lowest coverage was "El Quemado" 5.3 ± 1.2 . **Conclusions:** There is a discrepancy in the achievement of quality standards indicators, to archive higher nursing care quality scores it is necessary to develop, implement and promote programs to improve professional performance, providing as well the needed resources to archive the healthcare needs of each health unit.

Key words: Quality standards indicators, process, assessment, action, health units.

* **Correspondencia:** MACB, a.budhart@consejogeneralenfermeria.org

Conflicto de intereses: Los autores declaran que no tienen.

Citar como: Cuevas-Budhart MA, González-Martínez BR, Ayala-Torres M, Castro-Narváez X, Leyva-Alvarado C, Bahena-Acevedo DL, Barrera-García E. Incumplimiento de los indicadores de calidad de estructura en unidades de la Dirección General de Salud Municipal en Acapulco Guerrero. Rev CONAMED 2018; 23(1): 12-16.

[Quality indicators non-fulfillment at the general community health directorate in Acapulco]

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, proporcionar una atención de calidad ha sido un tema prioritario para los gerentes y profesionales de la salud^{1,2}, por lo cual, se han diseñado programas estratégicos para garantizar el bienestar del paciente como son “los indicadores de calidad” diseñados por la Secretaría de Salud³ por el Dr. Julio Frenk Mora, ante la exigencia de la ONU de nutrir lo pactado en la carta de Ottawa “Equidad para los pueblos”.^{4,5,6}

Por lo cual, la estrategia de medir los indicadores adquiere un papel esencial en el desarrollo profesional para adquirir competencias gerenciales, esto permite garantizar la calidad de los servicios que brinda la Secretaría de Salud^{7,8}. Para ello, el presente estudio se situó en las unidades de primer nivel de atención de la Dirección General de Salud Municipal (DGSM) de Acapulco de Juárez, Guerrero.⁸

En una acción primordial de comprender la situación del cumplimiento de los indicadores de calidad de estructura, se planteó el objetivo de evaluar la situación en la que se encuentran las unidades de atención primaria de la DGSM a fin de saber si cumplen con los indicadores requeridos para prestar los servicios de salud⁹, con el fin de garantizar la seguridad del paciente.

METODOLOGÍA

Estudio observacional, transversal, descriptivo, con muestreo no probabilístico. Como criterios de inclusión se tomaron unidades de salud de la DGSM, con Clave Única de Establecimientos de Salud (CLUES), antecedentes de acreditación (2007-2008) y que se contara con autorización del estudio por parte de la DGSM de Acapulco, Guerrero. Se seleccionaron de manera aleatorizada 4 unidades de atención primaria a la salud las cuales fueron:

- Palma Sola (GRSSA009863) número de población de 3,862 habitantes (área urbana).
- El Quemado (GRSSA011806) número de población de 2,459 habitantes (área rural).
- Jardín Mangos (GRSSA000133) número de población de 10,561 habitantes con responsabilidad de atención del programa PROSPERA y el Área Geográfica Básica 168-7 (AGEB168-7)¹⁰, del programa de vacunas. (área rural).
- Mártires de Cuilapa (GRSSA000174), número de población de 15,584 habitantes con responsabilidad de atención del programa PROSPERA. (área urbana).

Para efectos del análisis y evaluación de la calidad se utilizó el enfoque sistémico diferenciando tres áreas, a saber: la estructura, los procesos y los resultados. Por lo cual, los indicadores de calidad que se evaluaron fueron de estructura, refiriéndose a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros¹¹. Para ello, se consideró como variables a medir, infraestructura, mobiliario y equipo.

Instrumento de medición. Se utilizó la cédula de evaluación para establecimientos de primer nivel de atención de la Secretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud para acreditación de establecimientos para la atención médica considerando consulta externa y farmacia del 2015.¹²

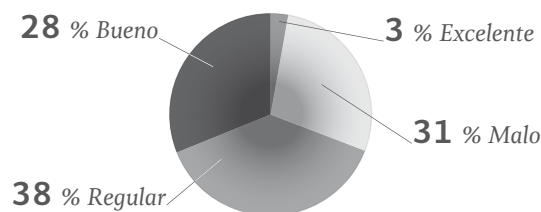
El instrumento de medición se adecuó para la obtención de datos, ya que cada indicador cuenta con su definición. Para ello, se determinó medir en escala tipo Likert, en donde 1 corresponde a muy mal y 10 a un excelente cumplimiento del indicador, la calificación se otorgó del 1 a 10 a efectos de detectar los fallos de observación y realizar un análisis cuantitativo a mayor profundidad.

El instrumento a utilizar estuvo compuesto por dos dimensiones: 13 ítems para medir la calidad de estructura y 3 ítems para medir los indicadores del recurso humano. Los ítems de la dimensión de estructura fueron: señalización, condiciones estructurales, sanitarios de pacientes, consultorio médico, sala de espera, control de residuos biológicos peligrosos, extintores, mobiliarios, equipo, instrumental, esterilización del instrumental, farmacia y red fría. La segunda dimensión estuvo compuesta por las variables; personal de enfermería, personal médico y capacitación del personal.

Para ponderar los resultados se tomó como mal cumplimiento de los indicadores de calidad a los puntajes entre 1 y 4, regular cumplimiento de 5 a 6 puntos, si el puntaje era de 7 a 9 el cumplimiento se consideró como bueno, y mayor de 9 puntos como un excelente cumplimiento de los indicadores de calidad.

RESULTADOS

De acuerdo a la medición en escala Likert las 4 unidades de atención primaria a la salud se encuentran en mayor porcentaje malo (31%) y regular (38%), los datos se muestran en el Gráfico 1.



Fuente: Evaluación de indicadores de calidad Secretaría de Salud; Unidades de Salud: Palma Sola, El Quemado, Jardín de Mangos y Mártires de Cuilapa de la DGSM. Septiembre 2016

Gráfico 1. Ponderación general de la evaluación de indicadores de calidad en las unidades de salud.

La principal problemática encontrada en las 4 unidades de atención fue un incumplimiento de los indicadores de calidad en sanitarios y esterilización del instrumental que comparten el mismo resultado con una media de 4.5 ± 1.0 , señalización (5.0 ± 1.0), mientras que las de mayor cumplimiento fueron capacitación del personal (7.5 ± 1.9) y consultorio

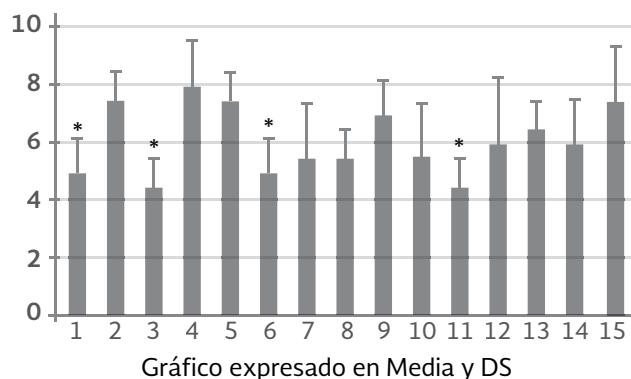
médico (8.0±2.0). Los datos se expresan en variables cuantitativas en la tabla 1 y ponderación cuantitativa en gráfico 2.

Indicadores	El Quemado	Mártires de Cuilapa	Palma Sola	Jardín Mangos
Señalización	r	x	x	r
Estructura	B	B	r	B
Sanitarios	x	B	x	r
Consultorio médico	r	★	B	B
Sala de espera	r	B	B	B
Control de RPBI	r	x	x	r
Extintores	x	x	r	B
Mobiliario	r	r	r	B
Equipo	r	r	B	B
Instrumental	x	r	x	B
Esterilización del instrumental	x	B	r	r
Farmacia	x	B	x	B
Red fría	x	x	x	x
Personal de enfermería	r	r	r	B
Personal médico	x	r	r	B
Capacitación del personal	r	r	B	★

r: Regular B: Bueno x: Malo : Excelente

Fuente: Evaluación de indicadores de calidad Secretaría de Salud; Unidades de Salud: Palma Sola, El Quemado, Jardín de Mangos y Mártires de Cuilapa de la DGSM. Septiembre 2016

Tabla 1. Indicadores medidos de cada unidad conforme a la escala de Likert.



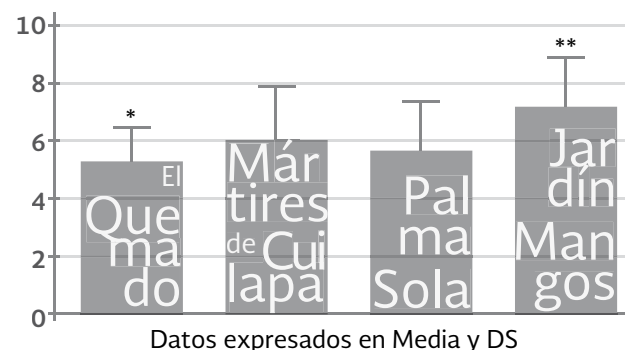
* Indicadores de calidad de mayor incumplimiento.

1. Señalización.
2. Condiciones estructurales.
3. Sanitarios de pacientes.
4. Consultorio médico.
5. Sala de espera.
6. Control de RPBI.
7. Extintores.
8. Mobiliario.
9. Equipo.
10. Instrumental.
11. Esterilización de instrumentos.
12. Farmacia.
13. Personal de enfermería.
14. Personal médico.
15. Capacitación de personal.

Fuente: Evaluación de indicadores de calidad Secretaría de Salud; Unidades de Salud: Palma Sola, El Quemado, Jardín de Mangos y Mártires de Cuilapa de la DGSM. Septiembre 2016

Gráfico 2. Calificación multicéntrica sobre cada uno de los indicadores de calidad.

El mayor incumplimiento de los indicadores se encontró en “El Quemado (5.3 ±1.2) y el mayor cumplimiento en “Jardín Mangos” (7.2±1.7). Gráfico 3.



* Mayor incumplimiento en los indicadores de calidad
 ** Mayor Cumplimiento en los indicadores de calidad

Fuente: Evaluación de indicadores de calidad Secretaría de Salud; Unidades de Salud: Palma Sola, El Quemado, Jardín de Mangos y Mártires de Cuilapa de la DGSM. Septiembre 2016

Gráfico 3. Comparación del cumplimiento de los indicadores de calidad por unidad.

DISCUSIÓN

Existe una discrepancia entre los resultados de cada una de las unidades estudiadas, ya que la unidad de atención de Jardín Mangos, que fue la unidad con mayor calificación de 7.2±1.7 puntos, cuenta con una plantilla completa, compuesta por médico, enfermera, psicólogo, y odontólogo, además de gozar de una infraestructura segura y bien distribuida para recibir a los usuarios del seguro popular así como del Programa de Inclusión Social PROSPERA¹³, su refuerzo se encuentra en las sesiones educativas impartidas por el psicólogo, enfermera pasante del servicio social y con apoyo del comité de salud quienes trabajan en talleres educativos, al igual que cuenta con apoyo de las brigadas de vacunación canina y felina.

La segunda unidad con mejor calificación de 6.1±1.8 puntos es Mártires de Cuilapa 1 y 2 que se ubica en el poblado de la Sabana, esta unidad fue recientemente remodelada. Se encuentra en una zona alta, cuenta con estructura e iluminación artificial, consultorios de dental, psicología y consultorio médico, sin embargo, cuenta con su sala de espera en el patio de la unidad y una sola entrada.

Su plantilla laboral se encuentra completa, cuentan con un comité de salud que se encarga de la limpieza de la unidad y apoyo en programas y talleres para el autocuidado de la salud. La atención que brinda la presente unidad está dirigida a la población del seguro popular como de oportunidades. A pesar de contar con el personal y la capacitación no cuenta con el servicio de vacunas ya que, los usuarios de este servicio son referidos al Hospital General Donato G. Alarcón.

En tercer lugar de calificación con 5.7 ± 1.7 puntos de acuerdo a los resultados se encuentra la unidad de Palma Sola, su infraestructura es firme, cuenta con una sala de espera, central de enfermería, consultorio médico y dental, un área de observación y curación en mal estado, un baño tanto para personal como para paciente encontrándose en mal estado, al igual que la farmacia cuenta con pocos medicamentos de tipo antihipertensivos e hipoglucemiantes, por último cuenta con un espacio poco cuidado para las pláticas de salud para los beneficiarios del seguro popular. En cuanto a la seguridad del derechohabiente se cuenta con rampa para personas con capacidades diferentes y su respectivo barandal, señalamientos inadecuados en caso de siniestro, con un incumplimiento en la NOM 003-SEGOB-2011¹⁴ para las señales y avisos para protección civil como colores, formas y símbolos a utilizar. Sin embargo, cuenta con adecuados contenedores para el manejo de Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos (RPBI).

En cuanto a los incumplimientos de los indicadores de calidad se encuentran falta de extinguidores en caso de incendio, de acuerdo a las condiciones de seguridad-prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo de acuerdo a la NOM-029-STPS-2011.¹⁵

Al igual que las dos unidades antes mencionadas, esta unidad no cuenta con servicio de vacunas, los usuarios de este servicio son referidos a Hogar moderno.

Sin embargo, una de sus fortalezas son los programas de detección de cáncer cervicouterino y cáncer de mama, control de planificación familiar, control del niño sano y prenatal.

Por último, la unidad de salud "El Quemado", con una calificación de 5.3 ± 1.2 puntos, su infraestructura es adecuada para dar atención a la comunidad con espacio y mobiliario conveniente, su plantilla laboral cuenta con médico, enfermera, dentista y trabajador social. Por otro lado cuenta con un incumplimiento en la NOM 043-SSA2-2005¹⁶ la cual se encarga de los servicios básicos de salud para la promoción y educación para la salud en materia alimentaria, ya que el equipo para los servicios básicos de salud como promoción y educación se encuentran en mal estado. Por otra parte, de acuerdo a lo que establece la NOM-016-SSA3-2012¹⁷ sobre las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada, no cumple con las características mínimas de la infraestructura y equipamiento la unidad por falta de insumos como medicamentos ya que tienen más de un año sin surtir estos. Otra debilidad encontrada es la falta de seguimiento o control a la población que se otorga el servicio.

La característica que comparten las cuatro unidades de primer nivel de atención es la falta del programa de vacunas y/o red fría, por lo cual los usuarios tienen que ser referidos al Hospital General, DGSM o simplemente no cuentan con el servicio.

CONCLUSIONES

Los resultados de incumplimiento de los indicadores de calidad son alarmantes por lo cual los estudiantes de gestión

y docencia en enfermería proponen como política de salud gestionar recursos y programas enfocados en el primer nivel de atención que suplan las necesidades de cada unidad de salud. Al mismo tiempo, realizar un estudio prospectivo que permita medir los avances esperados de este estudio, lo cual garantice una atención de calidad al usuario de estos servicios. Ya que, para cumplir con los indicadores de calidad se necesitan designar criterios administrativos orientados a efectuar planes estratégicos de mejora continua.

Agradecimientos

El presente trabajo fue realizado gracias al apoyo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT, México) porque a pesar del progreso y modernidad en la que los avances tecnológicos, científicos y académicos exigen una competencia profesional, Enfermería cuenta con la investigación y en este contexto el CONACyT hace posible que la profesión se mantenga a la vanguardia caminando con paso firme hacia la calidad, por ello expreso mi más sincero agradecimiento.

REFERENCIAS

- Rodríguez J. La atención de Salud Mental en América Latina y el Caribe. *Rev Psiquiatr Urug* 2007;71(2):117-124.
- Organización Mundial de la Salud. Conferencia Mundial sobre determinantes Sociales de la Salud. Declaración política de Río sobre determinantes sociales de la salud [internet]. Rio de Janeiro; 2011[consultado el 10 Octubre 2016]:1-8. Disponible en: http://www.who.int/sdhconference/declaration/Rio_political_declaration_Spanish.pdf
- Cárdenas Llanos CL, Martínez Matheus M, Rodríguez Ibagué LF. Indicadores de gestión de los Programas Académicos de Campo (PAC) de la Universidad del Rosario. [internet] Bogota: Universidad del Rosario; 2009 [consultado el 10 de Octubre 2016] Disponible en: http://www.urosario.edu.co/urosario_files/17/17a229b8-77e7-41a6-8c4a-e5a368e6bb14.pdf
- González-González N. Médicos del primer nivel de atención. Reforma y recursos humanos. *Rev Cub Aten Med*. 2006;32(2):171-7.
- González NG, Ángeles M. Reforma de los sistemas de Salud, ¿Hacia un "Nuevo" modelo de atención en Salud, o hacia el fortalecimiento del Modelo Biomédico?. *Interdisciplina y Recursos Humanos*. [internet] Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México; 2006 [consultado el 15 de Octubre 2016]:1-11. Disponible en: <http://www.geocities.ws/congresoprograma/2-1.pdf>
- Carta de Ottawa para la promoción de la salud. Primera Conferencia Internacional sobre la Promoción de la Salud. [internet] Ottawa. 1986 [consultado el 15 de Octubre 2016]. Disponible en: http://www.promocion.salud.gob.mx/dgps/descargas1/promocion/2_carta_de_ottawa.pdf
- Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud en el mundo 2008. La atención primaria Mas necesaria que nunca. [internet] Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2008 [consultado el 15 de Octubre 2016]. Disponible en:

http://www.who.int/whr/2008/08_report_es.pdf?ua=1
8. Paquete Básico de Salud [Internet]. Acapulco: H. Ayuntamiento Constitucional de Acapulco de Juárez Dirección General de Salud Municipal Coordinación de Servicios de Salud Dirección de Salud Pública Departamento de Supervisión Integral; 2015 [consultado el 15 de Octubre 2016]. Disponible en: http://www.acapulco.gob.mx/transparencia/wp-content/uploads/tramitesyservicios/DGS/Coordinacion_de_Servicios_de_Salud.pdf
9. Ortells Abuye N, Paguina Marcos M. Indicadores de calidad y seguridad del paciente en la enfermería de urgencias: un valor seguro. *Enfermería Global* [internet]. 2012 [consultado el 15 de Octubre 2016];11(2):184-90. Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/132851/133471>
10. Principales resultados del índice de marginación urbana 2010. Consejo Nacional de Población [Internet]. 2010 [consultado el 15 de Octubre 2016]:1-28. Disponible en: http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Capitulo_3_Marginacion_Urbana_2010
11. Net, Álvaro, Suñol R. La Calidad de la Atención. *Ponències i Jornades*. 1991;(3):1-13.
12. Cédula de evaluación para establecimientos de primer nivel de atención. Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud [internet]. 2015 [consultado el 11 de Noviembre 2016]. Disponible en: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/cedulas_acreditacion.html&gws_rd=cr&dcr=0&ei=XS98WvuGA8usUearg5gC
13. Reglas de Operación PROSPERA 2017. Secretaría de Desarrollo Social. Diario oficial de la Federación [internet]

2016. [consultado el 11 Noviembre 2016]. Disponible en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5468069
14. NORMA Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011, Señales y avisos para protección civil.- Colores, formas y símbolos a utilizar. Diario Oficial de la Federación [internet]. 2011 [consultado el 11 Noviembre 2016]. Disponible en: <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/138413/NOM-003-SEGOB-2011.pdf>
15. NORMA Oficial Mexicana NOM-029-STPS-2011, Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo- Condiciones de seguridad. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Diario Oficial de la Federación (novena sección) [internet]. 2011 [consultado el 11 Noviembre 2016]. Disponible en: <http://asinom.stps.gob.mx:8145/upload/nom/NOM-029.pdf>
16. NORMA Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2005, Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación. Secretaría de Salud. Diario Oficial de la Federación (primera sección) [internet]. 2006 [consultado el 11 Noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/043ssa205.pdf>
17. NORMA Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada. Secretaría de Salud. Diario Oficial de la Federación [internet]. 2012 [consultado el 11 Noviembre 2016]. Disponible en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5284306