

Artículo

Lalena Malavé¹

CARACTERIZACIÓN DE LA ATENCIÓN INFORMATIVA Y COMUNICATIVA DIRIGIDA AL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO AUTÓNOMO "HOSPITAL CENTRAL DE MARACAY", ESTADO ARAGUA, 2005.

Characterization of the Informative and communicative Attention to the External User of the Central Hospital of Maracay. Aragua, 2005.

RESUMEN

Esta investigación caracterizó la atención informativa y comunicativa dirigida al usuario externo del Hospital Central de Maracay en el estado Aragua, 2005. Se realizó un estudio descriptivo con un diseño de campo y la población correspondió a dichos usuarios, mientras que la muestra seleccionada intencionalmente fue de 40 usuarios que acudieron a dicho centro en la semana del 10 al 15 de octubre. Las técnicas que se emplearon para recolectar los datos fueron la entrevista estructurada y la observación directa no estructurada. El análisis de los datos reveló que los usuarios externos son personas en edad activa (18 a 59 años); con preponderancia de sexo femenino (67,5%); el grado de instrucción con mayor representación fue de usuarios que no terminaron el bachillerato (37,5%); la situación laboral predominante es de empleados (50%) y los lugares de residencia reportados fue Aragua (82,5%) y Carabobo (10%). Los usuarios externos catalogados como acompañantes de los pacientes (90%) y no visitan con frecuencia el hospital (72,5%); el tipo de solicitud efectuada fue visitar un familiar (30%) y ubicar un servicio (15%) y desconocen el lugar donde pueden solicitar información (37,5). El trato de los vigilantes del centro fue catalogado como amable (45%) y cambiante (22,5%); el usuario no tiene conocimiento hacia el lugar al que puede dirigirse para hacer un reclamo (52,5%); la mayor sugerencia fue que el hospital debe mejorar la atención al usuario, particularmente por parte del personal de vigilancia (35%). Asimismo 65% de los usuarios externos llegaron al sitio que buscaban utilizando la señalización. Se concluyó la necesidad de estandarizar protocolos de atención al usuario externo del hospital, mejorar las acciones de la Oficina de Atención al Usuario y la colocación de señalización que explique detalladamente a los usuarios las normas hospitalarias y el lugar donde pueden solicitar información.

PALABRAS CLAVE: Información, comunicación, usuario externo, centro hospitalario.

ABSTRACT

This investigation characterizes the informative and communicative attention directed to the external user of the Central Hospital of Maracay in the Aragua state, 2005. The investigator carried out a descriptive study with a field design and the population corresponded to these users, while the sample selected intentionally belonged to 40 users who went to this center in the week from 10th to October 15th. The techniques which were used to gather the data were the structured interview and the direct not structured observation. The analysis of the data revealed that the external users were people in active age (18 to 59 years); with preponderance of feminine sex (67,5%); the instruction grade with more representation belonged to users who didn't finish the high school (37,5%); the labor predominant situation corresponds to employees (50%) and the reported residence places were Aragua (82,5%) and Carabobo (10%). The external users classified as companions of the patient (90%) who don't frequently visit the hospital (72,5%); the type of application was to visit a relative (30%) and to locate a service (15%) and they ignore the place where they can ask for information (37,5). The treatment of the watchmen of the center was classified as kind (45%) and changing (22,5%); the user doesn't have knowledge about the place to which he or she can go to make a birdcall (52,5%); the major suggestion was that the hospital should improve the attention to the user, particularly on the part of the watching staff (35%). Also 65 % of the external users arrived to the place which they looked for using the signaling. The investigator concluded about the necessity to standardize protocols of attention to the external user of the hospital, to improve the actions of the Office of Attention to the User and the placement of signaling which explains to the users in detail the hospital norms and the place where they can go and ask for information.

KEY WORDS: Information, communication, external user, hospital center.

¹Licenciada en Comunicación, docente-investigador del Instituto de Altos Estudios de Salud "Dr. Arnoldo Gabaldon" Maracay, Estado Aragua. Correspondencia: lalenamalave@yahoo.com

INTRODUCCIÓN

Actualmente las instituciones públicas sanitarias del mundo han mostrado un creciente interés por conocer y evaluar los procesos y la calidad de sus ejecuciones y servicios prestados. En este sentido, para mejorar la calidad de atención en los sistemas de salud se han desarrollado diversas acciones como comités y círculos de calidad, sistemas de monitoreo, aplicación de encuestas de opinión a proveedores y usuarios, entre otros.¹

Sumado a lo anterior, existe otra acción denominada "servicio de atención al usuario" que está constituido por un equipo de profesionales que proporcionan información pertinente y veraz de lo que ofrece el centro de salud. Este servicio se puede considerar como un órgano dentro de la gerencia que cubre la función de detectar, canalizar y agilizar los trámites con el fin de solucionar las solicitudes o problemas que puedan presentarse a los usuarios; además basa su actuación en la información y comunicación como ejes principales de la interacción entre los prestadores y usuarios.

En Venezuela, el proceso de mejora de la calidad en la prestación de los servicios de salud se encuentra apoyado e impulsado por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela,² donde se plantea la prestación de servicios de salud con calidad, gratuidad, igualdad y con altos niveles de satisfacción a los ciudadanos.

Para velar que este ideal se cumpla, es pertinente realizar diagnósticos y evaluaciones a los hospitales y ambulatorios del país, con el objetivo de precisar cuáles son sus características con respecto a la atención al usuario.

Estas estrategias deben tomar en cuenta la información y comunicación, como herramientas que garanticen la retroalimentación y satisfacción de las personas que utilizan los servicios.

En tal sentido, el presente estudio caracterizó la atención informativa y comunicativa dirigida al usuario externo del Servicio Autónomo "Hospital Central de Maracay" (SAHCM) del Estado Aragua en el 2005, donde se tomaron en consideración aspectos tales como: edad, sexo, grado de instrucción, situación laboral y estado de residencia del usuario externo, motivos para acudir al hospital, frecuencia de visita al hospital, tipo de solicitud efectuada, conocimiento del lugar donde pueden solicitar información, trato del vigilante que le suministró

información, conocimiento acerca de dónde dirigirse en caso de reclamo, sugerencias para mejorar o mantener el servicio y la llegada al sitio que buscaba con el uso de la señalización.

METODOLOGÍA

Se realizó una investigación de tipo descriptiva con diseño de campo, utilizando como universo a los usuarios externos del SAHCM, mientras que la muestra fueron 40 usuarios externos que acudieron a dicho hospital en la semana del 10 al 14 de octubre del 2005, incluyendo el sábado 15 octubre en horas nocturnas. Cabe destacar que la investigadora denominó "usuario externo" a aquel usuario que no es paciente del hospital, pero que acude al centro asistencial por distintas razones: acompañantes, estudiantes, proveedores, etc.

La muestra fue seleccionada al azar considerando que los usuarios externos no eran pacientes y permanecían en las áreas de Entrada Principal, Emergencia Adultos, Emergencia Pediátrica, Área de Hospitalización (Pediatria III, Traumatología, Neurocirugía, Cirugía, Traumatología y Medicina), Registro Civil, Consultas de Odontología-Reumatología y Almacén.

Para la recolección de datos se empleó la entrevista y la observación directa. En cuanto a ésta, se indagaron las condiciones del hospital (físicas y el ambiente de trabajo), la atención otorgada al usuario externo por parte del personal de vigilancia y la existencia y condiciones de la señalización, planos y el buzón de sugerencias.

Para el análisis de los datos cuantitativos se emplearon distribuciones de frecuencias y los datos cualitativos fueron analizados de manera descriptiva e interpretativa.

La validez de la entrevista se determinó por el juicio de expertos en las áreas de Comunicación Social, Especialización de Gestión en Salud Pública, Especialización en Administración de Hospitales y Medicina Sanitarista.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Sobre la muestra estudiada se pudo observar que para el año 2005 y particularmente en la semana del 10 al 15 de octubre, los usuarios externos que acudieron en mayor proporción al Servicio Autónomo Hospital Central de Maracay tenían edades comprendidas de 18

y 23 años, así como también de 36 a 41 años. Es decir, que en cuanto a la variable "edad", los usuarios externos que acudieron al hospital fueron personas en edad activa (entre 18 y 59 años); así como el promedio de edad correspondió a 36 años (Cuadro N° 1).

El grado de instrucción tuvo la mayor representación en las siguientes dimensiones: 37,5% de los usuarios que "no terminaron el bachillerato", 20% que alcanzó el nivel "técnico" y 17,5% que son "Bachilleres" (Cuadro N° 3).

Cuadro 1. Edad de los Usuarios Externos

Promedio edad: 36,15 ~ 36 años		
Grupos de Edades	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
18-23	8	20
24-29	7	17,5
30-35	3	7,5
36-41	8	20
42-47	4	10
48-53	7	17,5
54-59	3	7,5
Total	40	100

Fuente: Base de datos

En cuanto a la variable "sexo" se encontró que la mayor frecuencia correspondió al femenino con 67,5% (Cuadro N° 2). Estos resultados coinciden con,³ quien afirmó que "el sexo femenino" es el que visita frecuentemente el hospital.

Cuadro 2. Sexo de los Usuarios Externos

Sexo	f	%
Femenino	27	67,5
Masculino	13	32,5
Total	40	100

Fuente: Base de datos

Cuadro 3. Grado de Instrucción de los Usuarios Externos

Grado de Instrucción	f	%
Primaria	4	10
Primaria incompleta	1	2,5
Bachiller	7	17,5
Bachillerato incompleto	15	37,5
Técnica	8	20
Técnica incompleta	0	0
Universitaria	3	7,5
Universitaria incompleta	1	2,5
Sin estudios	1	2,5
Total	40	100

Fuente: Base de datos

La situación laboral predominante es la de "empleados" con 50%, seguida por la de los "desempleados" con 45% (Cuadro N° 4). Al respecto puede tomarse lo indicado por² en cuanto a que la salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida; lo que pone de manifiesto que todo (a) venezolano (a) independientemente de la posesión o no de dinero, puede disfrutar de manera gratuita del servicio de salud.

Especial énfasis merecen los estados de residencia permanente de los usuarios, los cuales correspondieron a Aragua con 82,5% y Carabobo con 10%; evidenciándose que los habitantes de la jurisdicción son los que con mayor frecuencia acuden al centro asistencial (Cuadro N° 5). Estos hallazgos contradicen lo señalado en,⁴ sobre la amplitud del área de influencia de dicho centro de atención, que incluye otros estados tales como Carabobo, Guárico, Apure,

Cuadro 4. Situación Laboral de los Usuarios Externos

Situación Laboral	f	%
Empleado	20	50
Desempleado	18	45
Incapacitado por la seguridad social	1	2,5
Economía informal	1	2,5
Total	40	100

Fuente: Base de datos

Cuadro 5. Estado de Residencia Permanente

Estado	f	%
Aragua	33	82,5
Carabobo	4	10
Dtto. Capital	1	2,5
Apure	1	2,5
Guárico	1	2,5
Total	40	100

Fuente: Base de datos

Vargas, Miranda y Amazonas. Puede interpretarse que ha aumentado la atención sanitaria en otros estados y por ende ha disminuido la cantidad de personas que acuden en búsqueda de atención a este centro asistencial. Asimismo, puede inferirse que los usuarios que acuden al hospital buscan otros servicios que no existen en su municipio o estado.

También se observó que los usuarios externos pueden catalogarse como “acompañantes” de los pacientes con un 90% (Cuadro N° 6). Estos resultados orientan a pensar que se está ante una población que

posiblemente se dirige a este centro asistencial a acompañar a pacientes que pueden encontrarse en Emergencia (Adulto y Pediátrica), hospitalizadas o asistiendo a consulta, por lo que la atención informativa y comunicativa debe estar dirigida principalmente a este tipo de usuarios, pues como lo declara⁵, la orientación de los hospitales del siglo XXI ubica al usuario como el eje central de la estructura hospitalaria, donde los otros vértices del triángulo serían el Estado, la autoridad sanitaria y los profesionales de la salud-otros trabajadores del sector.

Cuadro 6. Motivos para Acudir al Hospital Central de Maracay

Motivo	f	%
Acompañante	36	90
Proveedor de medicamentos	2	5
Presentación de niño en el registro civil	1	2,5
Trabajador conocido	1	2,5
Total	40	100

Fuente: Base de datos

La variable de la asistencia frecuente del usuario externo al hospital, un 72,5% expresó que “no” acude con frecuencia. Por su parte el 27,5% de la muestra indicó que “sí” es usuario frecuente (Cuadro N° 7). Estas cifras permiten señalar que los usuarios externos de este centro de atención en su mayoría no lo frecuentan, por lo que podrían necesitar de una adecuada orientación por parte del personal.

Cuadro 7. Visita con Frecuencia el Hospital

Asistencia Frecuente	f	%
Si	11	27,5
No	29	72,5
Total	40	100

Fuente: Base de datos

Por otra parte, los usuarios externos “desconocían” el lugar donde podrían solicitar información con 37,5%, así como creen que los puestos de vigilancia son el lugar adecuado para hacerlo en 22,5% (Cuadro N° 8). De estas respuestas puede deducirse que hay dispersión del lugar donde los usuarios pueden solicitar información. Es evidente que no se desarrollan mecanismos de control para garantizar a los usuarios la calidad en la prestación de los servicios tal como lo designa en su artículo tercero.⁶

Asimismo, es importante destacar que la “Oficina de Atención al Usuario” requiere una mayor publicidad, de manera que los usuarios a través de ésta puedan canalizar sus inquietudes. La Directiva junto con la Oficina de Atención al Usuario podrían crear una serie de estrategias encaminadas a promocionar la existencia de este nuevo departamento en la organización, de manera que los usuarios externos conozcan el lugar en el que pueden solicitar información y canalizar sus quejas.

Puede apreciarse la información solicitada por los usuarios externos del Hospital Central de Maracay, quienes como pudo reportarse, requieren diversos tipos de información (Cuadro N° 9). “Visitar a familiar” fue solicitado por el 30% de la muestra estudiada. En cuanto a la “ubicación de un servicio”, un 15% de la muestra estudiada lo señaló. La “ubicación de un paciente” tuvo una representación del 12,5%, mientras que igual representación tuvieron aquellos usuarios que “no solicitaron información porque sabían a dónde iban”.

La demanda de “conocer el estado de salud de un paciente” fue hecha por el 10% de la muestra, mientras que “llevar medicamento a paciente”, “un médico familiar le mantiene informado”, “entrar y salir de la emergencia de adulto y pediátrica” y “no solicitaron información porque llegaron a emergencia directamente” estuvieron representados por 5% c/u.

En último lugar se ubican los beneficiarios que expresaron solicitar “horario de un servicio” y “funcionamiento de un servicio”, que correspondieron al 5% de las personas entrevistadas.

De estos resultados, puede estimarse que la principal solicitud demandada por los usuarios externos del hospital fue “visita a familiar recluido en el centro asistencial”.

La siguiente variable indica lo que los usuarios opinan acerca de los sitios en el hospital en los que pueden solicitar información. El 37,5% de los

Cuadro 8. Conocimiento del Usuario del Lugar Donde Puede Solicitar Información

Lugar	f	%
Desconoce	15	37,5
Puestos de vigilancia	9	22,5
Servicio social	3	7,5
Caseta de información de la entrada principal	4	10
Recepción de la entrada principal	3	7,5
Dirección	2	5
Registro de historias médicas	2	5
Oficina de información al lado de emergencia adultos	2	5
Informadoras	1	2,5
Oficina de atención al usuario	2	5
Cualquier persona que pase	1	2,5
Central telefónica	1	2,5
Damas voluntarias	1	2,5
Oficina de información al lado de emergencias adultos	1	2,5
Total	47	117,5

Fuente: Base de datos

entrevistados indicó “desconocer” a dónde dirigirse para solicitar orientación en el centro de atención. “Los puestos de vigilancia” son sitios a los que puede acudir en la búsqueda de información, que fue la elección del 22,5% de la muestra estudiada. En cuanto a que la “caseta de información de la entrada principal” es el sitio en el que pueden preguntar, fue el juicio del 10% de la muestra. El resto de los usuarios representados por el 47,5% opinaron que existen “otros lugares” en los que pueden solicitar información en el hospital (Cuadro N° 10).

Cuadro 9. Tipo de Solicitud Efectuada por los Usuarios Externos del Hospital Central de Maracay

Información	F	%
Visitar a Familiar	12	30
Ubicación de un Servicio	6	15
Ubicación de un Paciente	5	12,5
No solicitó Información porque sabía a dónde se dirigía	5	12,5
Estado de salud de un paciente (1 usuario fue orientado por una informadora)	4	10
Entrar y salir de la emergencia	2	5
Un médico familiar le mantiene informado	2	5
No solicitó información porque llegó a emergencia directamente	2	5
Funcionamiento de un servicio	1	2,5
Horario de un servicio	1	2,5
Llevar medicamento a un paciente	2	5
Total	42	102,5

Fuente: Base de datos

Cuadro 10. Conocimiento del Usuario del Lugar donde puede utilizar Información

Lugar	f	%
Desconoce	15	37,5
Puestos De Vigilancia	9	22,5
Servicio Social	3	7,5
Caseta De Información De La Entrada Principal	4	10
Recepción De La Entrada Principal	3	7,5
Dirección	2	5
Registro De Historias Médicas	2	5
Oficina De Información Al Lado De Emergencia Adultos	2	5
Informadoras	1	2,5
Oficina De Atención Al Usuario	2	5
Cualquier Persona Que Pase	1	2,5
Central Telefónica	1	2,5
Damas Voluntarias	1	2,5
Oficina De Información Al Lado De Emergencias Adultos	1	2,5
Total	47	117,5

Fuente: Base de datos

De estas respuestas puede deducirse que hay dispersión del lugar donde los usuarios pueden solicitar información. Asimismo, es importante destacar que la recién creada “Oficina de Atención al Usuario” requiere una mayor publicidad, de manera que los usuarios a través de ella puedan canalizar sus inquietudes. Al respecto, ésto contradice lo estipulado por⁷ en cuanto a que el servicio de atención al usuario basa su sistema de trabajo en una filosofía muy concreta: “Aumentar la calidad percibida por parte de los usuarios que acuden al centro asistencial”, y su misión es la mejora continua de la calidad, referida a la atención prestada a la población que se dirige al centro, ya sea éste el propio paciente, familiar o visita.

En lo que se refiere al trato de los vigilantes hacia el usuario externo, se reportó que es “amable” en un 45% y “cambiante” en un 22,5%. Un 37,5% no tuvo buena opinión sobre la información suministrada por los vigilantes. (Cuadro N° 11). En líneas generales, puede afirmarse que un número elevado de usuarios no sintieron que fueron bien tratados por lo que no se está cumpliendo con lo establecido en,⁸ que indica que la profesionalidad implica conocimientos y destrezas de los empleados que establecen contacto con el público. En este sentido, otros trabajadores del hospital que no sean los vigilantes deben encargarse de facilitar información a los usuarios, puesto que esta actividad

entorpece el tráfico de personas por el recinto. Asimismo, debe comprenderse la dificultad que representa para un vigilante el tener que estar alerta y además proveer información al mismo tiempo, actividades que agotan al trabajador y que como consecuencia pueden producir maltrato a los usuarios.

Debido al trato “cambiante” de los vigilantes hacia los usuarios, es importante que la directiva del hospital tome en consideración la creación de un "Protocolo de Atención al Usuario Externo". En este sentido, el mismo debe diseñarse tomando en cuenta el trato al usuario hospitalario, que como bien se sabe, presenta estados de ánimo particulares que requieren atención especial del personal que labora en el centro de atención.

En lo que respecta al conocimiento del usuario acerca del lugar al que puede dirigirse para hacer un reclamo, éste es "desconocido" en un 52,5%, seguido por un 30% que expresó que en la Dirección del hospital puede reclamar (Cuadro N° 12). Los resultados reportan que la mayor parte de la muestra desconoce a dónde dirigirse en caso de reclamo, en este sentido, se evidencia la ausencia de políticas hospitalarias orientadas a una adecuada atención informativa al usuario externo. En este contexto no se cumple lo planteado por ⁸ en cuanto a la accesibilidad, ya que no hay acercamiento y facilidad de contacto con los usuarios.

Cuadro 11. Trato del Vigilante que le Suministro Información al Usuario Externo

Tipo de trato	f	%
Amable	18	45
Poco comunicativo	5	12,5
Cambiante	9	22,5
Tarda en dar información	1	2,5
No le presta la debida atención al usuario	4	10
La información fue incompleta	1	2,5
No respondió	2	5
Total	40	100

Fuente: Base de datos

Cuadro 12. Conocimiento del Usuario acerca de dónde debe Dirigirse en Caso de Reclamo

Lugar	F	%
Dirección	12	30
Departamento de Vigilancia	3	7,5
Servicio Social	1	2,5
Oficinas de Información	4	10
Puesto de Enfermeras	1	2,5
Desconoce	21	52,5
Total	42	105

Fuente: Base de datos

Las sugerencias de los usuarios externos para mejorar o mantener el servicio se orientaron en un 35% a que el hospital debe mejorar la atención al usuario por parte del personal de vigilancia. Por su parte un 15% sugirió una mayor información al usuario externo sobre servicios, pacientes y horarios (Cuadro N° 13).

En lo referente a la llegada del usuario al sitio que buscaba con el uso de la señalización, el 65% “pudo llegar al sitio que buscaba” con su uso, lo que pone de manifiesto que ésta si cumple su función informativa, aunque como pudo observarse, algunas no están bien confeccionadas y otras están deterioradas. Por otro lado,

Cuadro 13. Sugerencias de los Usuarios Externos par mejorar o mantener el servicio

Sugerencias	f	%
Mayor información al usuario externo sobre servicios, pacientes, horarios	6	15
Mejorar la atención al usuario por parte del personal de vigilancia	14	35
No respondió	12	30
Sistema de vigilancia en los ascensores y en los pisos de hospitalización	4	10
Mejor limpieza en las áreas de hospitalización	2	5
Evitar congestionamiento en la entrada de emergencia de adultos para permitir el tránsito de ambulancias y camilleros	2	5
Dejar entrar a los familiares durante la revista médica	2	5
Los camilleros de las áreas críticas no deben gritar	1	2,5
Mayor control de las personas que ingresan al hospital	1	2,5
Mayor número de enfermeras para atender el área de traumatología	1	2,5
Abastecimiento de insumos	1	2,5
Mantenimiento de los equipos de laboratorio	1	2,5
Control del ingreso de personas al hospital durante el cambio de guardias	1	2,5
Adecuación de un espacio para el aseo personal de usuarios internos y externos del hospital que provienen de estados lejanos	1	2,5
Horario flexible de visitas a pacientes de acuerdo a la necesidad del familiar	1	2,5
Incluir personal de asistencia para usuarios externos analfabetos	1	2,5
Arreglar los baños de las habitaciones de hospitalización	1	2,5
Colocar seguros en las puertas de los cuartos de hospitalización	1	2,5
Total	53	132,5

Fuente: Base de datos

el 20% indicó no conocer lo que significa la palabra “señalización”, lo que enfatiza la ausencia de mecanismos de respuesta para usuarios con escasa preparación académica (Cuadro N° 14). En este sentido,⁸ establece que la comunicación significa mantener a los usuarios informados en un lenguaje que puedan comprender, lo que evidencia una debilidad en este sentido en la atención del hospital.

Se puede concluir que los usuarios externos son personas “acompañantes de los pacientes” que visitan el hospital con mucha frecuencia ya que buscan visitar a un familiar, por lo que debe considerarse que este tipo de usuario necesita mayor orientación al permanecer en el recinto. En este sentido, es importante proporcionar información a los usuarios externos sobre servicios, pacientes y horarios, ya que es la información que más requieren, así como es importante también que se le indique un lugar en el que puedan solicitar información, pues desconocen dónde hacerlo.

La buena atención que brinde el personal de vigilancia al usuario externo es de suma importancia, puesto que es este personal el que tiene el primer contacto con el usuario y el que le suministra información.

Es imprescindible que exista un sistema de vigilancia en los ascensores y en los pisos de hospitalización que garanticen seguridad a los usuarios internos y externos del hospital.

Otros elementos importantes a destacar, es la limpieza que debe existir en el área de hospitalización y la evitación del congestionamiento en la entrada de Emergencia de Adultos para permitir el tránsito de ambulancias y camilleros.

Finalmente, es de suma importancia que el SAHCM cree un "Protocolo de Atención al Usuario Externo" que garantice la calidad y calidez de la atención.

Cuadro 14. Llegada al sitio que buscaba con el uso de la señalización

Llegada al Sitio que Buscaba	f	%
Si	26	65
No	5	12,5
Está completa	6	15
Tienen la letra muy pequeña	1	2,5
No sabe lo que es señalización	8	20
Hace falta señalización en emergencia pediátrica, consulta de triaje, pisos y laboratorios	5	12,5
Especifican los nombres de los servicios	1	2,5
Hace falta colocar un aviso en la entrada que indique que se ha llegado al hospital	2	5
Total	54	135

Fuente: Base de datos

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Ramírez (et. al.). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios. [Revista en línea], 40 (3). Disponible: <http://www.insp.mx>. [Consulta: 2005, Mayo 15].
- (2) Constitución Bolivariana de la República de Venezuela (1999). Gaceta de la República Bolivariana de Venezuela, 5453, marzo 3, 2000.
- (3) Romero (2004). Informe de Gestión del SAHCM. Maracay, Venezuela: autor
- (4) SAHCM (2005). Manual Inductivo. Maracay, Venezuela: Autor.
- (5) OPS y OMS (2001). La transformación de la gestión de hospitales de América Latina y el Caribe. Washington: autor.
- (6) Ley Orgánica de Salud (1998). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 37973, Junio 6, 2004.
- (7) Martín (2004). Plan de Sistemas de Información del Hospital de Motril. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/hmotril/documen/planinfo.pdf> [Consulta: 2005, julio 21].
- García. (1999). Experiencia del Hospital Virgen Macarena de Sevilla. Una ventanilla con todos los datos de los pacientes. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.diariomedico.com/gestion/ges060999com.html> [Consulta: 2005, julio 21].
- Hospital General Universitario de España. Atención al usuario. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.chospab.es/paciente/intro.htm>. [Consulta: 2005, julio 21].
- Complejo Hospitalario Universitario de Badajoz (2005). Guía del complejo hospitalario. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.hospitalbadajoz.org/pacientes/guia.html>. [Consulta: 2005, junio 23].
- (8) Portal Lucem. La percepción de la calidad de sus servicios. [Boletín en línea]. Disponible: <http://www.lucem.net> [Consulta: 2005, Mayo 15].

Recibido: Noviembre, 2008 Aprobado: Mayo, 2009
