

# GOTAS DE CALIDAD

EDICIÓN No. 33 03 DE MAYO DE 2010

## IMPLEMENTANDO UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: USUARIOS SATISFECHOS

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) se encuentra trabajando para lograr la certificación internacional con la Norma ISO 9001:2008 de sus procesos administrativos y de atención a usuarios/as. Es por esto, que el Centro de Atención Permanente (CAP) de San Pedro, San Marcos, es el primero que desea certificarse a nivel nacional y, como requisito para implementar un sistema de gestión de la calidad (SGC), ha realizado una medición sobre la percepción que los/as usuarios/as tienen respecto a la calidad de los servicios que el CAP ofrece.

El SGC desarrolló un sistema para medir la satisfacción del usuario/a al salir de la consulta, con el afán de mejorar el servicio y realizó una encuesta en febrero de 2010, la cual reflejó que la atención que los usuarios/as recibían no era la mejor ni la adecuada. Una de las principales quejas se centraba en la preferencia de ciertas personas al entregar los números de las consultas; es decir, no se repartían justamente los turnos a los pacientes.



Encuesta realizada a una usuaria del servicio de salud.

Por esta razón, el Comité de Calidad del CAP decidió tomar acciones para mejorar las causas de insatisfacción de los pacientes y buscar soluciones prácticas para continuar mejorando. Una de las acciones de mejora es la implementación de dos buzones, uno en la consulta externa y el otro en el área de maternidad, con el fin de mantener un canal de comunicación directo entre usuarios/as y autoridades y para que los/as usuarios/as depositen sus quejas, consultas y/o sugerencias. Éstas son clasificadas y revisadas tres veces a la semana; luego se redacta un acta en la que queda registrada la queja y se comunica al usuario/a sobre la solución de su problema. Al momento se han contabilizado cuatro quejas, las cuales ya han sido resueltas.

USAID | Mejoramiento de la Atención en Salud es un proyecto de asistencia técnica en apoyo al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) de Guatemala. El proyecto es dirigido por University Research Co., LLC y es financiado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de esta nota informativa es responsabilidad exclusiva de USAID | Mejoramiento de la Atención en Salud y el mismo no necesariamente refleja la perspectiva de USAID ni del Gobierno de los Estados Unidos de América.

Para más información comuníquese al:

Proyecto USAID | Mejoramiento de la Atención en Salud, 4ta. Av. 14-14, Zona 14, Guatemala, Guatemala  
Teléfono/Fax: (502) 2485-5988