



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN
35 ANIVERSARIO

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO MEDICO - PACIENTE DE UN CENTRO DE
ESPECIALISTAS DE LA CIUDAD DE POPAYAN

ÁREA TEMÁTICA

LA ORGANIZACIÓN Y SU ENTORNO

DIANA CAROLINA BUSTAMANTE VIDAL

WILSON FERNANDO SAMBONI HERNANDEZ

FUNDACION UNIVERSITARIA DE POPAYAN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

ESPECIALIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

POPAYAN

CAUCA

2019



Sedes administrativas: Claustro San José Calle 5 No. 8-58 - Los Robles Km 8 vía al sur
Sede Norte del Cauca: Calle 4 No. 10-50 Santander de Quilichao

Popayán, Cauca, Colombia

PBX (57-2) 8320225 | www.fup.edu.co | Fundación Universitaria de Popayán





FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN
35 ANIVERSARIO

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO MÉDICO - PACIENTE DE UN CENTRO DE
ESPECIALISTAS DE LA CIUDAD DE POPAYÁN

DIANA CAROLINA BUSTAMANTE VIDAL

WILSON FERNANDO SAMBONI

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Especialista en
Gerencia del talento Humano

Asesora temática

SONIA GAVIRIA

FUNDACION UNIVERSITARIA DE POPAYAN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
POPAYAN
CAUCA
2019



Sedes administrativas: Claustro San José Calle 5 No. 8-58 - Los Robles Km 8 vía al sur
Sede Norte del Cauca: Calle 4 No. 10-50 Santander de Quilichao

Popayán, Cauca, Colombia
PBX (57-2) 8320225 | www.fup.edu.co | Fundación Universitaria de Popayán





DEDICATORIA A:

Gracias a Dios por permitirme lograr mis sueños y metas propuestas. Mi familia, por apoyarme en cada decisión y proyecto, sin ellos esto no hubiese sido posible, me dieron fuerzas, alegría y una gran actitud para afrontar los obstáculos y vencerlos para ser un profesional, por su soporte y ánimo a lo largo de estos años, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa y lo justa que es y que puede llegar a ser, porque cada día me vio vencer obstáculos y ser mejor persona para no detenerme hasta conseguir nuestros objetivos. A las personas que con su energía, comprensión y ánimo me impulsó en la recta final a culminar este trabajo. No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradezco, y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi familia.

AGRADECIMIENTOS A:

Mediante este agradecimiento quiero exaltar la labor de toda mi familia que estuvieron presentes durante toda la realización de mi carrera y que son mi mayor inspiración, a La asesora del estudio de caso y al cuerpo docente de la universidad, por lo aprendido en el programa de la especialización. A las personas usuarias del Centro Medico de especialistas de la ciudad de Popayán, así como al personal asistencial y administrativo de dicho establecimiento de salud, por su participación.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

El presente estudio ha sido financiado totalmente por los autores



FUNDACION UNIVERSITARIA DE POPAYAN
ESPECIALIZACION GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS

ESTUDIO DE CASOS – CENTRO MEDICO DE LA CIUDAD DE POPAYAN.

PROGRAMA	ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO CURSO / NCR	
SEMESTRE	OPCIÓN DE GRADO – ESTUDIO DE CASOS	PERIODO ACADÉMICO	2019
DOCENTE	Sonia Gaviria Armero	PERFIL DE ESTUDIOS	Maestría
NOMBRES Y APELLIDOS ESTUDIANTE(S)		ID	CEDULA
1. Diana Carolina Bustamante Vidal		23182033	1061750631
2. Wilson Fernando Samboni Hernandez		23182016	1058974202
ESTUDIO DE CASOS – NOMBRE DE LA EMPRESA			
PRESENTACIÓN DE EXPERIENCIA			
Proyecto	Análisis del comportamiento médico -paciente de un centro de especialistas de la ciudad de Popayán		GRUPO 1
Enfoque temático	La organización y su entorno		
Logros a alcanzar	La relación médico paciente es una comunicación efectiva las molestias en el paciente disminuyen y aumenta su satisfacción. No se trata únicamente de mejorar los aspectos psicológicos de la atención. Aunque son pocos,		



	existen estudios, incluyendo ensayos, que muestran que mejorando la comunicación en aspectos específicos también mejoran los resultados fisiológicos.	
--	---	--





INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso nace como opción de grado para recibir el título profesional de los autores del mismo, bajo la modalidad de estudio de caso, donde se pretende analizar el comportamiento médico – paciente en un centro médico de la ciudad de Popayán donde aplicaremos lo aprendido en la etapa estudiantil, con el fin de cambiar los hábitos que día a día se vive en el centro médico.

El proyecto se realiza a fin de conocer cuáles son los aspectos que dificultan establecer la relación entre el médico y el paciente en el centro médico de especialistas de la ciudad de Popayán; a esta relación se la puede definir como todo contacto establecido entre un paciente y el profesional en salud, se caracteriza porque ambos individuos se perciben recíprocamente desde una perspectiva.

Se trata, con ello, de potenciar el centro médico dotándolo de los instrumentos necesarios para resolver las preguntas que surgen en la relación del profesional con el paciente y la población. Reconocer los diferentes hábitos y cómo éstos condicionan el estado de salud del paciente, es uno de los problemas más importantes que se plantean al médico del centro y como contribuimos para que la relación sea cada día mejor.

La investigación de esta problemática se realizó por el interés de conocer los aspectos que dificultan establecer una relación médico – paciente en el acto de cuidar, porque se carece de estudios que aborden esta problemática y las conclusiones de este estudio serían beneficiosas para el personal que labora en este lugar, ya que permitirá conocer aspectos significativos para su desarrollo profesional basado en el cuidado humanizado.

La relación médico-paciente se basa, entre otras condiciones, en la comunicación, para la cual los médicos tienden a sobreestimar sus habilidades. Esto se vincula a la pérdida del enfoque en el cuidado holístico de la persona, poca empatía y hasta intolerancia en el trato con los pacientes. Los pacientes se comprometen menos y los tratamientos pueden fracasar. La comunicación es un factor crítico.



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	6
OBJETIVOS.....	9
OBJETIVO GENERAL.....	9
OBJETIVO ESPECIFICO.....	9
MARCO DE REFERENCIA.....	10
CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES.....	11
Profesional 1: Odontólogo Endodoncia.....	11
Profesional 2: Medicina General.....	12
Profesional 3: Ginecólogo colposcopia.....	13
MARCO TEÓRICO.....	14
PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	19
INSTRUMENTO DE PERCEPCIÓN PARA EL ANÁLISIS DE LA RELACIÓN MÉDICO -PACIENTE DEL CENTRO MÉDICO DE LA CIUDAD DE POPAYÁN APLICADO AL PACIENTE.	22
INSTRUMENTO DE PERCEPCIÓN PARA EL ANÁLISIS DE LA RELACIÓN MÉDICO -PACIENTE DEL CENTRO MÉDICO DE LA CIUDAD DE POPAYÁN APLICADO AL MÉDICO ESPECIALIZADO.	23
INSTRUMENTO DE PERCEPCIÓN PARA EL ANÁLISIS DE LA RELACIÓN MÉDICO -PACIENTE DEL CENTRO MÉDICO DE LA CIUDAD DE POPAYÁN REALIZADA POR LOS AUTORES DEL ESTUDIO.....	24
TABULACION.....	25
TABULACION DEL ENDODONCISTA.....	25
Grafica 1.....	25
ENCUESTA REALIZADA POR EL ENDODONCISTA.....	26
Grafica 2.....	27
TABULACION MEDICO GENERAL.....	28
Grafica 3.....	28
ENCUESTA REALIZADA POR EL MEDICO GENERAL.....	29
Grafica 4.....	29
TABULACION GINECOLOGIA.....	30
Grafica 5.....	31
ENCUESTA REALIZADA POR EL GINECOLOGO.....	32



Grafica 6	32
TABULACION MEDICOS ESPECIALISTAS DE UN CENTRO MEDICO DE LA CIUDAD DE POPAYAN	33
Grafica 7	34
ENCUESTA REALIZADA POR LOS ESPECIALISTAS DEL CENTRO MEDICO DE LA CIUDAD DE POPAYAN	35
Grafica 8	36
COMPARACION DE ATENCIÓN CON OTROS CENTROS MEDICOS DE LA CIUDAD DE POPAYAN	38
RESULTADOS.....	42
CONCLUSIONES.....	44
RECOMENDACIONES.....	45
Bibliografía.....	47
TABLA DE ANEXOS	
ANEXOS.....	49
FOTO #1 PACIENTE REALIZANDO LA ENCUESTA	49
FOTO# 2 PACIENTE HACIENDO EL INGRESO	49
FOTO # 3 PACIENTES EN SALA DE ESPERA.....	50
FOTO # 4 PACIENTE REALIZANDO LA ENCUESTA	50
Foto # 5 paciente llenando consentimientos	51
Foto # 6 pacientes en sala de espera	51
Foto # 7 paciente realizando la encuesta.....	52
Foto # 8 paciente realizando la encuesta.....	52
Foto # 9 paciente realizando la encuesta	53
Foto # 10 paciente realizando la encuesta	53
Foto # 11 paciente llenando la encuesta.....	54
Foto #12 paciente recibiendo información.....	54
ANEXOS ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS PACIENTES, MEDICO ESPECIALISTAS Y AUTORES DEL ESTUDIO.....	55



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación médico - paciente originada por los mecanismos de prestación del servicio en un centro de especialistas en la ciudad Popayán.

OBJETIVO ESPECIFICO

- Analizar los mecanismos y procedimientos para la prestación de servicio de especialistas.
- Analizar la relación interpersonal entre médico - paciente en la prestación del servicio.
- Precisar las circunstancias generadas tanto en el medico como en el paciente y en su entorno.



MARCO DE REFERENCIA

DESCRIPCION GENERAL DE LA EMPRESA

Para efectos académicos del trabajo el ejercicio se realiza con el nombre de centro de especialistas de la ciudad de Popayán (se reserva el nombre) por ente lo marcaremos centro de especialistas de Popayán.

Somos un centro médico con más de 23 años de experiencia, que ofrece servicios de salud en el departamento del Cauca a través de especialistas capacitados en el área de la medicina y la odontología, que de manera continua buscan brindar una experiencia con calidez humana y de calidad

Paso a paso, el **Centro Medico de la Ciudad de Popayán**, fue creciendo las bases de una entidad empeñada en servir con calidad para cuidar y preservar la vida, y fue creando una comunidad de clientes fieles que ya percibía desde sus inicios su propuesta de valor diferenciada. Este enfoque hacia una estrategia de servicio que se ha mantenido a lo largo de su historia es lo que ha moldeado el perfil de la empresa, ha convocado distintas voluntades, y ha permitido la toma de decisiones consistentes e inteligentes acerca de la asignación apropiada de los recursos, la elección de los distintos servicios, y la adopción de nuevas tecnologías.

Paralelo al crecimiento físico y a la apertura de nuevos servicios, se continuó trabajando en el fortalecimiento de las capacidades diferenciadoras del **Centro Médico de la ciudad de Popayán**: un modelo de gestión integral que busca gerencia los procesos para hacerlos eficientes, eficaces y efectivos; el fortalecimiento de la transformación cultural que aspira a lograr la alineación total con los grandes propósitos; y la coherencia organizacional con el marco permanente del pensamiento sistémico donde el pensar, el decir y el actuar de todos los miembros del Centro Médico de la ciudad de Popayán, se traduzca en conductas visibles dentro y fuera de la empresa.



CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES

Profesional 1: Odontólogo Endodoncia

También conocida como tratamiento de conductos, es el procedimiento que utilizan los odontólogos para eliminar -en parte o en su totalidad- la pulpa del diente y sellar el conducto pulpar. La pulpa es la parte más interior del diente y está constituida por un tejido blando que contiene los nervios y los vasos sanguíneos. La parte del conducto que se encuentra en el interior de la corona se denomina cavidad pulpar, mientras la correspondiente a la raíz recibe el nombre de conducto reticular y es el que conecta con el hueso maxilar.

Perfil profesional

Estudios médicos – Universidad:

Odontólogo – Colegio Odontológico.

Especialista en endodoncia – Colegio Odontológico.

Especialista en gerencia de servicios de salud – Universidad Cooperativa de Colombia.

Cursos – Diplomados – Seminarios – Actualizaciones:

Congreso nacional y latinoamericano de endodoncia – tercer encuentro internacional de investigación (septiembre de 2013).

Congreso internacional tendencias modernas de endodoncia.

Taller teórico práctico sistemas rotatorios en reparación endodoncia dr. Jaime Donado – Densply Maillefer.

El especialista en endodoncia trabaja de lunes a viernes de 2:00 a 6:00 de la tarde y tiene una duración en cada consulta de una promedio de una hora como podemos ver el doctor atiende 4 pacientes por jornada laboral. Por lo que en esta hora tiene un tiempo suficiente para prestar un buen servicio a los pacientes.



Profesional 2: Medicina General

El médico general es el profesional de la medicina que cuenta con los conocimientos y las destrezas necesarias para diagnosticar y manejar diferentes patologías comunes y derivar al especialista indicado cuando corresponda. El objetivo de una consulta con médico general no sólo es para resolver el problema que afecta al individuo en un momento dado sino también detectar antes que aparezcan, problemas médicos que podrían menoscabar la salud del paciente. En definitiva, la medicina general constituye el primer nivel de atención médica.

Perfil profesional

Estudios médicos – Universidad:

Médico y cirujano – Universidad del Cauca.

Cursos – Diplomados – Seminarios – Actualizaciones:

Seminario actualización para médicos 2013.

4to congreso de residentes Unicauca marzo 2014.

Congreso urgencias octubre 2013

Auditor médico.

El médico general tiene un horario de 8:00 am a 13:00 pm y de 14:00 a 19:00 en promedio tiene en consulta diaria unos 17 pacientes en toda la jornada por lo que generalmente podemos ver que el doctor gasta entre un promedio de 45 minutos por paciente en consulta, en este caso el doctor cuenta con todo el tiempo para escuchar a su paciente y hacer una consulta agradable y satisfactoria para su paciente despejándolo de dudas y alguna clases de inquietudes.



Profesional 3: Ginecólogo colposcopia

Un Ginecólogo es un profesional integral con una visión global y específica de la salud de la mujer, desde un enfoque primario de los problemas relacionados con el aparato reproductor femenino, así como de sus patologías hasta el entendimiento de su entorno psicológico y estar capacitado para resolverlos y orientarlos dentro de un marco de principios sociales, legales, éticos, humanos y morales

Una colposcopia es un procedimiento en el que su ginecólogo examina de cerca su cuello uterino, las paredes vaginales, así como la entrada a la vagina, lo que permite identificar lesiones precancerosas con gran precisión.

Perfil profesional

Estudios médicos – Universidad:

Médico y cirujano – Universidad del Cauca.

Cursos – Diplomados – Seminarios – Actualizaciones:

Especialista en ginecología y obstetricia 1990

Aspectos clínicos y científicos del Papilomavirus Humano 2007.

I congreso colombiano de colposcopia y patología del tacto genital inferior y V curso internacional de la especialidad 2007.

II congreso colombiano de colposcopia y patología del tacto genital inferior y V curso internacional de la especialidad 2008.

Congreso de las Américas en colposcopia- latamgin y V congreso colombiano de la especialidad. 2015.

El ginecólogo es un especialista que atiende de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y de 14:00 a 18:00 en lista tiene un total de 18 pacientes generalmente por jornada tiene un faltante de 4 pacientes dos en la mañana y dos en la tarde en este caso podemos ver que el doctor gasta un promedio de 45 minutos por paciente en cada procedimiento en donde el doctor realiza preguntas personales hace el procedimiento, despeja dudas da recomendaciones con lo que se puede analizar que el tiempo es perfecto para lo realizado en su consulta.



MARCO TEÓRICO

Laín Entralgo considera que la Medicina del siglo XX está profundamente marcada por la introducción en ella del sujeto humano, por el reconocimiento de la persona concreta que es el paciente. El acompañamiento y el cuidado se sitúan también como elementos fundamentales de la relación. Será toda una habilidad del médico sintonizar con el paciente y adaptar el estilo más adecuado de relación, para llevar a mejor puerto el proceso terapéutico con el paciente. LA RELACIÓN MÉDICO PACIENTE, PATRIMONIO CULTURAL INMATERIAL DE LA HUMANIDAD 7 Cada vez se le da más importancia a la Medicina basada en la afectividad, en la que la relación médico-paciente está basada en el respeto y la confianza mutua, estando las decisiones centradas en el paciente informado y formado; a lo que el médico debe contribuir y para lo que es necesario entrenarse en habilidades de comunicación (March Cerdá, 2014).

El paciente es aquella persona que padece una enfermedad. Puede encontrarse asintomático o con un cortejo de síntomas o molestias que perduran en el tiempo, atravesando así el proceso de enfermar y que le llevan a la determinación de pedir ayuda o consultar con un médico. En este punto se inicia la relación médico-paciente y a través de ella girará en gran parte todo el proceso diagnóstico-terapéutico.

La relación médico-paciente y la comunicación en consecuencia entre ambos puede ser, en función de si ésta se centra en la enfermedad o en la persona, o bien si se adopta una relación directiva o facilitadora.

Joyce Travelbee (1969) en otra de sus afirmaciones señala que “el objetivo del médico se consigue por medio del establecimiento de una relación de persona a persona”

La relación médico-paciente involucra variados contactos físicos en la realización de procedimientos programados, la interpretación de gestos, movimientos y posiciones con las cuales los pacientes, sometidos a procedimientos, comunican sus emociones, sentimientos y percepciones. Así mismo, los enfermeros deben poseer la habilidad para buscar opciones comunicativas cuando el lenguaje hablado no es posible; negocian movimientos y gestos del lenguaje simbólico, a los cuales atribuyen significados en la comunicación; además, deben recurrir a papeles y elementos para escribir lo que



no es posible decir oralmente. La preocupación del médico estará relacionada con asistir a los pacientes para enfrentar la enfermedad, el sufrimiento y el estrés que estas situaciones generan.

Medicina especializada

En el campo de la medicina, un médico u otro profesional de la salud que está capacitado y autorizado en un área especial de la medicina; por ejemplo, los oncólogos (especialistas en cáncer) y los hematólogos (especialistas en sangre) son médicos especialistas.

Una especialidad médica son los estudios cursados por un graduado o licenciado en Medicina en su período de posgrado, que derivan de un conjunto de conocimientos médicos especializados relativos a un área específica del cuerpo humano, a técnicas quirúrgicas específicas o a un método diagnóstico determinado.



MARCO LEGAL

El marco legal que ampara la relación de médico-paciente está basado en la siguiente normativa:

- **LEY 23 DE 1981 (18 de febrero)**

Por lo cual se dictan Normas en Materia de Ética Médica

DECRETA

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

ARTÍCULO 1°. – La siguiente declaración de principios constituye el fundamento esencial para el desarrollo de las normas sobre Ética Médica.

–La medicina es una profesión que tiene como fin cuidar de la salud del hombre y propender por la prevención de las enfermedades, el perfeccionamiento de la especie humana y el mejoramiento de los patrones de vida d la colectividad, sin distinciones de nacionalidad, ni de orden económico social, racial, político o religioso. El respeto por la vida y los fueros d la persona humana constituyen su esencia espiritual. Por consiguiente, el ejercicio de la medicina tiene implicaciones humanísticas que le son inherentes.

–La relación médico- paciente es elemento primordial en la práctica médica. Para que dicha relación tenga pleno éxito, debe fundarse en un compromiso responsable, leal y auténtico, el cual impone la más estricta reserva profesional.

CAPÍTULO II DEL JURAMENTO

ARTÍCULO 2°. – Para los efectos de la presente ley, adoptándose los términos contenidos en el juramento aprobado por la Convención de Ginebra de la Asociación Médica Mundial, con la adición consagrada en el presente texto.

TITULO II. PRÁCTICA PROFESIONAL

CAPÍTULO I DE LAS RELACIONES DEL MÉDICO CON EL PACIENTE



ARTÍCULO 3°. – El médico dispensará los beneficios de la medicina a toda persona que los necesite, sin más limitaciones que las expresamente señaladas en esta ley.

ARTÍCULO 5°. – La relación médico paciente se cumple en los siguientes casos:

1. Por decisión voluntaria y espontánea de ambas partes.
2. Por acción unilateral del médico, en caso de emergencia.
3. Por solicitud de terceras personas.
4. Por haber adquirido el compromiso de atender a personas que están a cargo de una entidad privada o pública.

CAPÍTULO II. DE LAS RELACIONES DEL MÉDICO CON SUS COLEGAS

ARTÍCULO 29. La lealtad y la consideración mutuas constituyen el funcionamiento esencial de las relaciones entre los médicos. **ARTÍCULO 30.** El médico no desaprobará con palabras o de cualquier otra manera, las actuaciones de sus colegas en relación con los enfermos. Será agravante de esa conducta, el hecho de que esté dirigido a buscar la sustitución del médico tratante. (SIN VIGENCIA. Conc. D. 3380/81. Art. 21. – “No constituyen actos desaprobatorios las diferencias de criterio de opinión entre médicos que manifiesten en forma prudente surjan de la discusión, análisis y tratamiento del paciente”. NOTA: El artículo 30 fue declarado inexecutable. Sentencia del 19 de octubre de 1989. Salvamento de voto de los magistrados José Alejandro Bonivento Fernández y Álvaro Tafur Galvis. Exped. N°. 1957. H. Corte Suprema de Justicia.

CAPÍTULO III DE LA PRESCRIPCIÓN MÉDICA

LA HISTORIA CLÍNICA, EL SECRETO PROFESIONAL Y ALGUNAS CONDUCTAS.

ARTÍCULO 33. Las prescripciones médicas se harán por escrito, de conformidad con las normas vigentes sobre la materia.

ARTÍCULO 39. El médico velará porque sus auxiliares guarden el secreto profesional. Conc. D. 3380/81. Art. 24. – “El médico velará porque sus auxiliares guarden el secreto profesional, pero no será responsable por la revelación que ellos hagan”

CAPÍTULO IV DE LAS RELACIONES DEL MÉDICO CON LAS INSTITUCIONES.



ARTÍCULO 42. – El médico cumplirá a cabalidad sus deberes profesionales y administrativos, así como el horario de trabajo y demás compromisos a que se esté obligado en la institución donde preste sus servicios.

ARTÍCULO 43. – El médico que labore por cuenta de una entidad pública o privada no podrá percibir honorarios del paciente que atienda en esas instituciones. Conc. D. 3380/81. Art. 26 “El médico que labore por cuenta de una entidad pública o privada no podrá percibir honorarios de los pacientes que atiende en esas instituciones y cuya asistencia están a cargo de las mismas”.



PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se llevará a cabo mediante la técnica de entrevista que se realizarán oportunamente a los médicos y pacientes del centro médico de especialistas de la ciudad de Popayán se realizara una observación indirecta que la realizara los autores del trabajo para analizar el estado emocional de los pacientes a la hora de ingresar a la sala de espera, durante su consulta médica y a la hora de su retiro. Se realizara un dialogo con los médicos para identificar posibles inconformidades de los pacientes involucrados. Al realizar la entrevista se procurará observar el comportamiento de los mencionados a la hora de realizar una cita médica. Las mismas se realizarán en el mes de abril/2019, tendrán una duración de 20 días para cumplir con todo lo requerido.

Tipo de estudio

Esta investigación se producirá bajo la modalidad de estudio descriptivo y transversal considerándolo como el más adecuado. La elección del método se realiza en respuesta al criterio propuesto por Ander Egg que sostiene “... el estudio descriptivo es el nivel en lo que habitualmente han de trabajar quienes están preocupados por la acción, puesto que permite elaborar un marco de estudio a partir del cual, se deduce una problemática ulterior o bien formular un diagnostico con el fin de conocer carencias esenciales y sugerir una acción posterior.”

Se realizó la entrevista a 60 pacientes y a 3 especialistas del centro médico de la ciudad de Popayán, fue una entrevista escrita y personal donde todos los entrevistados estaban siendo guiados por los encargados del estudio.

Universo

El universo lo constituirá el total de pacientes, especialistas del centro médico de la ciudad de Popayán, lo que hace un número de 63 sujetos.

Fuente

Para la realización de este estudio se utilizaran fuentes primarias, información directa de pacientes - especialistas del centro médico de la ciudad de Popayán.

Técnica



Se utilizará la técnica de encuesta en su modalidad de entrevista a los pacientes -los especialistas del centro médico de la ciudad de Popayán.

Instrumento

Se elaboró 3 entrevista con preguntas abiertas y de selección con una serie de tópicos dirigidos a recabar información sobre la modalidad que se presenta la relación médico- paciente y aspectos que la dificultan. Esta entrevista constará de lo siguiente:

- Título
- Servicio o áreas específicas
- Edades de los pacientes
- Instrucciones
- Identificación del encuestado y del formulario

Plan de recolección de datos

La recolección de datos se llevará a cabo mediante la técnica de entrevista que se realizarán oportunamente a los médicos - pacientes del centro médico de la ciudad de Popayán.

Al realizar la entrevista se procurará aclarar toda duda y evitar todo tipo de ambigüedades posible por parte de los profesionales y pacientes bajo estudio. Las mismas se realizarán en el mes de mayo/2019, tendrán una duración de quince días para alcanzar a todos los entrevistados.

Una vez redactado el cuestionario final se procede a la organización y realización de trabajo de campo, es decir, la recogida efectiva de los datos a través del procedimiento correspondiente al tipo de encuesta realizada, o sea mediante entrevista personal. En la realización de las encuestas, formulamos las preguntas exactamente como aparecen escritas en el cuestionario y en el mismo orden, también utilizamos algunas técnicas de indagación para lograr que el encuestado contestara a las preguntas.

Plan de recursos

Financieros



Los gastos de la investigación serán solventados por los autores del proyecto. La suma aproximada es un total de \$ 30.000

Humanos

Esta investigación estará a cargo de los autores de este trabajo.

Materiales

Para esta ocasión se necesitaron 3 planillas de registro, 30 lapiceros, 180 fotocopias de la entrevista, 3 planillas para la tabulación de los datos; todos estos recursos serán costeados por los investigadores.

Varios Se ubicarán dentro de este aspecto lo referido a teléfono, transporte, etc

Plan de procesamiento y análisis de los datos.

Los datos se volcaran a una tabla, donde se tabularan las respuestas a las preguntas dadas. La tarea de proceso de datos se realizara de la siguiente manera:

- Ordenación de los formularios numéricamente.
- Revisión y depuración de los datos.
- Volcar los datos a una tabla maestra de doble entrada.



INSTRUMENTO DE PERCEPCIÓN PARA EL ANÁLISIS DE LA RELACIÓN MÉDICO -PACIENTE
DEL CENTRO MÉDICO DE LA CIUDAD DE POPAYÁN APLICADO AL MÉDICO
ESPECIALIZADO.

Especialidad:

1. ¿Qué métodos o estrategias utiliza usted para tener una buena relación con el paciente?

- A. Se levanta y le da la mano
- B. Lo invita a sentarse
- C. Lo ve a los ojos cuando le habla
- D. Otros
cual_____

2. ¿Si evidencia en el paciente un grado de estrés y ansiedad, que estrategia utiliza para controlar la situación?

- A. Lo tranquiliza
- B. La manda a tomar asiento y la deja de ultima
- C. No lo atiende
- D. Otro
Cual_____

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN, BENDICIONES..!!



INSTRUMENTO DE PERCEPCIÓN PARA EL ANÁLISIS DE LA RELACIÓN MÉDICO -PACIENTE
DEL CENTRO MÉDICO DE LA CIUDAD DE POPAYÁN REALIZADA POR LOS AUTORES DEL
ESTUDIO

Especialidad:

Sexo Femenino () Sexo Masculino ()

Rango de Edad

Entre 10 Y 20 () Entre 20 y 30 () entre 30 y 40() entre 40 y más ()

1. comportamiento del paciente a la hora de ingresar:

2. después de la consulta el paciente se retira con su estado de ánimo:

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN, BENDICIONES..!

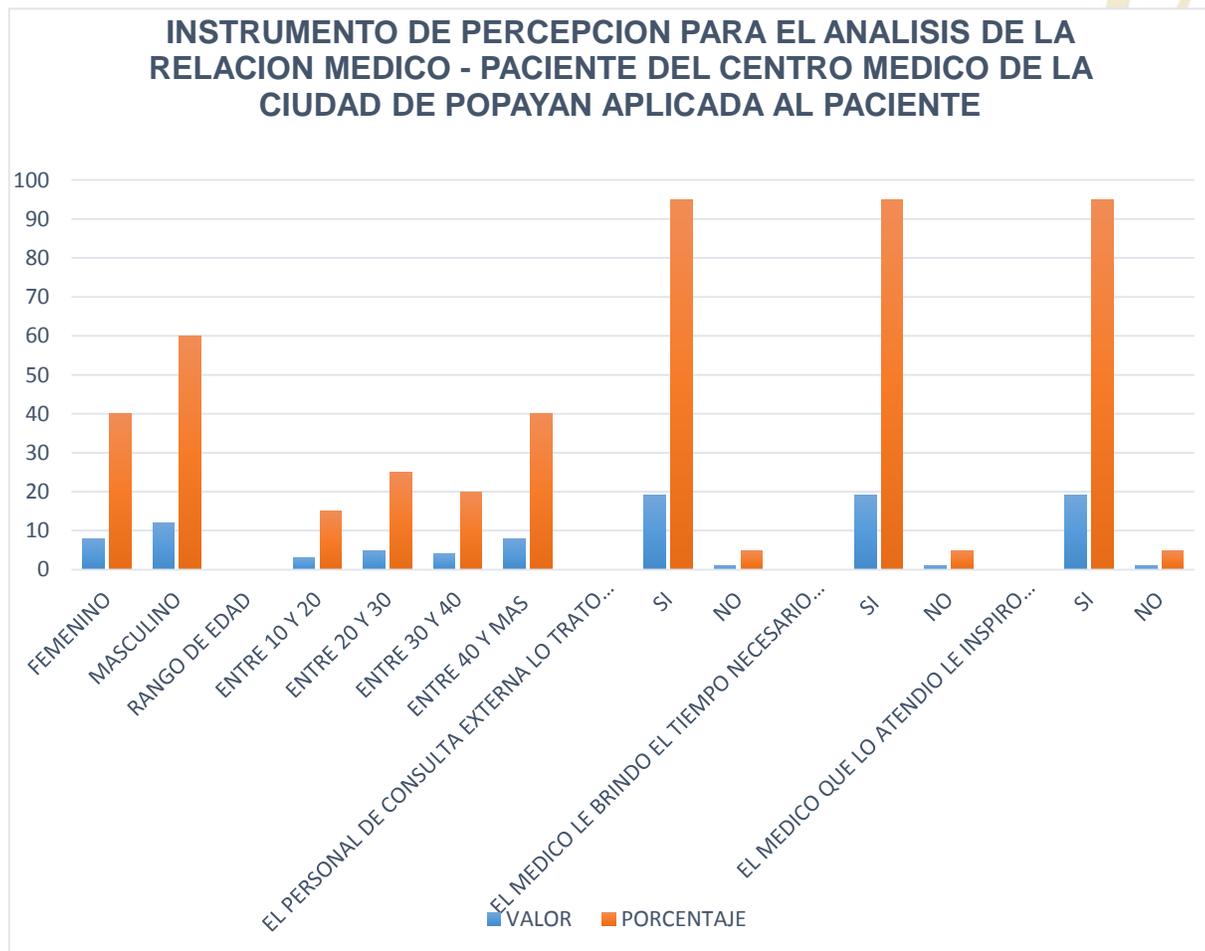


TABULACION

Las entrevistas fueron realizadas para mirar diferentes punto de vista como lo es la relación médico – paciente, el nivel de confianza que siente un paciente durante su consulta, analizar si el tiempo requerido por el especialista es suficiente para la consulta de cada paciente y por último y no menos importante la satisfacción de los pacientes antes durante y después de su consulta.

TABULACION DEL ENDODONCISTA

Tabulación de encuesta realizada por los pacientes, en esta encuesta analizaremos cual es la reacción que tiene cada paciente con su médico especialista.



Grafica 1



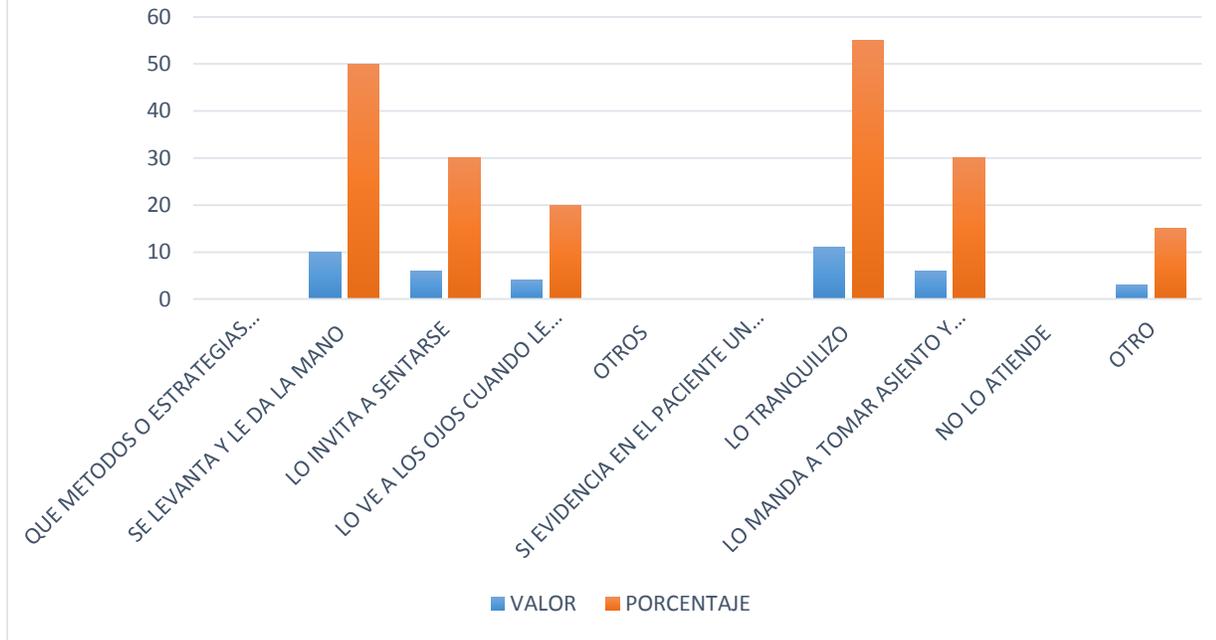
En la gráfica 1 podemos analizar:

- los Hombres prevalecen sobre las mujeres que el número mayor de pacientes entrevistados son hombres y que en su mayor parte son personas mayores a 40 años.
- por otra parte el Nivel de satisfacción se observa también que los pacientes están satisfechos por el servicio recibido por la persona de consulta externa ya que es el primer contacto que tienen con el personal del centro médico de la ciudad de Popayán y que el profesional que presta su servicio de endodoncia.
- Los pacientes salen conforme con su consulta ya que brinda el tiempo y resuelve dudas a los pacientes.
- La actitud hace que los pacientes se sientan tranquilos y confiables durante su procedimiento y hace que el especialista del centro médico sea una persona idóneas y muy humanas para la atención del paciente y su preocupación por su estado de salud y que el paciente este tranquilo y cómodo durante la atención del servicio.

ENCUESTA REALIZADA POR EL ENDODONCISTA

Tabulación de encuesta realizada por el médico especialista, donde analizaremos cual es la estrategia que utiliza el médicos especialista cuando un paciente esta nervioso al ingresar a su consulta y mirar la reacción de cada paciente.

INSTRUMENTO DE PERCEPCION PARA EL ANALISIS DE LA RELACION MEDICO - PACIENTE DEL CENTRO MEDICO DE LA CIUDAD DE POPAYAN APLICADA AL MEDICO ESPECIALIZADO.



Grafica 2

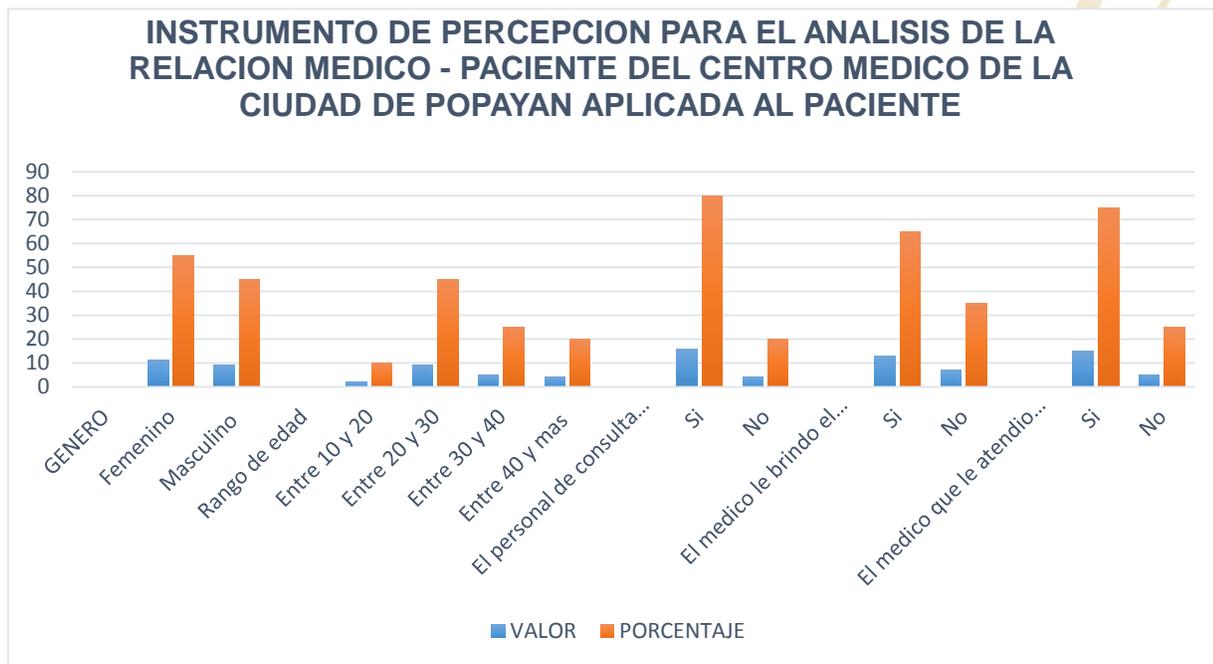
En la gráfica 2 podemos analizar que los especialistas:

- el profesional especializados del centro médico de la ciudad de Popayán brinda un servicio adecuado, para que los pacientes estén cómodos y entren en confianza para tener una buena comunicación y que el resultado sea un éxito.
- Por otra parte el resultado de las encuestas nos muestra que el especialista tiende a hacer actividades para que el paciente este tranquilo y no sienta ansiedad antes de su cónsula y esto lo hace hablándole, levantan doce cuando el paciente llega y hacer sentir al paciente bien por lo que con estas actitudes hace que el paciente sienta confiable de lo que el doctor esta haciendo y lo que le va hacer.
- Por otra parte el especialista nos demuestra que es estado de animo de los pacientes no afecta ya que los especialistas aplican el método de tranquilizarlos, brindarles un vaso de

agua, estrecharles la mano y brindarles seguridad y amabilidad para que ellos se sientan apreciados y que los doctores puedan trabajar sin la presión que representa hacer un procedimiento con una persona nerviosa que esto puede conllevar a que el procedimiento se compliquen.

TABULACION MEDICO GENERAL

Tabulación de encuesta realizada por los pacientes, donde vamos a conocer las inquietudes y la perspectiva de su consulta donde se da a conocer el nivel de satisfacción cada paciente frente a la confianza que le brindo el especializa durando su consulta.



Grafica 3

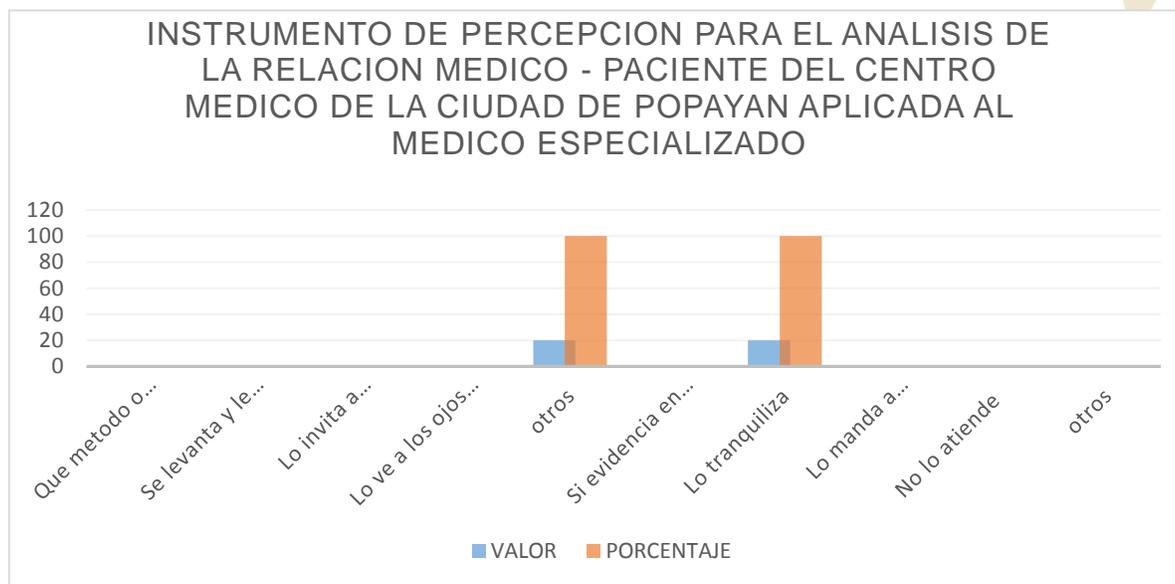
En la grafica 3 podemos observar:

- los pacientes entrevistados en su mayor parte son de genero femenino y su mayor parte estan entre el rango de edad de 20 a 30 años.
- Por otra parte son personas jovenes que analizan muy bien la atencion del medico y que dieron una serie de sugerencias para mejorar dicha atencion.

- En este punto, analizando las entrevistas y las graficas podemos observar que los pacientes estan muy contentos con el servicio brindado por el especialista ya que tiene dominio del tema y brinda una buena consulta donde les da un tratamiento.
- Tambien pudimos observar que los pacientes sigue frecuentando el especialista en el centro medico de la ciudad de popayan y se sienten contentos por el tiempo que el medico les dedica en cada consulta, que hay tiempo para preguntar inquietudes porque gracias a la amabilidad, el respeto y la paciencia se sienten muy agradable en su consulta y la buena comunicación hace que los pacientes se sientan conforme con su atencion.

ENCUESTA REALIZADA POR EL MEDICO GENERAL

Esta tabulación se encuesta realizada por el médico genera donde analizaremos los tiempos y la manera en que el médico general maneja el nivel de ansiedad de los pacientes ante y durante de la consulta con sus pacientes y analizamos la estrategias que aplican el médico especialista para que pacientes este tranquilo en su consulta.



Grafica 4

En la gráfica 4 podemos observar:

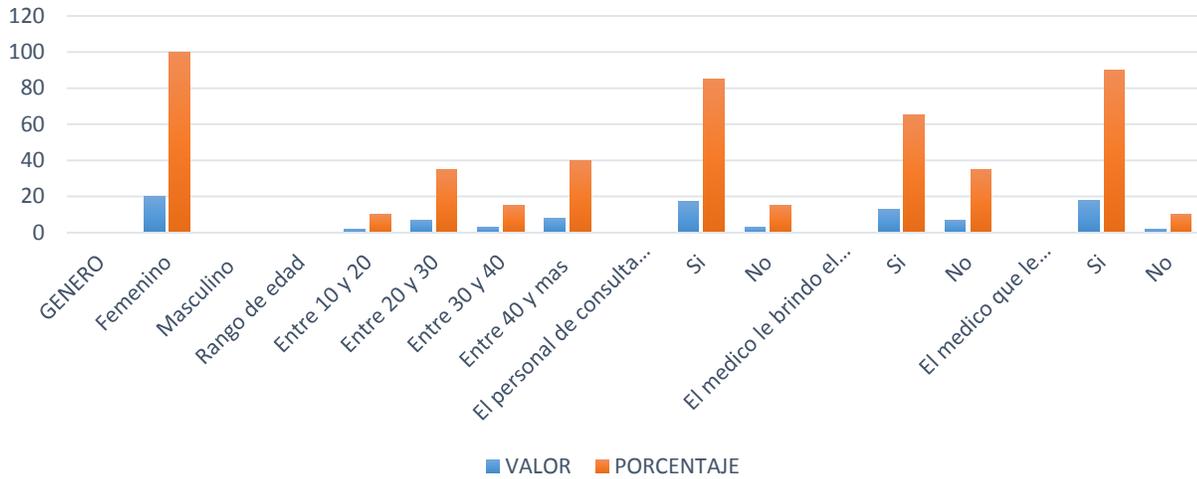


- Como podemos observar el médico general tiene mucho contacto con los pacientes y podemos analizar que entre más contacto con los pacientes, él va a sentirse más cómodo durante su consulta.
- El profesional del centro médico de la ciudad de Popayán utilizan todas las estrategias necesarias para que el paciente se sienta cómodo, se tranquilice y si esta con nervios tranquilizarlos para tener un buen ambiente para que la consulta sea satisfactoria.
- la estrategia está en tranquilizar al paciente y brindarle una mano amiga para que se sientan en confianza y así poder escuchar todos los problemas que el paciente tiene y como puede aportar para que se retire del consultorio con una sonrisa grande y evitar alteraciones en el lugar.

TABULACION GINECOLOGIA

Tabulación de encuesta realizada por los pacientes donde conoceremos la conformidad de cada paciente encuestado si está satisfecho con lo realizado durante su procedimiento y así poder determinar los diferentes puntos de vista de las pacientes.

INSTRUMENTO DE PERCEPCION PARA EL ANALISIS DE LA RELACION MEDICO - PACIENTE DEL CENTRO MEDICO DE LA CIUDAD DE POPAYAN APLICADA AL PACIENTE



Grafica 5

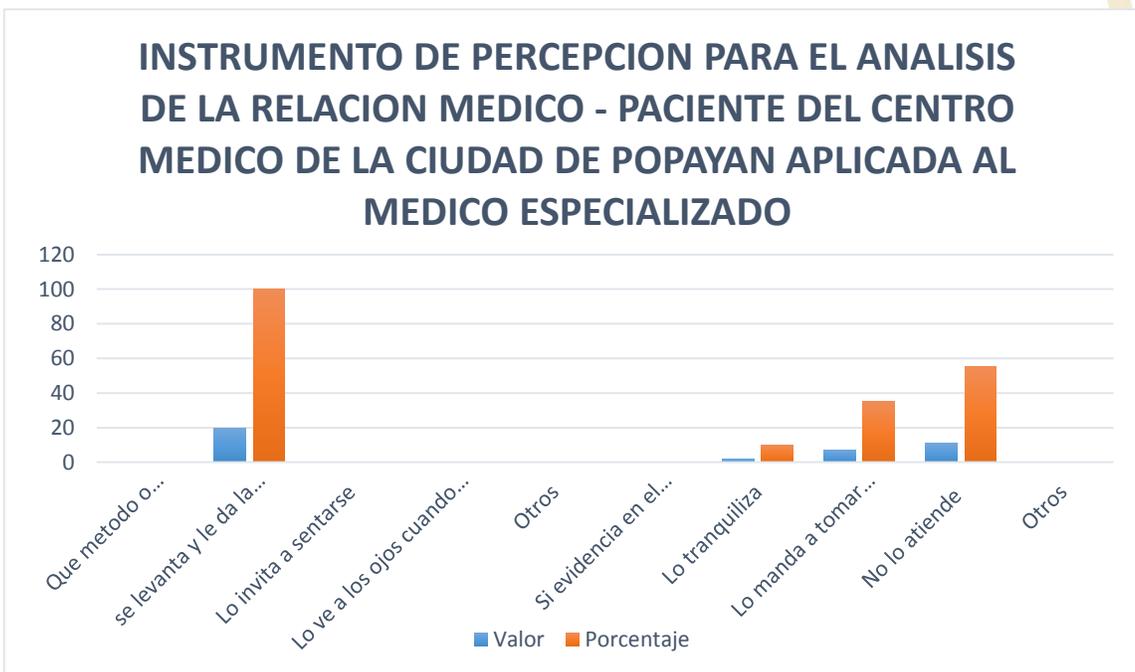
En la gráfica 5 podemos observar:

- Para esta entrevista en el área de ginecología, la mayoría de mujeres están entre el rango de edad de 40 años y más.
- Donde se puede evidenciar que la atención de los profesionales es idónea y genera confianza para seguir asistiendo las próximas citas.
- Su profesionalismo hace que en cada cita las mujeres se retiren del consultorio contentas por el servicio prestado, por la buena confianza que se genera y el profesionalismo que tienen los médicos.
- En este punto podemos concluir que las pacientes salen un poco mareadas pero es lo normal por el procedimiento, salen conforme con sus respuestas.
- Por otra parte las pacientes la única recomendación que nos da es que el especialista sea un poco más cortés que las mire cuando les habla para así poder tener una confianza antes del procedimiento ya que ellas cuando están en la sala de espera se les ve un poco nerviosas porque no conocen en sí de que se trata el procedimiento que se les va a practicar pero sin

embargo las pacientes salen tranquilas porque el medico les brinda la información y el tiempo necesario para su consulta por esto hace que la relación médico-paciente sea la requerida para el buen trato y la buena presentación del centro médico de la ciudad de Popayán.

ENCUESTA REALIZADA POR EL GINECOLOGO

Tabulación de encuesta realizada por el ginecólogo donde daremos a conocer las buenas prácticas que se tienen en cuenta a la hora de atender al paciente.



Grafica 6

En la grafica 6 podemos observar:

- En primera parte podemos analizar que el especialista es un poco mas cortante con el paciente que esta en un nivel alto de ansiedad por lo que indica la encuesta.
- Por otra parte ya que no tiene ninguna clase de contacto con las pacientes puede provocar que los pacientes no sientan una coneccion con el especialista o le genere al paciente nervios o miedo antes de su procedimiento

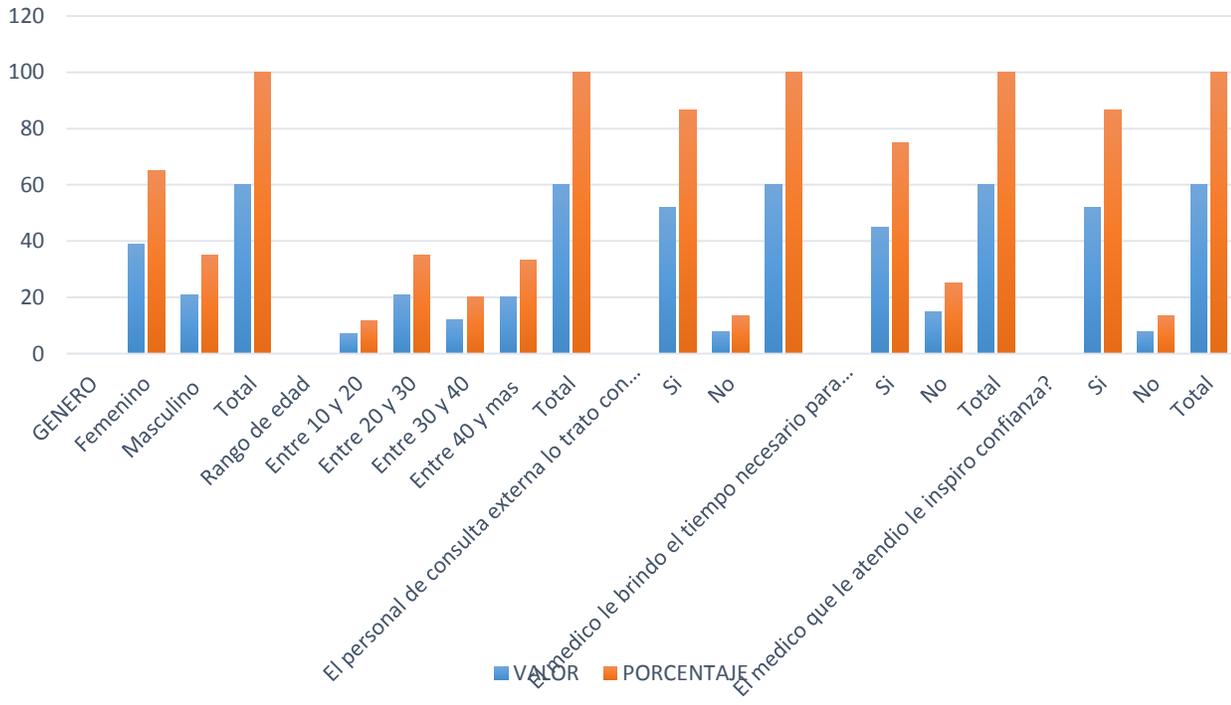


- por otra parte podemos evidenciar que no tiene una estrategia o plan de contingencia para que una paciente con nervios a su procedimiento se pueda tranquilizar y poder practicarla ya que el doctor decide no atenderla en su mayoría.
- sin embargo los pacientes reiteran que por más que sea una persona cortante tiene un gran conocimiento y se le ve la experiencia que tiene y si decide no atenderla es por algún motivo y los pacientes están conformes con su atención.

TABULACION MEDICOS ESPECIALISTAS DE UN CENTRO MEDICO DE LA CIUDAD DE POPAYAN.

A continuación daremos a conocer el análisis que se obtuvo mediante la encuesta aplicada a los pacientes de tres especialistas del centro médico de la ciudad de Popayán y medir la satisfacción con la problemática que se tiene con los pacientes y poder determinar la relación que se tiene entre médico y paciente.

INSTRUMENTO DE PERCEPCION PARA EL ANALISIS DE LA RELACION MEDICO - PACIENTE DEL CENTRO MEDICO DE LA CIUDAD DE POPAYAN APLICADA AL PACIENTE



Grafica 7

Como podemos observar en la grafía 8 las encuestas en general nos arrojaron:

- En el total de las encuestas nos muestra que la mayoría de los pacientes son mujeres entre un promedio de 20 a 30 años.
- Por otra parte son personas jovenes que analizan muy bien la atencion del medico y que dieron una serie de sugerencias para mejorar dicha atencion en este estudio y en las encuestas aplicadas cada persona es un ser vivo que piensa y actúa de manera diferente, una enfermedad es un evento objetivo y también una experiencia personal que el paciente conoce a través de su reflexión y de su autocritica y que puede comunicar a otra persona como lo son los médicos que sabe escuchar, interrogar y comprender.

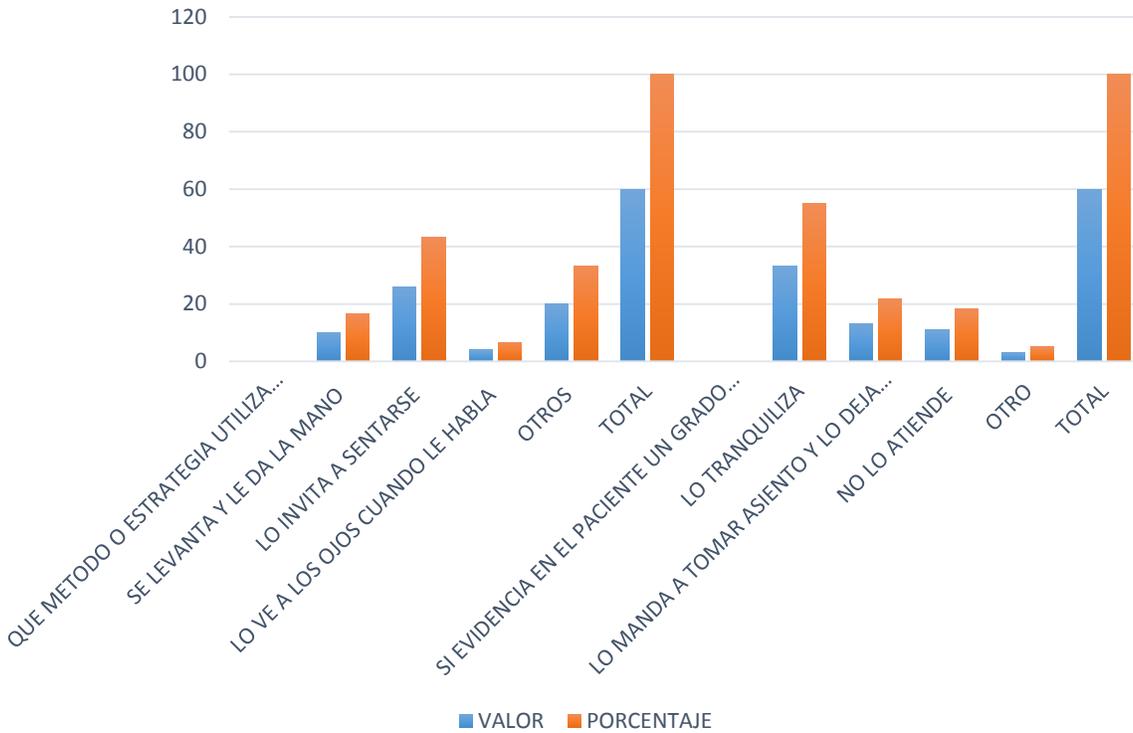


- En este punto, analizando las entrevistas y las graficas podemos observar que los pacientes estan muy contentos con el servicio brindado por el especialista ya que tiene dominio del tema y brinda una buena consulta donde les da un tratamiento, Los aspectos interpretativos y simbólicos de la enfermedad no son menos reales que sus aspectos objetivos. Algunas personas sensibles perciben las sensaciones somáticas más agudamente que otras, y unas se alarman desmesuradamente ante los primeros indicios de enfermedad.
- Tambien pudimos observar que los pacientes sigue frecuentando el especialista en el centro medico de la ciudad de popayan y se sienten contentos por el tiempo que el medico les dedica en cada consulta, que hay tiempo para preguntar inquietudes porque gracias a la amabilidad, el respeto y la paciencia se sienten muy agradable en su consulta y la buena comunicación hace que los pacientes se sientan conforme con su atencion.
- Por otra parte los pacientes expresan su angustia y su depresión en términos corporales, por ejemplo, dolor, espasmos, trastornos digestivos, etc. Pero que gracias al profesionalismo de los médicos especializados estos pacientes sienten esa confianza y motivación para ver la vida desde otra perspectiva porque en el consultorio los médicos los motivan a ser cada día mejores y a superar cualesquier dificultad presentada.

ENCUESTA REALIZADA POR LOS ESPECIALISTAS DEL CENTRO MEDICO DE LA CIUDAD DE POPAYAN

Tabulación de encuesta realizada por los especialistas de la ciudad de Popayán donde daremos a conocer las buenas prácticas que se tienen en cuenta a la hora de atender al paciente de cómo se atienden y conoce maneja un especialista cuando un paciente se encuentra con miedo antes de su consulta o un nivel de ansiedad y aquí podemos ver como los especialistas manejan la personalidad de cada paciente ya que cada persona maneja sus nervios y ansiedad de diferentes maneras.

INSTRUMENTO DE PERCEPCION PARA EL ANALISIS DE LA RELACION MEDICO - PACIENTE DEL CENTRO MEDICO DE LA CIUDAD DE POPAYAN APLICADA AL MEDICO ESPECIALIZADO



Grafica 8

En la grafica 8 podemos observar:

- Para esta tabulación general podemos analizar que el centro médico de la ciudad de Popayán cuenta con personal idóneo y profesional para la atención de cada especialidad que se requiere a la hora de atender a un paciente, son personas con capacidad de ponerse en el lugar de los pacientes y actuar de formas diferentes para generar un buen clima y así el ambiente no se torne pesado con la cantidad de pacientes que visitan día a día al centro médico, la atención y las estrategias para solucionar todo tipo de inconvenientes son muy buenas y hace que los pacientes se sientan en casa, estos profesionales no solo ven el problema que tiene en su cuerpo el paciente sino que tratan de revisar todo su cuerpo con el



fin de que los resultados que espera el paciente sean los mejores y así entrar en una buena confianza para la comunicación y el optimismo sean la base de la satisfacción del paciente.

- un aspectos a tener en cuenta en la relación médico - paciente son los objetivos que persigue el paciente, el estado afectivo de ambos y la posición de cada uno. El médico como profesional por lo general es ubicado por el paciente en una posición de superioridad, por lo que el médico debe con su actuación equilibrar esta situación. Como podemos observar los especialistas tiene mucho contacto con los pacientes y podemos analizar que entre más contacto con los pacientes, él va a sentirse más cómodo durante su consulta.
- El profesional del centro médico de la ciudad de Popayán utilizan todas las estrategias necesarias para que el paciente se sienta cómodo, se tranquilice y si esta con nervios tranquilizarlos para tener un buen ambiente para que la consulta sea satisfactoria.
- Otro aspecto fundamental en la relación médico paciente lo constituye las vías de comunicación. Esta comunicación puede ser: verbal por medio de la palabra, la extra verbal por medio de gestos, expresiones faciales, el tacto, sobre todo al realizar el examen físico y por último el instrumental utilizado como complemento
- la estrategia está en tranquilizar al paciente y brindarle una mano amiga para que se sientan en confianza y así poder escuchar todos los problemas que el paciente tiene y como puede aportar para que se retire del consultorio con una sonrisa grande y evitar alteraciones en el lugar.



COMPARACION DE ATENCIÓN CON OTROS CENTROS MEDICOS DE LA CIUDAD DE POPAYAN

La diferencia de un centro médico público y uno semiprivado en principal de todos ellos son las enormes listas de espera para un procedimiento o una cita médica con un especialista que se generan y que pueden llegar a colapsar ciertas áreas de atención. Además, muchas veces se aprecia un déficit de infraestructuras, dado que el presupuesto de desarrollo y mantenimiento es exclusivamente público.

Por otro lado, las entidades semiprivadas que funcionan de manera paralela a estos servicios constituyen a servicios semiprivados, a las que el ciudadano contribuye mediante la suscripción de seguros alternativos.

Dado que las personas son quien escoge el dinero invertido y la empresa óptima para sus necesidades, el servicio particular conlleva ciertas ventajas. Entre ellas, el problema de excesiva demanda y listas de espera queda paliado: es el cliente el que impone el momento de atención.

Además, los especialistas a quien acudir pueden ser escogidos y acceder a ellos directamente, sin previo paso por un médico de cabecera. Por lo tanto, podría decirse que en general la sanidad semiprivada supone una atención rápida y personalizada, que mejora la experiencia de los pacientes.

Por lo tanto, pese a que la sanidad pública es un importante derecho en nuestro país y garantiza la atención de los ciudadanos, en ciertos casos, los pacientes pueden padecer el déficit del sistema

En esta parte haremos una breve comparación con otra entidad que presta el mismo servicio en el cual estamos analizando y lo cual podemos evidenciar diferentes maneras en como los pacientes

En esta parte pudimos notar varios puntos que nos dan a atender porque los pacientes deciden pagar una cita particular que hacer papeleos para pasar con un especialista por sus entidades.

Para que la relación entre médico y paciente sea adecuada, el médico debe ser capaz de interpretar correctamente el vocabulario que el paciente acostumbra utilizar. Además, debe ser capaz de adaptar el suyo a las características culturales del paciente para hacerse comprender. Por otra parte, es fundamental que el médico interprete correctamente los conceptos que tienen los pacientes sobre la enfermedad, ya que de ello depende que el paciente cumpla con sus prescripciones.



Pudimos hablar con diferentes personas que asistían a consultas en diferentes entidades que prestan el servicio de salud en la ciudad de Popayán, y los diferentes pacientes que salieron de consultas en los diferentes hospitales, o centros médicos nos dan a entender que a los servicios de salud les falta un poco de humanidad y de que las personas que trabajan en estos lugares tengan más paciencia a la hora de tratar con clientes en este caso que son los pacientes.

La comunicación verbal no es el único mecanismo de relación entre médico y paciente, factores tales como la actitud, la expresión y los movimientos corporales forman parte de la capacidad del médico para establecer una comunicación no verbal con sus pacientes. De la capacidad que tenga el médico para establecer este tipo de comunicación dependen aspectos tales como el cumplimiento y la satisfacción por parte del paciente.

En primera parte como pudimos ver el primer contacto que los pacientes tienen con los centros que prestan el servicio de salud son los guardas de seguridad lo que los pacientes nos dan a entender es que para poder ingresar a alguno de los lugares que tenían su cita tenían que demostrar que tenían la cita o en ocasiones no los dejan entrar porque no tenían un documento como demostrar que tenían cita o querían apenas sacar su cita, por otra parte las personas de consulta externa nos les dan la información adecuada como lo es requisitos para su cita o procedimiento y lo que tienen que traer el día de cita, por lo que se encuentra a diferentes personas desorientada en las salas de espera sin saber de qué lugar las van a llamar y a qué hora.

Otro punto que en el cual se evidencia el disgusto de los pacientes es por la hora en que atienden los especialistas en primer lugar porque dan una hora de atender y atienden a las hora o más tiempo y como son especialistas que hacen turnos en urgencias son personas que en medio de su consulta si les llega una urgencia salen a atenderla y dejan en espera a los pacientes que tiene el lista.

Por otra parte pudimos comparar que los tiempos de consulta de los especialistas son muy mínimos son tiempos más o menos de 15 minutos por pacientes y en este tiempo no creemos que los especialistas revisen y analicen a los pacientes a profundidad para dar un buen dictamen.

En este caso estuvimos hablando con uno de los especialistas de uno de los servicios de salud y nos da a entender que en ese tiempo ellos tratan de revisar a paciente lo más que se puede pero

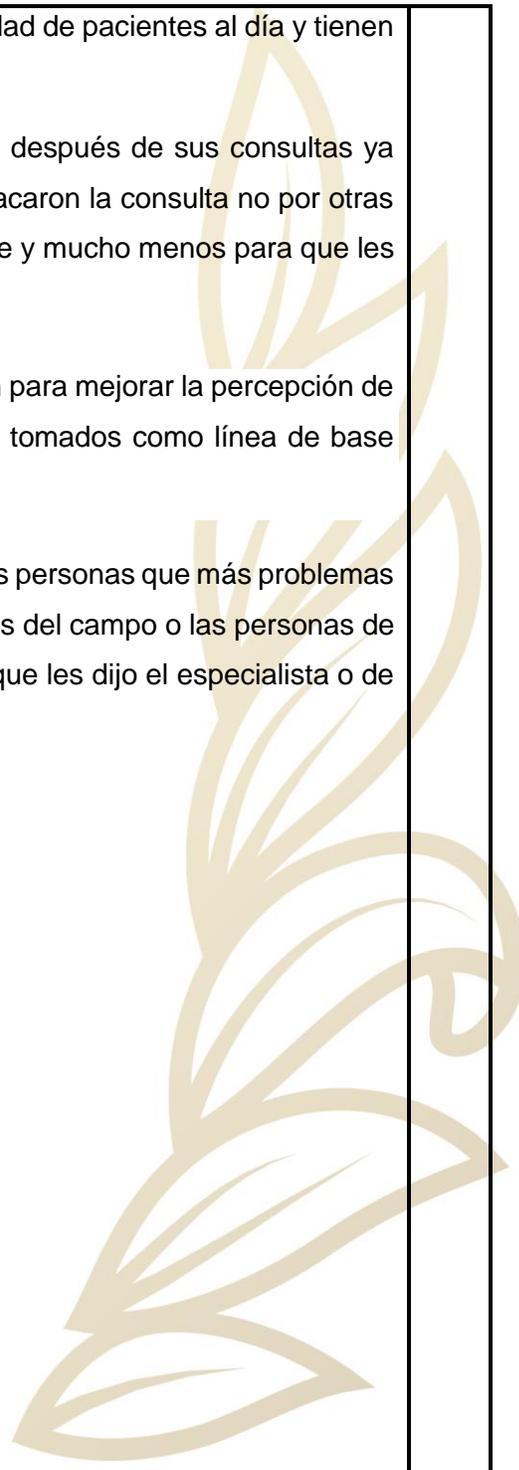


que no es por ellos si no que esta obligados a revisar una cierta cantidad de pacientes al día y tienen que cumplir con el promedio de pacientes.

Por otra parte los pacientes salen muy confundidos y desorientados después de sus consultas ya que nos les explican lo que les realizo y solo los atiende por lo que sacaron la consulta no por otras dolencias, les envían exámenes que no les explican ni cómo ni dónde y mucho menos para que les envían esta clase de exámenes.

Estos resultados podrían servir para plantear medidas de intervención para mejorar la percepción de la relación médico-paciente en este hospital. Así mismo podrían ser tomados como línea de base para medir el impacto de las futuras investigaciones.

Asiendo el análisis de diferentes lugares pudimos notar que una de las personas que más problemas tiene para entender lo que los especialistas les envía son las personas del campo o las personas de la tercera edad que salen de la consulta pero no tienen ni idea de lo que les dijo el especialista o de lo que tiene que hacer.





3.4 CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRE RO	MARZ O	ABRI L	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOS TO
Diseño de propuesta	x							
Analizar y revisar los mecanismos y procedimientos para la prestación de servicio de especialistas		X						
Observar y documentar la relación interpersonal entre medico paciente en la prestación del servicio.			X					
Precisar las circunstancias generadas tanto en el medico como en el paciente y en su entorno.				X				
Conclusiones					X			
Recomendaciones						X		
Construcción de documento							X	
Sustentación								X



CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

RESULTADOS

Los médicos percibieron una relación entre la diferencia entre una consulta en sus EPS y una consulta particular (escaso tiempo de consulta, exceso de carga asistencial, ausencia de recursos específicos, ausencia de formación), el conflicto con pacientes "difíciles" y la influencia de los factores psicosociales en el encuentro clínico, con el error, el desgaste, la medicina defensiva y la baja calidad de los servicios. Esta relación estuvo mediada por problemas de comunicación/exploración en la entrevista clínica y por sentimientos negativos.

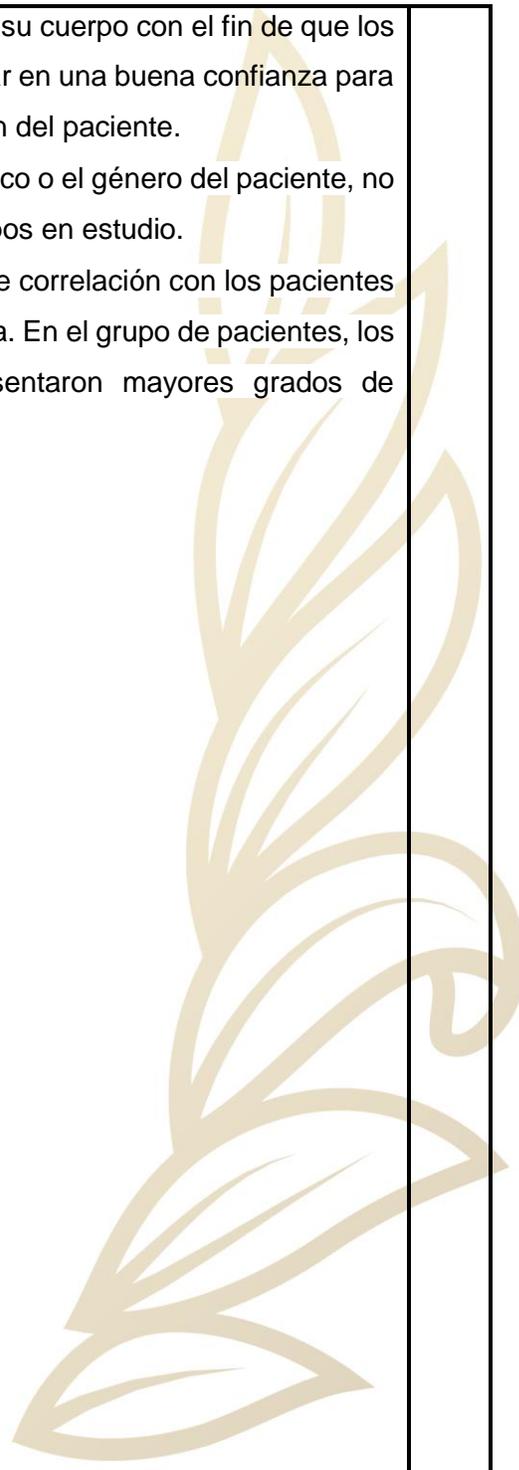
Los pacientes percibieron una relación entre un funcionamiento caracterizado por consultas masificadas y de larga duración, y mucha comunicación en médico y paciente. También una relación entre la actitud humanista del médico y un mejor desenlace de los problemas de salud. Los objetivos y prioridades del sistema alejados de las necesidades de la comunidad son percibidos como determinantes clave de las satisfacción

- Se encuestó un total de 60 pacientes. Las cuales fueron 20 pacientes para el endodoncia 20 para el médico general y 20 para el ginecólogo Las características socio-demográficas de los pacientes nos indica que en su mayoría son pacientes son mujeres entre un promedio de 20 a 30 años.
- Se observó que mayor es el grado de satisfacción de las consulta a mejor percepción de la calidad de relación médico-paciente; de la misma forma, que la calidad de relación médico-paciente hallada y el grado de satisfacción de la consulta médica se asociaron a la intención de recomendación del
- Como resultado final pudimos evidenciar que el centro médico de la ciudad de Popayán cuenta con personal idóneo y profesional para la atención de cada especialidad que se requiere a la hora de atender a un paciente.
- son personas con capacidad de ponerse en el lugar de los pacientes y actuar de formas diferentes para generar un buen clima y así el ambiente no se torne desagradable con la cantidad de pacientes que visitan día a día al centro médico de la ciudad de Popayán.
- la atención y las estrategias para solucionar todo tipo de inconvenientes son muy buenas y hace que los pacientes estén satisfechos, estos profesionales no solo ven el problema que



tiene en su cuerpo el paciente, sino que tratan de revisar todo su cuerpo con el fin de que los resultados que espera el paciente sean los mejores y así entrar en una buena confianza para la comunicación y el optimismo sean la base de la satisfacción del paciente.

- Al analizar el grado de correlación respecto al género del médico o el género del paciente, no se identificó una tendencia definida al comparar entre los grupos en estudio.
- En el grupo de médicos especialistas nos muestra un grado de correlación con los pacientes ya que fueron pacientes que salieron conforme con su consulta. En el grupo de pacientes, los seis aspectos de la consulta que fueron evaluados presentaron mayores grados de correlación que en el grupo de pacientes con edad mayor.





CONCLUSIONES.

Del anterior ejercicio a nivel personal pudimos observar que nosotros como profesionales podemos cambiar la vida de un paciente solo con una sonrisa, una buena atención, saberlos escuchar y dedicarles un buen tiempo para que se desahoguen y tengan un amigo que puede darles una solución. Podemos deducir que el talento humano influye mucho en la vida laboral de todos los trabajadores, si damos buenas pausas activas, si escuchamos a nuestros colaboradores y trabajamos en equipo el trabajo se ve reflejado en los buenos resultados y en la satisfacción de todo nuestro cliente, logramos analizar que para entrar a un mundo laboral profesionalmente tenemos que ser humildes y saber escuchar a nuestro cliente para hacer de una jornada algo satisfactorio con buena actitud y buen clima laboral. Este ejercicio nos ayudó a ser mejores personas laboralmente y a entender que muchas veces los pacientes necesitan de una voz amiga y de alguien que los escucha.

Para la empresa podemos concluir que este ejercicio fue de gran ayuda para todo su personal y se ve reflejado en la buena satisfacción que los pacientes demuestran a la hora de salir centro médico de la ciudad de Popayán y en cuanto a los especialistas se ve el cambio que se obtuvo con dicho ejercicio porque hoy en día son más activos y les dedican más tiempo a todos los pacientes para escucharlos y darles ánimos de que la vida sigue y cada momento hay que disfrutarlo, la buena atención sigue mejorando y cada día tenemos más visitantes que atender y el nivel económico de la empresa sigue creciendo.



RECOMENDACIONES.

Para el centro médico de la ciudad de Popayán hacemos unas recomendaciones para que se mejore un poco más la atención y para que algunos pacientes estén más conformes con el servicio y también respeten algunas normas que el centro tiene para la buena atención, como autores de este proyecto hacemos las siguientes recomendaciones según lo que observamos en dicho centro:

- Las poblaciones rurales tienen el mismo derecho a la atención médica que tienen las poblaciones urbanas. Aunque los factores económicos y otros puedan afectar la cantidad de servicios médicos disponibles en las zonas, en la calidad de esos servicios no debe existir disparidad. Deben hacerse esfuerzos persistentes para elevar al más alto nivel en la nación las calificaciones de todas las personas que prestan servicio médico.
- Durante su estancia siga las instrucciones sus médicos.
- El principal recurso con que cuenta el médico es él mismo: sus conocimientos, habilidades, trato humano, buen juicio, el efecto terapéutico derivado de su persona, su buena comunicación y relación con el paciente. El buen médico debe poseer básicamente: conocimientos, habilidades, experiencia, sentido común, intuición, buen juicio, prudencia y humanismo.

Para enfrentar los problemas de salud que atiende, los principales recursos del médico son: buena relación con el paciente y la familia, capacidad intelectual, conocimientos y habilidades, uso apropiado de sus manos, ojos y oídos, así como una gran dosis de sensibilidad humana.

- No dude en preguntar todo lo que le preocupe o angustie.
- El buen médico debe poseer básicamente: conocimientos, habilidades, experiencia, sentido común, intuición, buen juicio, prudencia y humanismo.
- Para enfrentar los problemas de salud que atiende, los principales recursos del médico son: buena relación con el paciente y la familia, capacidad intelectual, conocimientos y habilidades, uso apropiado de sus manos, ojos y oídos, así como una gran dosis de sensibilidad humana.
- El pronóstico es lo que más importa al paciente. Quizás el reto más difícil para los médicos sea establecer un pronóstico certero, pues depende de muchos factores, algunos de ellos



desconocidos. Cuando el pronóstico es favorable, se debe decir sin esperar la pregunta del paciente

- Cuando es desfavorable, que va a dejar secuelas, que se acompaña de sufrimientos, etc., se debe informar a los pacientes, teniendo en cuenta sus necesidades, lo que realmente quieren saber, considerando elementos tales como: una buena relación médico-paciente, características de la personalidad del mismo, existencia o no de apoyo familiar y social. Siempre, por muy desfavorable que sea, hay que brindarle información a alguien cercano al paciente.
- No tome ningún medicamento por su cuenta. Si precisa tomar algo adicional a su tratamiento consulte con su médico.
- Si no duerme bien comuníquelo a su médico.
- No queremos que nuestros enfermos tengan dolor. Después de algún tratamiento informar todos los dolores a su médico.
- Respetar el orden de llegada que para todos hay atención.
- Si llega alterado al consultorio o a la sala de espera, tomar asiento y tomar un vaso de agua para que sus nervios se calmen un poco y así no generar mal ambiente en la sala.

DOCUMENTACIÓN Y SOPORTES



Bibliografía

- (1) La Relación Médico Paciente Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad Pag 9-10
 - (2) Wasserman RC, Inui TS. Systematic analysis of clinician-patient interactions: Recent approaches with suggestions for future research. *Med Care* 1983;21:279-93.
 - (3) Neufeld VR, Norman GR. Doctor-patient relationship. En: Neufeld VR, Norman GR. *Assessing clinical competence*. New York: Springer Series on Medical, 1985: vol. 7.
 - (4) Waitzkin H. Doctor-patient communication. Clinical implications of social scientific research. *JAMA* 1984;252:2441-6.
 - (5) . Roter DL, Hall JA, Katz NR. *Relations between physicians behaviors and analogue patients satisfaction, recall, and impressions*. *Med Care* 1987;25:437-51.
 - (6) . Comstock LM, Hooper EM, Goodwin JS. *Physician behaviors that correlate with patient satisfaction*. *J Med Educ* 1982;57:105-12.
 - (7) Viniegra L, Montes VI, Gabbai LF. *Estudio sobre la reproducibilidad de un método para evaluar la entrevista médico-paciente*. *Rev Invest Clin* 1981;33:405-11.
 - (8) . Kushner T. *Doctor-patient relationships in general practice: A different model*. *J Med Ethics* 1981;7:128-31.
 - (9) Brody DS. *The patient's role in clinical decision making*. *Ann Intern Med* 1980;93:718.
 - (10) Jensen PS. *The doctor-patient relationship: Headed for impasse or improvement?* *Ann Intern Med* 1981; 95:769-71.
 - (11) Freidin RB, Goldman L, Cecil RR. *Patient-physician concordance in problem identification in the primary care setting*. *Ann Intern Med* 1980;93:490-3.
 - (12) Andrews S, Leavy A, DeChillo N, Frances A. *Patient-therapist mismatch: We would rather switch than fight*. *Hosp Community Psychiatry* 1986;37:918-22.
 - (13). Brody DS. *Physician recognition of behavioral, psychological, and social aspects of medical care*. *Arch Intern Med* 1980;140:1286-9.
 - (14) *Jurisdicción "Gustavo A. Madero". diagnóstico de salud 1989. México, D.F.: Jurisdicción "Gustavo A. Madero", 1990.*
- http://newpsi.bvpspsi.org.br/ebooks2010/en/Acervo_files/Relacion_medico-paciente.pdf
 - http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-51322017000400007
 - <https://www.radioncologa.com/2017/08/la-relacion-medico-paciente/>



- https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-103905_archivo_pdf.pdf
- http://www.medicolegal.com.co/pdf/esp/2001/7/2/leg_jur_4_v7_r2.pdf
- https://www.cgcom.es/sites/default/files/relacion_medico_paciente/7/#zoom=z
- <https://www.imbanaco.com/especialidades-y-centro-medico/acerca-de-centro-medico-imbanaco/nuestra-historia/>



FOTO #1 PACIENTE REALIZANDO LA ENCUESTA



ANEXOS

FOTO# 2 PACIENTE HACIENDO EL INGRESO

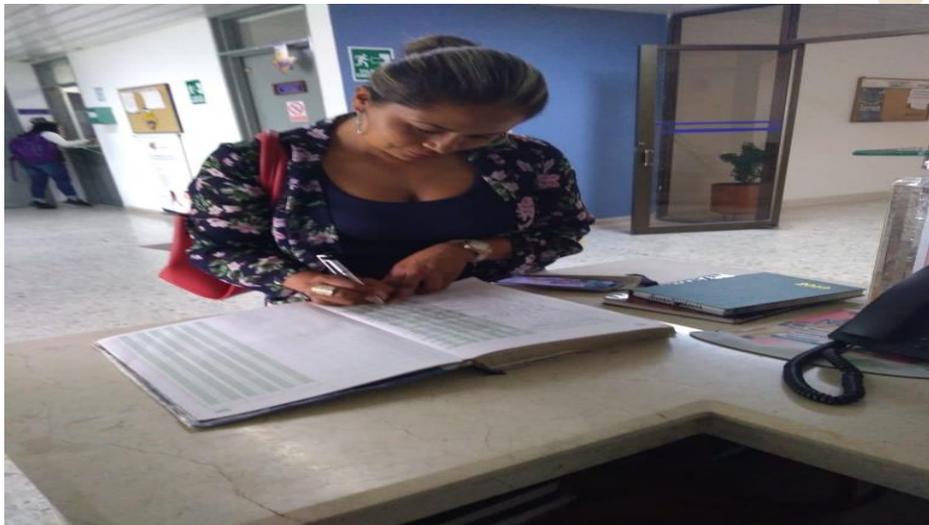




FOTO # 3 PACIENTES EN SALA DE ESPERA



FOTO # 4 PACIENTE REALIZANDO LA ENCUESTA





FOTO # 5 PACIENTE LLENANDO CONSENTIMIENTOS



FOTO # 6 PACIENTES EN SALA DE ESPERA





FOTO # 7 PACIENTE REALIZANDO LA ENCUESTA



FOTO # 8 PACIENTE REALIZANDO LA ENCUESTA





FOTO # 9 PACIENTE REALIZANDO LA ENCUESTA



FOTO # 10 PACIENTE REALIZANDO LA ENCUESTA





FOTO # 11 PACIENTE LLENANDO LA ENCUESTA



FOTO #12 PACIENTE RECIBIENDO INFORMACIÓN





FUNDACIÓN
**UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN**
35 ANIVERSARIO

ANEXOS ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS PACIENTES, MEDICO
ESPECIALISTAS Y AUTORES DEL ESTUDIO



Sedes administrativas: Claustro San José Calle 5 No. 8-58 - Los Robles Km 8 vía al sur
Sede Norte del Cauca: Calle 4 No. 10-50 Santander de Quilichao

Popayán, Cauca, Colombia
PBX (57-2) 8320225 | www.fup.edu.co | Fundación Universitaria de Popayán

