



INFORME N°JPS-CdS-02-2021

**Sondeo de opinión a los funcionarios de la Junta de
Protección Social respecto a los servicios brindados por el
Consultorio Médico de la Institución**

**Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios**

Marzo, 2021

Índice

| | |
|---|----|
| I PARTE: Marco Metodológico | 3 |
| 1 Antecedentes del estudio | 3 |
| 1.1 Objetivos | 3 |
| 1.2 Alcances y limitaciones | 4 |
| 1.3 Tipo de estudio | 5 |
| 1.4 Población de intereses | 5 |
| 1.5 Unidad informante | 6 |
| 1.6 Tamaño de la muestra | 6 |
| 1.7 Recopilación de datos | 6 |
| 1.7.1 Fuentes de información | 6 |
| 1.7.2 Procesamiento de los datos | 6 |
| II PARTE: Análisis e Interpretación de datos | 8 |
| III PARTE: Conclusiones | 16 |
| IV PARTE: Recomendaciones | 17 |
| V PARTE: Anexo | 18 |

I PARTE: MARCO METODOLÓGICO

1- Antecedentes del estudio

Como parte del programa de trabajo de la Contraloría de Servicios, se procedió a realizar un sondeo de opinión a los funcionarios de la Junta de Protección Social; sobre los servicios brindados por el consultorio médico de la Institución, con el propósito de obtener información sobre la percepción que tiene el colaborador en relación con la calidad del servicio que se ofrece y con el fin de sugerir oportunidades de mejora.

Consultorio Médico: Es un establecimiento público o privado, independiente o ligado a un servicio hospitalario, que tiene como fin prestar atención médica a pacientes ambulatorios.

En la Institución el consultorio médico está conformado por dos profesionales de la salud, el Doctor Gian Carlo Morelli La Vitola y la Enfermera María Lourdes Calderón Segura.

1.1 Objetivos

Objetivo general

- a) Evaluar la percepción sobre la calidad de los servicios brindados a los funcionarios de la Junta de Protección Social por parte del consultorio médico de la Institución.

Objetivos específicos

- a) Conocer la percepción de los funcionarios acerca de la atención al cliente recibido en el consultorio médico.
- b) Realizar una valoración sobre los horarios de atención, gestión de citas, tiempos de espera y forma de entrega de medicamentos que se utilizan.
- c) Determinar el nivel de satisfacción de los servicios médicos de la institución.

1.2 Alcances y Limitaciones

Alcances

Se evaluó la percepción de los funcionarios de la Junta de Protección Social, durante el período comprendido entre el 15 de febrero y el 02 de marzo del 2021, utilizando el método de sondeo de opinión no probabilístico al azar.

La Institución cuenta con una población finita de 410 funcionarios, de los cuales se descontaron 14 funcionarios del Departamento de Talento Humano y 04 funcionarios de la Contraloría de Servicios; para un total de 392 funcionarios.

El sondeo de opinión fue enviado a un total de 244 personas por medio del correo electrónico, es decir, un 62% de la población.

La información recopilada será utilizada para el establecimiento de las mejoras necesarias en la atención a los clientes, fortalecimiento del servicio ofrecido y la percepción sobre el mismo.

Es importante mencionar que 2 funcionarios manifestaron no haber utilizado los servicios médicos de la Institución.

Limitaciones

A pesar que el sondeo de opinión fue enviado en dos ocasiones a los funcionarios de la Institución, no hubo respuesta de las personas ya que, de los 244 funcionarios contemplados, solamente 67 participaron lo que representa un 27% y además 2 funcionarios indicaron no haber utilizado los servicios médicos.

1.3 Tipo de Estudio

El estudio no probabilístico de opinión, utilizando el método de escalas de actitudes (Escala Likert), sobre el servicio brindado por el consultorio médico se realizó en la Junta de Protección Social, durante el período comprendido entre febrero y marzo del 2021.

Para la realización del estudio de percepción se elaboró un cuestionario estructurado:

- a) Cuestionario para los funcionarios, el cual contiene 14 afirmaciones, en las cuales se indica el grado de aceptación o discrepancia en cada uno de los enunciados con una escala entre 1 a 5.
- b) El cuestionario permite al funcionario brindar sugerencias o comentarios.

Es importante mencionar que la aplicación de los cuestionarios dependió de la disposición de los usuarios en contestarlo.

1.4 Población de Interés

La población finita de interés figuró los funcionarios de la Junta de Protección Social sin distinción de género o edad, en cada uno de los departamentos de la institución,

excluyendo el Departamento de Desarrollo del Talento Humano y la Contraloría de Servicios. El tamaño de la población es de 392 personas. ¹

1.5 Unidad informante

Funcionarios de la Junta de Protección Social de todos los departamentos, excluyendo el Departamento de Desarrollo del Talento Humano y la Contraloría de Servicios.

1.6 Tamaño de la Muestra

El marco muestral para la realización del estudio de percepción de los funcionarios, de la Junta de Protección Social fue de 244 personas, por medio de una escogencia al azar. Sin embargo, el estudio no obtuvo aceptación por parte del personal de la institución y solo participaron 67 funcionarios del mismo.

1.7 Recopilación de datos

1.7.1 Fuentes de Información

Primarias: Funcionarios de la Junta de Protección Social, quienes accedieron a brindar los datos solicitados en el cuestionario.

1.7.2 Procesamiento de los datos

Para el procesamiento de los datos se procedió a tabularlo en el programa Excel, para su cotejo, elaboración de cuadros y gráficos.

¹ Información brindada por parte del Departamento de Desarrollo del Talento Humano, mediante correo electrónico.

Se utilizó el método de la Escala de Likert o escala sumada, en la cual se clasifican las contestaciones de modo que sean congruentes en cuanto a la direccionalidad y luego se suma para obtener la clasificación total de la actitud del respondiente ante el objeto. ²

² Investigación de Mercados. Ronald M. Weiers. 1986, página 279.

II PARTE: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

A continuación, se presentan los datos obtenidos de forma cualitativa, cuantitativa y gráficamente tabulados de cada una de los enunciados.

Profesional en medicina

Promedio

| | | |
|---|---|---|
| 1 | Se brinda un buen trato por parte del profesional en medicina | 4 |
| 2 | El profesional en medicina muestra interés y disposición en ayudarlo | 4 |
| 3 | El profesional en medicina atiende sus consultas | 4 |
| 4 | Recibe información suficiente de la enfermedad, padecimiento o motivo de consulta | 4 |
| 5 | El profesional en medicina le explica acerca del tratamiento que se le envía | 4 |



Respecto a los ítems relacionados a la atención brindada por el profesional en medicina, la calificación promedio obtenida es de un 4, es decir, un nivel satisfactorio para los usuarios de la Junta de Protección Social.

Profesional en enfermería

Promedio

| | | |
|---|--|---|
| 6 | Se brinda un buen trato por parte de la profesional en enfermería | 5 |
| 7 | La profesional en enfermería muestra interés y disposición en ayudarlo | 5 |
| 8 | La profesional en enfermería atiende sus consultas | 5 |

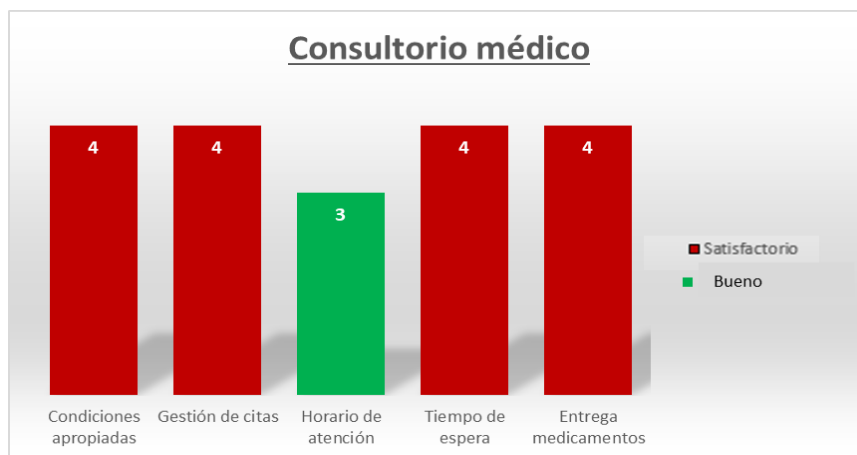


En relación con los ítems afines a la atención brindada por la profesional en enfermería, la calificación promedio obtenida es de un 5, es decir, un nivel excelente para los usuarios de la Junta de Protección Social.

Consultorio médico

Promedio

| | | |
|----|--|---|
| 9 | Las condiciones del consultorio médico, son apropiadas para la atención de las y los colaboradores de la institución | 4 |
| 10 | Le satisface la manera en que se gestionan las citas | 4 |
| 11 | El horario de atención del servicio médico es el adecuado | 3 |
| 12 | El tiempo de espera para su atención es apropiado | 4 |
| 13 | La forma de entrega de los medicamentos es adecuada | 4 |



Los ítems respecto a las condiciones del consultorio médico, gestión de citas, tiempo de espera para la atención y la manera en que se entregan los documentos obtuvieron una calificación promedio de 4, es decir satisfactorio; mientras que el horario de atención del consultorio médico obtuvo un promedio de 3, es decir Bueno.

Nivel de satisfacción:

Promedio

14 En general, cuál es su nivel de satisfacción con los servicios médicos de la Institución 4

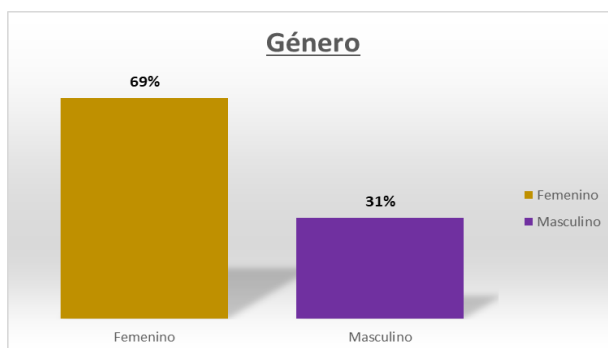


En promedio como calificación general de los servicios médicos de la Institución se obtuvo un 4 de promedio; es decir, un nivel satisfactorio.

Datos Generales:

Género:

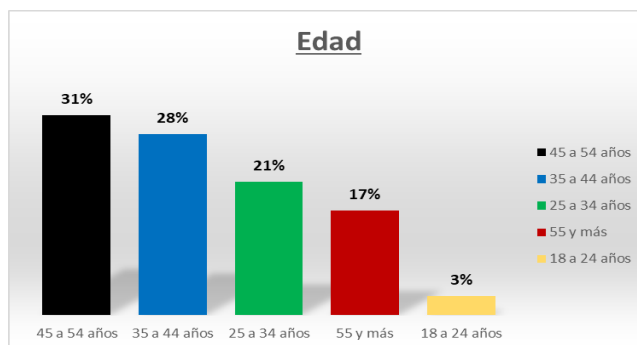
| | | |
|----|--------------|-----------|
| 15 | Femenino | 46 |
| | Masculino | 21 |
| | Total | 67 |



Un 69% de los participantes son del género femenino; mientras que un 31% pertenecen al género masculino.

Edad:

| | | |
|----|--------------|-----------|
| 16 | 45 a 54 años | 21 |
| | 35 a 44 años | 19 |
| | 25 a 34 años | 14 |
| | 55 y más | 11 |
| | 18 a 24 años | 2 |
| | Total | 67 |



Un 31% de los participantes se encuentran entre los 45 a 54 años, seguido por un 28% entre los 35 a 44 años, 21% de 25 a 34 años, 17% de 55 y más años y un 3% de 18 a 24 años.

Sugerencias para mejorar el servicio:

Las sugerencias que se detallan seguidamente, son copia textual de lo externado por los usuarios participantes en el sondeo de opinión:

- El horario de atención ya que solo por las mañanas y en realidad si extendieran el horario la atención fuera más amplia en el momento de la consulta, además se contaría con el servicio médico por las tardes. En cuanto al personal médico y de enfermería de mi parte no queja alguna siempre me han atendido excelente.
- La atención por parte de los profesionales es muy buena, se podría valorar ampliar el horario de atención.
- Que, en estos momentos de teletrabajo, realicen algún tipo de tele consulta, ya sea para atender citas o para dar seguimiento a los exámenes o tratamientos que recibían algunos funcionarios antes de la pandemia. Ya que, si bien es cierto que cada trabajador que esté en esta modalidad debería acudir a su centro médico más cercano, podría suceder que por alguna razón no lo esté haciendo y esto deteriore su salud.
- Empatía y trato igualitario en el servicio que brinda, al menos en mi caso, en tres oportunidades pese a que he tenido condiciones que me impiden laborar no me brinda la incapacidad y posteriormente consulto en la CCSS y de inmediato me incapacitan.
- Falta seguimiento del expediente médico por esa razón mi control de hipertensión lo llevo en el EBAIS que me corresponde. El tiempo de espera a pesar de tener cita (desde marzo 2020 no consulto) es demasiado, 30 minutos aproximadamente.
- Poner un médico de tiempo completo.
- Me parece se pueda contar con un horario más extendido en atención médica, ya que si no se logra las citas antes del mediodía se debe esperar al día siguiente.
- Sigán así. Es muy valiosa su inclinación por nuestra salud.
- Habilitar otras especialidades, al menos 4 horas por semana como geriatría, ginecología, urología, nutrición, etc. Ampliar el horario de atención.
- Hay que definir qué significa buen trato, porque si se refiere a que atiende a la hora, sí, si lo trata bien durante la consulta, sí, pero si se refiere a que a unos

los incapacita muy fácilmente y a otros hasta que nos ve muriéndonos, no, no hay buen trato. Bueno, tampoco me incapacito mucho, pero una vez que llegué porque ya no aguantaba más, me dijo venga a las 11 para ver si la incapacito, sino fuera por la intervención de Lourdes me hubiera tenido que esperar hasta las 11, a ver si me incapacitaba.

- Cuando estuve con COVID, ni siquiera fue guía para saber qué hacer, quedé a merced de la CCSS y se dejó decir que me llamó por TEAMS pero que no atendí, por favor cómo se le dice qué significa estar incapacitado, para qué quieren nuestros celulares sino los van a ocupar para nada, en eso pasaron más atentos los de la CCSS (llamadas todos los días), del doctor nuestro, ni siquiera una llamada, solo por TEAMS.
- Ellos no gestionan citas, sólo envían referencias y uno tiene que gestionar la cita.
- De Lourdes nada que decir, es excelente persona y corre la milla extra.
- Muchas gracias por ser profesionales con empatía, seguros y preocupados de actuar por nuestra salud.
- Valorar mejorar la entrega de incapacidades, he llegado realmente mal un par de veces en 5 años y cuando el mismo doctor indica vas a estar 5 días mal, tengo que solicitarle una incapacidad, siendo que me ha dado sólo 1 día de incapacidad por mi petición y termino yendo al día siguiente mal a la clínica para que me incapaciten ahí. Dos veces me ha sucedido eso y se siente uno como mendingando un derecho.
- Otro aspecto sería las referencias por seguimiento a consulta, si en un examen de sangre no sale lo que me está causando dolor, es importante que se nos dé un seguimiento o referencia para algún especialista, pero el control médico JPS termina en “los resultados de laboratorio salieron bien”, hace falta el interés médico del seguimiento, porque el malestar sigue y uno no sabe qué lo causa o como tratarlo.
- En tiempo ordinarios (sin pandemia), debería existir la posibilidad de una atención por parte de un médico de empresa después del mediodía.
- Ampliación del horario de atención del Doctor.
- Es necesario ampliar el horario de atención de forma que se mantenga disponibilidad durante al menos la jornada de 7 a.m. a 4 p.m.
- Mejorar la atención por parte del doctor que se preocupe más por la salud de sus pacientes, les dé seguimiento, que muestre interés.

- Considero que el médico debe estar en horario completo, ya que me ha pasado en varias ocasiones que por falta de tiempo no puede atender, y realmente es un servicio que debe abarcar las nueve horas diarias, que se trabajan. Por otro lado, que se determine que el médico que nos atiende es un médico general, él no tiene especialidad en algún área de la medicina, (hasta donde se), por lo que realmente a veces considero que el doctor a pesar de que es doctor debe referir inmediatamente algunas situaciones al especialista, y evitar así una situación más grave.
- El doctor, en ocasiones muestra una forma de ser esquiva, como si no creyera que uno se siente mal, realmente es muy frustrante ver que uno va donde un doctor porque realmente se siente mal y busca como minimizar la situación.
- También considero que por lo menos en las personas que casi no asistimos y cuándo lo hacemos es porque realmente nos sentimos mal, debe considerar de buena manera incapacitarnos, ya que en mi caso a veces siento que tengo que rogarle para que lo haga, y eso considero que es una falta de solidaridad y consideración del médico.
- En cuánto, a la ubicación del lugar, considero que no es el apropiado, ya que tomando en consideración que: a veces solo sirve un ascensor, subir escaleras, o esperar tanto por el ascensor, es un esfuerzo innecesario si el consultorio estuviera ubicado en una primera planta. También considero importante que, el consultorio este aislado de otras áreas con el fin de prevenir, el contagio de otras personas.
- En cuanto al tiempo de atención, no siempre se cumple, y es ahí donde el doctor debería tomar más conciencia, ya que en mi caso me ha tocado esperar más de media hora que me atienda, entonces si tiene algún atraso debe de salir y decir que ya va terminar o algo, porque a veces uno toca la puerta y nadie sale.
- Por último, espero que se considere el tiempo de desayuno del doctor y la enfermera, ya que a veces dura mucho más tiempo del establecido, y por ser un consultorio de atención, deberían turnarse y no descuidar el consultorio.
- Cambiar al doctor.
- Cuando vayan a enviar los exámenes de rutina, enviar el examen de orina, junto con el de heces y sangre al mismo tiempo. Esto para evitar la cantidad de visitas al Hospital San Juan de Dios, ya que los hacen primero el de sangre y de forma siguiente el resto.
- Creo que con esto de la pandemia el médico debe enfocarse a prevención a nivel institucional en cuanto a focos de contagios, coordinación con seguridad laboral sobre filtros de aire, sin descuidar las consultas de los compañeros.

- Siempre he recibido una excelente atención y trato muy humano por parte del doctor y Lourdes, a mi criterio excelentes seres humanos.
- Las Citas se acaban demasiado rápido. Tal vez pueden habilitar una Línea WhatsApp para consultas.
- Mantener actualizada la información de cada paciente para no caer en errores al momento de dar un diagnóstico.


III PARTE: CONCLUSIONES


Con fundamento en los resultados obtenidos, se puede concluir lo siguiente:


- ✚ Los funcionarios de la Junta de Protección Social, consideraron como satisfactorios los ítems que evalúan al profesional en medicina de la Institución.
- ✚ Los ítems de evaluación de la profesional en enfermería fueron evaluados como excelente por parte de los funcionarios de la Junta de Protección Social.
- ✚ Con respecto a los ítems evaluados del consultorio médico se obtuvo un nivel de respuesta satisfactorio; únicamente se calificó como bueno el horario de atención del consultorio médico.
- ✚ En general los funcionarios de la Institución consideran que el servicio que brinda en el consultorio médico, es satisfactorio.

IV PARTE: RECOMENDACIONES

Sugerencias presentadas por la Contraloría de Servicios para el consultorio médico de la Institución:

-  Valorar y considerar cada uno de los comentarios y/o sugerencias externadas por los funcionarios de la institución.

-  Realizar una valoración del horario de atención del consultorio médico, debido a que el ítem evaluado obtuvo el menor promedio; en virtud de que los funcionarios de la Institución consideran que se debe extender el horario de atención por parte del médico de empresa.

-  Brindar una felicitación al personal del consultorio médico por la buena labor que desempeñan y la excelente atención que brindan a los funcionarios de la Institución.

Elaborado por
Lic. Adrián Vega Ortiz
Contraloría de Servicios

Revisado y aprobado
Lic. Gina Ramírez Mora
Contralora
Contraloría de Servicios

Anexo 1
(Cuestionario)



Nº de Cuestionario _____

| |
|---|
| Junta de Protección Social Contraloría de Servicios Sondeo de Opinión: Servicios brindados por el Consultorio Médico de la Institución |
| Buenas. La Contraloría de Servicios está realizando un sondeo de opinión a los colaboradores de la Institución, sobre el servicio que se brinda en el Consultorio Médico. |

Califique cada ítem evaluado, de acuerdo con la siguiente escala:

5= Excelente 4= Satisfactorio 3= Bueno 2= Poco satisfactorio 1= Deficiente

Servicios Médicos de la Institución:

| | | |
|----|---|--|
| 1 | Se brinda un buen trato por parte del profesional en medicina. | |
| 2 | El profesional en medicina muestra interés y disposición en ayudarlo. | |
| 3 | El profesional en medicina atiende sus consultas. | |
| 4 | Recibe información suficiente de la enfermedad, padecimiento o motivo de consulta | |
| 5 | El profesional en medicina le explica acerca del tratamiento que se le envía. | |
| 6 | Se brinda un buen trato por parte de la profesional en enfermería. | |
| 7 | La profesional en enfermería muestra interés y disposición en ayudarlo. | |
| 8 | La profesional en medicina atiende sus consultas. | |
| 9 | Las condiciones del consultorio médico, son apropiadas para la atención de las y los colaboradores de la Institución. | |
| 10 | Le satisface la manera en que se gestionan las citas. | |
| 11 | El horario de atención del servicio médico es el adecuado. | |
| 12 | El tiempo de espera para su atención es apropiado. | |
| 13 | La forma de entrega de los medicamentos es adecuada. | |
| 14 | En general cuál es su nivel de satisfacción con los servicios médicos de la Institución | |

Sugerencias para mejorar el servicio: _____

Datos Personales:

15 **Género** Masculino ____
Femenino ____

16 **Edad** 18 a 24 años ____ 25 a 34 años ____
35 a 44 años ____ 45 a 54 años ____ 55 y más ____

Muchas Gracias