

**“Impacto del sistema de referencia y contrareferencia, en relación a
la calidad de atención prestada a los usuarios que utilizaron este
sistema y que acuden al Centro de Salud N° 1, de la ciudad de
Tulcán en el periodo marzo – agosto 2014”**

(Entregado 05/10/2014- Revisado 06/10/2014)

Carrera de Enfermería (CDE)

Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC)

viviana.fuertes@upec.edu.ec – verónica.tipaz@upec.edu.ec

Tulcán-Ecuador

VIVIANA ELIZABETH FUERTES YANDÚN



Licenciada en enfermería por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, en convenio con la Universidad Central del Ecuador, Tulcán.

AIDA VERÓNICA TIPAZ PILACUÁN



Licenciada en enfermería por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, en convenio con la Universidad Central del Ecuador, Tulcán.

RESUMEN

El sistema de referencia y contra referencia, es el conjunto de normas técnicas y administrativas que van a permitir prestar adecuadamente al usuario externo, el servicio de salud que requiera, según el nivel de atención y grado de complejidad de la enfermedad que padezca. Es muy importante reforzar el sistema de Referencia y

Contra referencia para mejorar la calidad de atención del usuario para dar una respuesta oportuna, continua y eficiente.

Esta investigación se lo ejecuto en el Centro de Salud N°1 De la Ciudad de Tulcán durante el período Marzo-Agosto 2014 con el propósito de obtener información sobre el impacto del sistema de referencia y contra referencia en relación a la calidad de atención prestada a los usuarios que hicieron uso del mismo, a través de la aplicación de una encuesta a los usuarios externos, obteniendo datos que fueron tabulados y procesados para obtener conclusiones y a la vez formular recomendaciones para proponer estrategias que permitan mejorar la calidad de atención del usuario externo.

El tipo de estudio que se aplicó fue descriptivo – transversal porque describe el funcionamiento del sistema de salud, dando como resultado más relevante, que el efecto que ha producido este sistema de salud en los usuarios es negativo porque ellos aún no están conformes con la atención que reciben por parte del personal de salud que labora en el Centro de Salud N°1 de la ciudad de Tulcán del año 2014.

De acuerdo al CITTE (Centro de Investigación, Transferencia Tecnológica y Emprendimiento) de la UPEC (Universidad Politécnica Estatal del Carchi) nuestro trabajo pertenece a la línea de investigación de salud integral y a la sublínea de promoción.

Palabras Clave: Referencia, Contra referencia, Calidad.

ABSTRACT

The reference system and counter- reference, is the set of technical and administrative rules that will allow the external user adequately provide the required health services, according to the level of care and complexity of the disease suffered. Whether presenting a diagnosis of lower complexity at the same level or specialty treatment towards higher levels of complexity, to ensure comprehensive health care, and there is greater coverage to users. It is very important to strengthen the system of

reference and counter-reference to improve the quality of care the user to provide a timely, continuous and efficient response.

This research was executed in the Health Center N ° 1 Tulcán City during the period March to August 2014 with the purpose of obtaining information on the impact of the reference and counter-reference regarding the quality of care given to users who made use of it, through the application of a survey of external users, obtaining data were tabulated and processed to obtain conclusions and also make recommendations to propose strategies to improve the quality of user attention external.

The type of study that was applied was descriptive - cross that describes the operation of the health system, resulting in more relevant results, the effect that produced this health system in the users is negative because they are not yet satisfied with the care they receive from health personnel working in the Health Center No. 1 of the city of Tulcán 2014.

According to CITTE (Centre for Research, Technology Transfer and Entrepreneurship) of UPEC (State Polytechnic University of Carchi) our work belongs to the line of investigation of comprehensive health and subline of promotion

Keywords: reference, Contra reference quality.

TUKUYSHUK

Kay katingapak rrikunchi bueltamun chay rrikuna, illikunak rurrangapak y muyuchingabuy kaykuna kunagan karikuna mawkangabu, alli rikungabu ama nanita japichun kay ministin, kay jatun yuyachin y ashka llakikuna tian kay nanita japichin. Chiladi rrikuhin shuk utila llakikuna jatungangachun o katingapak yachakmanta llugshichish, kaymanta alli kungabu shuk kuila muñashka ukumanta, y kaypi tian jatun uyana karimu ningabu. Jatun yuyay gan shuk katingapk yuyaymanta y ama jaykuchun kayta allichingapak karita allikungapak shuk parlay ningabu alli o mana, rrinlla alli wakichina.

Kay llakana maskanagan rurraran ukupi sanagachun N° llaktamanta Tulcán rrinllami pachamanta Marzo-Agosto 2014 kayun charingabu shuk yachaykuna wagtarichun shu nishka o yachashka alli apangapak kuila ningabu mawkangabu chailadimanta, chaypimanataallichingapak shuk tapunakuna, japish chay yuyaykuna ña tiachiran y mushuk kura rurrachiran yuyay tukuchina kaymanta yuyan rimana shuk kuila parlana chaimanta ningabu shuk alli yuyay allichingapak ashkami yaykun y alli rrikuchinagan.

Kay shina yachana japiran shuk yachana alli rrikungabu – washamanta rikungabu kay shina parlin imashina gan allichingapak mawkangabu ama nanita japichun, kayta kush ña kushka imashina gan kayta rurraran kay katingapak alli kawsangapak na kuila gan kaykuna na alli jajun na valichin chupimanta karikuna alli kawsangapak chay llankaipi ukumanata ama llakita japichi N°1 llaktamanta Tulcán kay wata 2014.

Kaymanta nishka CITE (Centro de Investigación, Transferencia Tecnológica y Emprendimiento) de la UPEC (Universidad Politécnica Estatal del Carchi) ñukanchik llankana ninchi shuk rrayamanta maskangapak ama nani tiarichun ukupi gajun jawa rrayamanta ashkakunata

Jatun rimay: Nishkakuna, amanishkkuna, allikuna.

1. Introducción

Ecuador dentro de las políticas y estrategias del sector salud viene examinando la forma de que se descongestionen los hospitales públicos, además de fortalecer la atención primaria en los centros y subcentros de salud, por lo que se ha visto la necesidad de implementar un sistema en donde se pueda lograr que la atención que se brinda al usuario sea de mejor calidad y amplia cobertura de los servicios de salud, este plan de servicio forma parte del Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS), que busca eliminar las largas filas de espera en las diferentes unidades médicas de las instituciones, especialmente en el área de consulta externa y emergencia, ya que las personas acuden por atención de especialistas cuando en realidad no lo ameritan, lo que representa un gasto por lo cual con la referencia y la contrarreferencia los

usuarios ya llegan con su problema localizado y los médicos ya solamente lo tratan sin pérdida de tiempo alguna, por ende el propósito de la realización de este proyecto es saber que impacto ha provocado el método de la referencia y contrarreferencia en nuestro país dentro del Sistema de salud , si este ha sido negativo o positivo, es muy importante saber cómo ha funcionado, si ha sido de ayuda o no en los diferentes niveles de salud.

2. Materiales y Métodos

Esta investigación es de tipo descriptivo; porque describe como es y cómo se presenta este sistema de salud buscando analizarlo porque es un estudio estadístico y demográfico ya que obtendremos el porcentaje de impacto negativo o positivo que ha causado este nuevo sistema entre los usuarios, por cuanto se demostrara en detalle y en forma pormenorizada, el sistema de referencia y contra referencia que el usuario percibe y la calidad de servicio que recibe en cuanto a la atención en salud en la ciudad de Tulcán en el Centro de Salud N° 1.

Es de tipo transversal; porque el objetivo es conocer el impacto que ha producido este sistema nuevo en un periodo determinado, sin importar el tiempo que se mantenga esta característica o cuánto tiempo existió antes de empezar con esta investigación.

Para el presente estudio hemos tomado en cuenta a la población que ha usado el sistema de Referencia y Contrarreferencia durante los meses de enero, febrero, marzo, abril del año 2014, que asiste al Centro de Salud N°1 de la ciudad de Tulcán. Y que son un número de 302 personas. Los datos se indagaran en forma directa basada en la aplicación de una encuesta.

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

- N = el tamaño de la muestra.

- $\sigma = 0,5$.
- Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96.
- E = Límite aceptable de error maestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, (0,05).

$$\frac{302(0.5)^2(1.96)^2}{(302 - 1)(0.05)^2 + (0.5)^2(1.96)^2}$$
$$\frac{302(0.25)(3.8416)}{(301)(0.0025) + (0.25)(3.8416)}$$
$$\frac{302(0.25)(3.84106)}{0.7525 + 0.9604}$$
$$\frac{290.0408}{75.25 + 0.9604}$$
$$\frac{290.0408}{1.7129}$$
$$= 169$$

Obteniendo como resultado 169 encuestas, del total usuarios que acuden al centro de salud N°1 de la ciudad de Tulcán.

Se utilizó el método analítico sintético para obtener la información bibliográfica y el análisis de resultados del instrumento de investigación aplicado.

Se aplicó el método inductivo – deductivo, para la interpretación de los datos producto de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios que utilizaron el sistema de referencia y contrareferencia en el Centro de Salud N°1 de la ciudad de Tulcán en el periodo marzo – agosto 2014. El diseño del instrumento se basó en una encuesta dirigida a las personas que hicieron uso del sistema de referencia y contrareferencia en el Centro de Salud N°1 de la ciudad de Tulcán durante los meses de enero, febrero, marzo y abril del año 2014, En la encuesta primeramente encontramos datos personales de quien nos da la información, tales como: género, ocupación, estado civil, nivel de instrucción, procedencia y nacionalidad. Y en

segunda estancia se encuentran las preguntas que están relacionadas con los conocimientos que ellos poseen sobre el sistema de referencia y contrareferencia.

Para el análisis e interpretación de datos se utilizó tablas de frecuencia las mismas que permitieron clasificar las respuestas, así también gráficos estadísticos que muestran comprensivamente los resultados de la investigación.

3. Resultados y Discusión

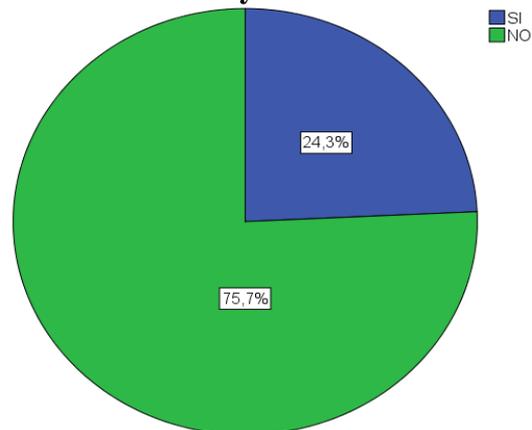
Después de aplicada la encuesta a los usuarios que utilizaron el sistema de referencia y contrareferencia en el Centro de Salud N°1 de la ciudad de Tulcán en el periodo marzo –agosto 2014 y relacionando la información con los datos obtenidos de la investigación bibliográfica se puede llegar a determinar que el impacto que ha producido el sistema de referencia y contrareferencia en los pobladores que han usado el mismo ha sido negativo, en vista de que su funcionamiento no es como ellos lo esperaban ya que la calidad de atención e información que brinda el personal de salud no es la deseada por los usuarios.

Los resultados reflejan que la mayoría de los usuarios cuando inicia el proceso de referencia o contrareferencia no comprenden del todo como es el proceso y cuál es la finalidad de este procedimiento, con lo que al no tener una información adecuada, mientras se trasladan a la casa de salud a la que son referidos y piden información nuevamente pierden el tiempo tanto los usuarios como el personal de salud al tener que responder nuevamente preguntas o indicar nuevamente el procedimiento.

4. Figuras

FIGURA N° 1

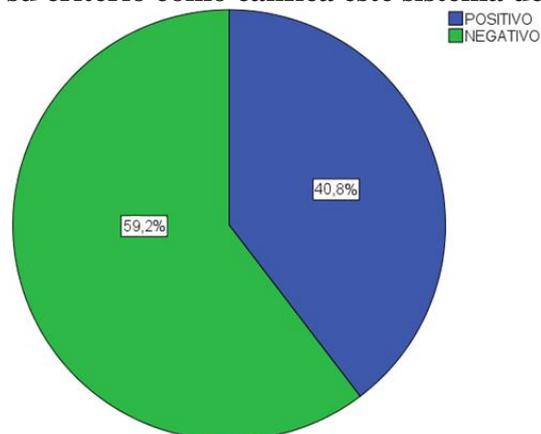
3.- ¿Entendió desde el inicio el funcionamiento del sistema del sistema de referencia y contra referencia?



Fuente: Investigación propia software Spss
Elaborado por: Fuertes Viviana y Tipaz Verónica

Figura N° 2

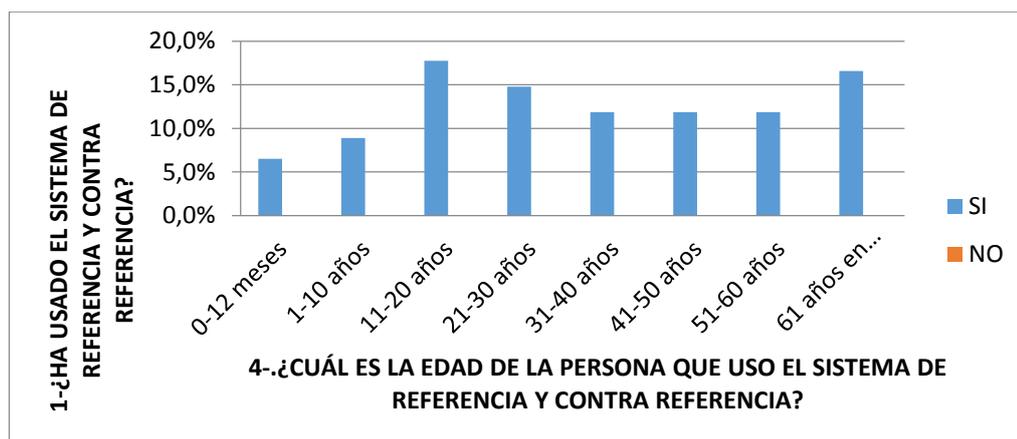
15) ¿Según su criterio como califica este sistema de referencia?



Fuente: Investigación propia software Spss
Elaborado por: Fuertes Viviana y Tipaz Verónica

Figura N° 3

Cruce de variables entre las preguntas: 1-¿Ha usado el sistema de referencia y contra referencia? y 4-¿cuál es la edad de la persona que uso el sistema de referencia y contra referencia?



Fuente: Investigación propia software Spss
Elaborado por: Fuertes Viviana y Tipaz Verónica

5. Tablas

Tabla N° 1

3.- ¿Entendió desde el inicio el funcionamiento del sistema del sistema de referencia y contra referencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	41	24,3	24,3	24,3
Válidos NO	128	75,7	75,7	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Investigación propia software Spss
Elaborado por: Fuertes Viviana y Tipaz Verónica

Tabla N° 2

15) ¿Según su criterio como califica este sistema de referencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Positivo	69	40,8	40,8	40,8
Válidos Negativo	100	59,2	59,2	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Investigación propia software Spss
Elaborado por: Fuertes Viviana y Tipaz Verónica

Tabla N° 3

Cruce de variables entre las preguntas: 1-¿Ha usado el sistema de referencia y contra referencia? y 4-¿cuál es la edad de la persona que uso el sistema de referencia y contra referencia?

		4-¿Cuál es la edad de la persona que uso el sistema de referencia y contra referencia?							
		0-12 meses	1-10 años	11-20 años	21-30 años	31-40 años	41-50 años	51-60 años	61 años O >
1-¿Ha usado el sistema de referencia y contra referencia?	SI	6,5%	8,9%	17,8%	14,8 %	11,8%	11,8 %	11,8 %	16,6%
	NO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fuente: Investigación propia software Spss

Elaborado por: Fuertes Viviana y Tipaz Verónica

6. Bibliografía

Bibliografía Citada

- ANDES. (09 de Septiembre de 2013). *Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramerica*. Obtenido de <http://www.andes.info.ec/es/sociedad/sistema-salud-ecuador-ubica-entre-20-mejores-mundo.html>
- ANDES. (09 de septiembre de 2013). *Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica*. Obtenido de <http://www.andes.info.ec/es/sociedad/sistema-salud-ecuador-ubica-entre-20-mejores-mundo.html>
- Asamblea Nacional Constituyente . (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Montecristi, Manabi, Ecuador.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Montecristi, Manabi, Ecuador.
- Augusto, B. C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Prentice Hal.
- MENDEZ, P., CORONADO, R., & AVELLANEDA, M. (2010). *Agenda Zonal del Buen Vivir*. Quito, Ecuador.

**Repositorio del Centro de Investigación,
Transferencia Tecnológica y Emprendimiento (CITTE)**
Artículo Investigación Código: (CI-01-2014-)

- MSP. (11 de Octubre de 2011). *Somos Salud*. Obtenido de <http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/index.php/noticias/131-que-es-el-sistema-de-referencia-y-contrareferencia>
- MSP. (2012). MAIS. En MSP, *Modelo de Atención Integral de Salud* (pág. 20). Quito.
- MSP. (2012). *Modelo de Atención Integral de Salud*. Quito, Ecuador.
- MSP. (2013). *Hospital Enrique Garces*. Obtenido de <http://www.heg.gob.ec/index.php/sala-de-prensa/noticias?start=20>
- MSP. (09 de Septiembre de 2013). *Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de <http://www.salud.gob.ec/tag/bloomberg-best-and-worst/>
- OMS. (2014).
- OMS. (2014). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de http://www.who.int/water_sanitation_health/resources/hia/es/
- OMS. (2014). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de http://www.who.int/topics/health_systems/es/
- Rada, G. (2007). *El Epicentro*. Obtenido de <http://escuela.med.puc.cl/recursos/recepidem/introductorios1.htm>
- RAE. (2014). *Definición.De*. Obtenido de <http://definicion.de/usuario/>
- SENPLADES. (2013). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/4-como-nos-benefician-las-zonas-distritos-y-circuitos/>
- Travel Health Service. (2009). *The Government of the Hong Kong* . Obtenido de Department of Health: http://www.travelhealth.gov.hk/english/travel_hk/travel_hk.html

6.2 BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- datosmacro.com. (2008). *datosmacro.com*. Obtenido de <http://www.datosmacro.com/demografia/esperanza-vida/ecuador>
- MINISTERIO DE SALUD PUBLICA. (2012). *MODELO DE ATENCION INTEGRAL DE SALUD*. QUITO, ECUADOR .
- *Definición.De*. (2014). Obtenido de <http://definicion.de/satisfaccion/>
- *Definicion.De*. (2014). *Definicion.de*. Obtenido de <http://definicion.de/impacto/>

6.3 REFERENCIA ELECTRONICA

- http://www.who.int/topics/health_systems/es/
- <http://www.salud.gob.ec/tag/sistema-publico-de-salud-ecuatoriano/>
- <http://www.planificacion.gob.ec/3-niveles-administrativos-de-planificacion/>
- <http://www.planificacion.gob.ec/4-como-nos-benefician-las-zonas-districtos-y-circuitos/>
- <http://www.planificacion.gob.ec/3-niveles-administrativos-de-planificacion/>
- http://www.pnud.org.ec/art/frontEnd/images/objetos/agenda_1.pdf
- <http://www.planificacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/05/REGISTRO-O-FICIAL-DISTRITOS-Y-CIRCUITOS.pdf>
- http://www.cruevalle.org/web/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=40
- <http://www.monografias.com/trabajos82/sistemassalud/sistemassalud2.shtml#ixzz2iTRPuzS5>
- http://www.who.int/water_sanitation_health/resources/hia/es/
- <http://www.slideshare.net/samazu2012/definicion-de-usuarios>