



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



**EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DESDE LA
PERSPECTIVA DEL ADULTO, EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE SALUD,
NORTE DE SANTANDER 2022.**

AUTORES

Luisa Fernanda Carrero Contreras

Código. 1004845239

Henry Elizabeth Ramírez Arias

Código. 1094285203

Estudiantes de Campos de Acción Profesional

Universidad de Pamplona

Facultad de Salud

Programa de Enfermería

Pamplona, Norte de Santander

2022-2



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



**EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DESDE LA
PERSPECTIVA DEL ADULTO, EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE SALUD,
NORTE DE SANTANDER 2022.**

DIRECTOR

Nancy Cristina Araque

Yehinson Barajas Ramon

Docentes de Campos de Acción Profesional

Universidad de Pamplona

Facultad de Salud

Programa de Enfermería

Pamplona, Norte de Santander

2022-2



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Resumen

La atención primaria en salud es una estrategia que busca garantizar el mayor nivel posible de salud y bienestar. Objetivo: Evaluar la atención primaria de salud desde la perspectiva del adulto en una institución pública de salud del Norte de Santander. Material y método: Estudio cuantitativo descriptivo transversal, realizado a 92 usuarios con edad comprendida entre los 29-59 años de edad de una unidad básica de Norte de Santander. Variables del estudio: Género, edad, estado civil, escolaridad, afiliación al sistema de salud, ocupación y atributos de la APS. Los datos obtenidos se analizaron mediante programa estadístico SPS para la obtención de gráficas según las variables a estudiar. Resultados: En la muestra estudiada, se observa que el 91% de los participantes pertenece al sexo femenino, con edades de 54-59 años con un 35%, un 74% se encuentran viviendo en unión libre, un 50% son bachilleres, el 99% tienen régimen de salud subsidiado y un 57% de los usuarios se dedican al hogar. Respecto a los resultados de los 6 atributos evaluados se encontró que en los servicios accesibles y primer contacto hay un resultado inaceptable en 91.21%; en el enfoque comunitario se encuentra un resultado inaceptable en un 87.91%, el enfoque familiar se encuentre un resultado inaceptable en un 58.24%. Así mismo tenemos los atributos que tuvieron un resultado aceptable: la atención continuada y global un 63.74% aceptable; la coordinación con otros niveles del sistema sanitario un 51.65% aceptable y por último la competencia cultural 63.74% resultado aceptable. Conclusiones: Se resalta la buena atención en la institución donde la mayoría de los usuarios estima que recibe un buen trato y confianza



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



por parte del personal médico y técnico del centro asistencial al expresar su problema de salud y respecto a los atributos que su cumplimiento es inaceptable se busca mejorar respecto a la atención y la experiencia de los usuarios, así como también de sus familias.

Palabras clave: Atención primaria de salud, Accesibilidad a los servicios de salud, Medicina Familiar y Comunitaria, percepción, primer nivel de atención.

Abstract:

Primary health care is a strategy that seeks to guarantee the highest possible level of health and well-being. Objective: To evaluate primary health care from the perspective of adults in a public health institution in Norte de Santander. Material and method: Cross-sectional descriptive quantitative study, carried out on 92 users aged between 29-59 years of age from a basic unit in Norte de Santander. Study variables: gender, age, marital status, education, affiliation to the health system, occupation and PHC attributes. The data obtained were analyzed using the SPS statistical program to obtain graphs according to the variables to be studied. Results: In the studied sample, it is observed that 91% of the participants belong to the female sex, with ages of 54-59 years with 35%, 74% are living in free union, 50% are high school graduates, the 99% have a subsidized health regime and 57% of the users are dedicated to the home. Regarding the results of the 6 evaluated attributes, it was found that in accessible services and first contact there is an unacceptable result in 91.21%; in the community approach an unacceptable result is found in 87.91%, the family approach is found an unacceptable result in 58.24%. Likewise, we have the attributes that had an acceptable



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



result: continuous and global care, 63.74% acceptable; coordination with other levels of the health system 51.65% acceptable and finally cultural competence 63.74% acceptable result. Conclusions: The good attention in the institution is highlighted, where the majority of the users consider that they receive good treatment and trust from the medical and technical personnel of the assistance center when expressing their health problem and regarding the attributes that their compliance is unacceptable. It seeks to improve regarding the care and experience of users, as well as their families.

Keywords: Primary health care, Accessibility to health services, Family and Community Medicine, perception, first level of care.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Título

Evaluación de la atención primaria en salud desde la perspectiva del adulto en
Instituciones Públicas de Salud Norte de Santander 2022.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Planteamiento del Problema

La Atención Primaria en Salud (APS) incluye una serie de servicios de los cuales el usuario se ve beneficiado, esta prestación debe ser de calidad y continua, los cuales tienen como fin la promoción y mantenimiento de la salud a través de las fases de diagnóstico, tratamiento, seguimiento y rehabilitación, así pues, la APS se basa en ayudar a cumplir los derechos de los usuarios y que reciban atención equitativa, justa e integradora.

La evaluación de la atención primaria en salud debe ser una prioridad desde el desarrollo de la estrategia propuesta por Alma Ata ha sido hasta ahora insuficiente ya que la mayoría de los países presentan sistemas divididos en subsistemas con estructura y funciones muy diferentes y también se basan en reglas desiguales que promueven inequidad en el acceso y el uso de servicios, así como efectos probablemente negativos que pueden producir en la salud de la población (1)

Existen muchos desafíos en la prestación de servicios de salud ya que hay un exponencial incremento de enfermedades crónicas no transmisibles, también como problema principal se evidencia el envejecimiento de la población y un mayor número de asegurados al sistema integral de salud que requieren que se enfatice su orientación hacia la calidad en todos los niveles de atención. Por lo cual de acuerdo a la Organización Mundial de Salud (OMS) se debe dar cumplimiento a ciertos atributos en la APS: el primer contacto que se tiene con el usuario, la continuidad y coordinación de la atención, la globalidad, el enfoque familiar y la orientación comunitaria (2). Estos atributos pueden contribuir en la



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



solución a las diferentes situaciones que no permiten garantizar una atención de calidad teniendo una visión orientada a la persona y no a la enfermedad.

Esta problemática afecta mundialmente los sistemas de salud, en todos los niveles territoriales y especialmente en la atención del usuario, así mismo uno de los grandes desafíos identificados para los sistemas de salud y que no tendrán su resolución sobre todo en la atención primaria es el incremento de las enfermedades crónicas no transmisibles y factores de riesgo asociados que han estado presentes a lo largo del tiempo en todos los grupos socioeconómicos y en todos los países (3) Por tanto la importancia de trabajar en la APS radica en que se debe tener la capacidad de centrar mayor atención en la promoción y mantenimiento de la salud aumentando su inversión, así mismo en la detección de los factores de riesgo considerándose uno de los pilares principales de la declaración de Alma-Ata y de la estrategia de salud universal.

Además del contexto mundial y en relación a la prestación de servicios de salud preventiva en la atención primaria para la población adulta se realiza por lo menos una consulta preventiva por año. Sin embargo en varios países de América Latina según la estimación anual de estas consultas está alrededor del 20%, lo cual afecta de manera negativa ya que representa una brecha significativa con respecto a lo que debería ser un modelo de atención preventivo, se estima según un estudio realizado en el año 2012 que en cuanto a las hospitalizaciones se podrían evitar entre 8,1 y 10 millones y el costo asociado a estas hospitalizaciones representa un 2,5% del gasto total en salud en estos países, por



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



consiguiente estos resultados señalan que, con una mejor capacidad resolutive en la atención primaria, muchas hospitalizaciones son evitables y se podría reducir el costo, así como mejorar la calidad de vida de la población (3).

Como hemos dicho antes y en el contexto de América Latina existen países que han estructurado diferentes estrategias para mejorar las bases de la APS como en Chile, por ejemplo, desde la creación del Servicio Nacional de Salud en el año 1952, ha tenido una larga historia de fortalecimiento gradual y constante del primer nivel de atención, en especial en las últimas décadas con la implementación del modelo de salud familiar y comunitario, así como un fuerte incremento del financiamiento público. Esta trayectoria consolida a la APS como una política exitosa de Estado de amplio consenso (3).

Por otra parte, en Colombia, se cuenta con el sistema de salud, pero se tienen serios problemas de pobreza, desigualdad social, que se traducen en profundas inequidades en salud, también se presenta el débil compromiso y credibilidad del sistema de salud colombiano, que se ve reflejado en la mala prestación de los servicios a las comunidades, realizando contrataciones fragmentadas y aumento en la rentabilidad y su interés solo se centra en el cumplimiento de metas e indicadores. Así mismo se considera que no hay una política clara en APS, por lo que no se lograría intervenir los determinantes de la salud y el recurso humano no cuenta con formación en APS (4). Por todo lo expuesto anteriormente se considera que ha sido difícil la implementación de la APS en Colombia y todavía existen muchas brechas y falta de compromiso por parte de todo el sistema de salud pues se tiene



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



mayor interés en la rentabilidad que en la prestación de los servicios o en la salud de los usuarios.

Finalmente, en la APS también se tienen en cuenta ciertos atributos donde en el aspecto del enfoque familiar y comunitario hace referencia a las prácticas, problemas de salud de los individuos en el contexto de sus circunstancias familiares, redes sociales y culturales, así como su entorno laboral. Lo anterior se centra en la comprensión del contexto y hechos en la vida de una persona, así mismo dentro de la competencia cultural el principal problema está asociado a la preocupación ante el incremento de la inmigración y de los grupos étnicos (5). La situación anterior se refiere a que gracias a la diversidad cultural y en el manejo clínico de esta población, se presentan diversas barreras en la comunicación pues no hay personal capacitado para atender estas necesidades por lo que se necesita un mayor número de intérpretes y facilitadores culturales para lograr la comunicación entre los profesionales y usuarios.

Por otra parte, la atención continuada y global se evalúa como “buen desempeño” en todas las instituciones la cual es primordial en la calidad de la atención especialmente cuando un alto porcentaje de pacientes tiene patologías crónicas. (5). Otro pilar importante en la atención primaria en salud es la accesibilidad a los servicios la cual presenta diferentes barreras para los usuarios, donde dentro de los principales obstáculos son los relacionados con el acceso a las unidades de salud por problemas para solicitar consultas, para la realización de las consultas y para ser atendido, así como también se encuentran



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



barreras organizacionales que se pueden mejorar a través del cuidado de los usuarios, las rutinas para la atención, la articulación de las acciones pues pueden contribuir positivamente en el acceso a los servicios de APS.

Como se vio anteriormente la APS es integral pues incluye a todo el equipo de salud, pero en especial el profesional de enfermería que juega un papel muy importante ya que, para poder avanzar, es imprescindible que como figuras centrales en la prestación de los cuidados de la atención primaria de salud se hace necesario que participen, dirijan y coordinen los cuidados; pero, además, que las competencias que desempeñen en todos los ámbitos(6). Por esto los enfermeros se deben capacitar en la APS, así mismo conocer todos los atributos que la constituyen, pues para poder garantizar una atención de calidad e integral y desde la promoción y mantenimiento de la salud se debe identificar, analizar este tema ya que ha sido poco estudiado y conocido en Colombia.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Pregunta de Investigación

¿Cuál es la perspectiva del adulto sobre la Atención Primaria en Salud (APS) en una institución pública de salud de Norte de Santander en 2022?



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



JUSTIFICACIÓN

La APS tiene por objeto garantizar el mayor nivel posible de salud y bienestar, ofreciendo de esta forma una atención centrada en las necesidades de todas las personas por medio de un proceso continuo que va desde la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, hasta el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos(7). De esta forma podríamos decir que la APS sería el enfoque más inclusivo, equitativo, costo eficaz y efectivo para mejorar el bienestar de una población. Sin embargo, para que un APS sea de calidad se considera necesario que logre ofrecer una atención integral, pues más allá de conservar en el individuo su salud física se deben abordar como un todo biopsicosocial.

La APS tiene varias características que ayuda en la mejora de la salud de la población y puede ser definidas como una estrategias efectivas, coordinadas y sustentables para proporcionar servicios de salud, enfrentar los retos del sistema de salud y mejorar la equidad. Sarsfield (1998), describió unas características esenciales para lo que corresponde a la APS dentro de las cuales encontramos integralidad, atención centrada en la persona, la familia y la comunidad, coordinación, longitudinalidad, accesibilidad y primer punto de contacto (8).

El presente trabajo de investigación es fundamental para conocer la percepción del adulto frente a la evaluación de la APS y para desarrollar estrategias que mejoren la calidad de los servicios involucrados y así lograr una percepción sea positiva de la misma. Por tal



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



razón es necesario que se incluyan dentro de esta atención, atributos que serán fundamentales para garantizar una APS de calidad.

Entre estos atributos encontramos la **accesibilidad**; busca que la APS se convierta en el primer contacto de las personas, la **atención continuada y global**; donde se debe tener la disponibilidad de brindar un servicio continuo y que permanezca a lo largo del tiempo, y una atención global donde se consideren características para su mejora, la **coordinación**; debe estar a la par con el resto de ámbitos relacionados con la APS, el **enfoque familiar**; se ve relacionado en como la primera red de apoyo influiría en esta atención, el **enfoque comunitario**; se orientara a resolver las necesidades de una población y ofrecer intervenciones en pro de su mejoramiento y la **competencia cultural**; donde se orientan las atenciones en salud sin dejar a un lado la cultura de cada paciente.

La APS se ha convertido en un área de interés, pues se cataloga como una base de fortalecimiento de los servicios públicos de salud; donde las estrategias utilizadas para ofrecer una atención deben estar basadas en criterios de calidad, equidad, gestión eficiente, transparencia y sobre todo integralidad, y donde de la misma manera se incorpore un personal interdisciplinario capacitado. Así mismo debemos recalcar que la percepción que se genere en el individuo con relación a la atención prestada ayudará a implementar tácticas de mejoramiento y permitirá a las instituciones prestadoras de salud ofrecer un APS de calidad.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



La calidad de la atención en salud, es uno de los determinantes más importantes en la prestación de servicios y a la hora de satisfacer las necesidades de quienes lo solicitan. Por este motivo la perspectiva del paciente juega un papel relevante en esta atención, pues es más probable que los usuarios satisfechos cumplan con el tratamiento, continúen usando los servicios de salud y sigan las indicaciones del personal (8) Con relación a esto podemos decir que la percepción que se genere en el usuario podría llegar a afectar su salud y bienestar de una manera positiva o negativa.

Frente a la calidad de esta atención, el Estado colombiano ha establecido la Resolución 256 de 2016 que establece disposiciones relacionadas con el Sistema de Información para la Calidad y define los indicadores para monitorear la calidad en salud (9) Sin embargo, se ha evidenciado que en la atención en salud aún se evidencian barreras que afectan este servicio y la satisfacción de los usuarios frente a los mismos. De esta manera es importante que la atención en salud sea abordada de manera integral para que no solo las personas puedan acceder a ellos si no que esta atención sea oportuna y de calidad.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Objetivos

General

Evaluar la atención primaria de salud desde la perspectiva del adulto en una institución pública de salud del Norte de Santander.

Objetivos Específicos

- Describir las características sociodemográficas de la población objeto de estudio.
- Reconocer los servicios accesibles y utilizadas por la población como primer contacto con el sistema de salud.
- Identificar la atención continuada y global recibida por la población estudio.
- Determinar la coordinación con otros niveles del sistema sanitario; enfoque familiar, comunitario y competencia cultural.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Marco Teórico

Contextualización del Tema

La APS tuvo su origen en la 28ª Asamblea Mundial de la Salud de 1975 donde se logró construir el concepto, así como determinar la necesidad y urgencia de nuevos enfoques relacionados con el cuidado de la salud, para todos y por todos. Así surgió lo que se dio en llamar atención primaria de salud (10). Dentro de la declaración final de Alma-Ata se tuvieron 10 puntos principales donde se tuvo en cuenta la APS refiriendo que un objetivo principal de los gobiernos y la comunidad internacional debería ser la promoción, para todos los habitantes del mundo, en el año 2000, de un nivel de salud que les permitiera llevar una vida productiva social y económicamente. La atención primaria de salud (APS) es la clave para conseguir este objetivo.

La APS ha demostrado ser una estrategia efectiva para fortalecer los sistemas y servicios de salud, mejorando la calidad de vida de la población. Su objetivo se centra en satisfacer las necesidades de la persona, familia y comunidad, especialmente en las acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad sin dejar a un lado las actividades de recuperación y rehabilitación. Este servicio representa el 70 y 80% de las necesidades básicas más frecuentes en la población a lo largo de su vida (12). Por esta razón esta panorámica nos invita a investigar, conocer el contexto de la APS y sustentar la importancia de su estudio, integrando antecedentes a nivel internacional, nacional y local.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Dentro del contexto histórico en América Latina se han desarrollado políticas que han aumentado la cobertura en salud para más de 46 millones de latinoamericanos en los últimos 25 años. Los países que han sido partícipes de la implementación de estas políticas y programas enfocados en la APS registran las menores tasas de mortalidad infantil materna, como lo es el caso de Chile y Uruguay, un aumento del uso de los servicios de prevención de cáncer de cuello uterino y de seno, uso del programa de planificación familiar y de los controles prenatales (13). De esta manera se demuestra que el desarrollo de políticas permite el mejoramiento de la atención de los servicios de salud y contribuye en el desarrollo de una percepción positiva en el usuario, con relación a la APS.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Antecedentes Internacionales

Para el programa de odontología Mendoza (2020) en su estudio realizado en Bolivia, Chuquisaca sobre “Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica” donde el objetivo fue determinar la percepción del paciente acerca de la calidad del servicio y atención odontológica que se le brinda en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Francisco Xavier de Chuquisaca. En cuanto a la percepción se concluye que en su mayoría los pacientes, están satisfechos con el tratamiento dental recibido y sintieron mejoría después del mismo. La percepción del paciente en relación a la calidad del servicio y atención odontológica que se le brinda en las Clínicas de la Facultad de Odontología, es buena (8).

Silva y otros autores (2018) en su estudio realizado en Brasil sobre la evaluación de la atención primaria en salud, aplicada en 1500 usuarios mayores de 18 años; donde se demostró que el 54 % de los entrevistados menciona que el grado de satisfacción sobre esta atención era bajo y referían barreras de acceso para la utilización de los servicios; el 30% de los entrevistados señaló haber tenido que enfrentarse a filas extensas para agendar una consulta. Los resultados de esta investigación indican la necesidad de mejorar el modelo de gestión de los servicios, por ejemplo: mejor comunicación con los pacientes, mejores sistemas de programación de citas y consultas, y mejores procedimientos de coordinación entre los niveles de atención (14).



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



García (2018) en su estudio “Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos, Perú, donde el objetivo fue identificar la percepción y la expectativa de la atención recibida por los pacientes; entrevistando 192 usuarios se concluyó que el 55% de los usuarios estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. Es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados. De esta manera es importante mencionar que se deben trabajar estos aspectos para disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios (10).

En la evaluación de atributos en APS, en Perú, se realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal en el año 2018, aplicado en cuatro establecimientos de primer nivel, la población estudiada estuvo conformada por 697 personas mayores de 18 años, donde el 78,3% tenía entre 21 y 50 años, se encontró que los atributos con menores calificaciones de desempeño fueron: Enfoque Familiar, Orientación Comunitaria y Primer Contacto-Accesibilidad; los que tuvieron mejores puntajes fueron: Coordinación, atención continuada y Globalidad. Existieron múltiples diferencias significativas entre centros de salud excepto en Enfoque Familiar que fue percibida por todos los centros como deficiente (11)



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Albino y colaboradores (2015), en Brasil, por otra parte, analizando la incorporación de los atributos en la APS, concluyen que se ha convertido en la base de un buen sistema sanitario, adecuado a las necesidades de la población, realizando una investigación titulada “Evaluación de la Atención Primaria a la Salud: la visión de usuarios”, donde utilizaron una investigación evaluativa, con enfoque cuantitativo y de corte transversal a 577 usuarios adultos, 34 profesionales de salud y 330 responsables de niños, su objetivo consistió en evaluar los atributos de la atención primaria, este estudio reportó que los tres grupos evaluaron la dimensión de accesibilidad y primer contacto con baja puntuación y la dimensión de continuidad con alta puntuación; asimismo; los usuarios calificaron con baja puntuación en los atributos de: orientación comunitaria, orientación familiar e integralidad (12)



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Antecedentes Nacionales

En Colombia, la APS se comenzó a implementar a partir de 1981, pero desapareció con la implementación de la ley 100 de 1993. Desde el año 2004, el gobierno a nivel local y departamental ha retomado esta estrategia y en el 2011 con la ley 1438 se adoptó nuevamente en Colombia. En el departamento de Santander desde el 2004 comenzó la implementación del Modelo de Atención Integral Basado en Atención Primaria de Salud (MAPIS) fundamentado en la definición de Alma Ata y en los atributos propuestos por Starfield especialmente los de accesibilidad y coordinación (1).

Molina y otros autores (2021) en su artículo realizado en la Guajira y Nariño con el título “Experiencias en la atención en salud de mujeres con anormalidades citológicas o cáncer de cuello uterino en dos departamentos fronterizos: una lucha entre la vida y el sistema de salud colombiano”. En el cual participaron 9 mujeres con cáncer y 6 con anormalidades citológicas entre los 43 y 65 años de edad, 6 de ellas indígenas y 14 pertenecientes al régimen subsidiado. Mencionaron experiencias negativas frente a la atención en salud, pues enfrentan múltiples barreras para acceder al diagnóstico y al tratamiento, como demora en la asignación y la autorización de citas, exámenes y procedimientos; el gasto de bolsillo para traslados a ciudades capitales donde se brinda el servicio; dificultades para encontrar acompañamiento familiar fuera de sus comunidades de origen y barreras idiomáticas en mujeres de comunidades indígenas.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Por otra parte, se presentaron dificultades de comunicación efectiva con el personal de salud, lo que llevó a algunas participantes a no entender su diagnóstico o tratamiento, y a no sentirse escuchadas. La vivencia del cáncer generó sufrimiento, rechazo de personas de su entorno social y despersonalización.

Yepes y otros autores en el 2018 en su artículo “Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia”. En el cual participaron 28 personas procedentes de zonas rurales y urbanas, mayores de edad (18 años en adelante), pertenecientes a la red pública de atención, que recibieron servicios médicos en la unidad de urgencias, obstetricia, hospitalización por enfermedad crónica, salud mental y crecimiento y desarrollo, quienes accedieron a participar de la investigación.

Los participantes reconocieron que deben enfrentar diferentes barreras para acceder a los servicios de salud generadas por fallas en la comunicación entre EPS e IPS, dificultades en continuidad de los servicios, por demora en las autorizaciones, problemas en la oportunidad para citas con especialistas, procedimientos quirúrgicos, entrega de medicamentos, entre otros, que han ocasionado percepciones negativas, así como efectos perjudiciales en su salud. Entre las barreras de acceso identificadas en este estudio, se destacan las limitaciones geográficas especialmente para las personas que habitan en zonas rurales del municipio, quienes deben desplazarse a la ciudad para la obtención de citas y/o realización de exámenes complementarios, generando gastos adicionales a la atención que deben ser asumidos por los pacientes.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Pinto y otros autores (2018) en su estudio sobre la experiencia con la atención primaria de salud en Colombia, dentro de la muestra se incluyen 1.463 personas mayores de 18 años. El porcentaje de entrevistados que informó una baja percepción de su estado de salud fue del 18,3%, mencionando como barreras de acceso la cantidad de trámites que debían hacer para poder acceder a una consulta. El grado de satisfacción y confianza que los colombianos señalaron con respecto al sistema de salud no es alto y la gran mayoría considera necesario realizar un cambio (14).

Marco Conceptual

Atención Primaria en Salud (APS)

Este concepto hace referencia al suministro continuo y de calidad de cualquier servicio de salud personal orientada a satisfacer las necesidades básicas como diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los pacientes.

Adultez

La adultez comprende de los 29 a los 59 años (Según resolución 3280 de 2018). Se configura en un proceso dinámico, en donde continúa el desarrollo y las personas son capaces de establecer metas y poner en marcha los recursos necesarios para alcanzarlas, configurando sus trayectorias evolutivas personales y aprovechando las oportunidades disponibles en sus contextos. En este sentido, es importante subrayar que los patrones de desarrollo adulto no se configuran en algo novedoso, sino en la consolidación de los aprendizajes previos y un perfilamiento cada vez más claro de la individualidad. Por lo



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



tanto, las intervenciones en este momento de vida permiten consolidar los aprendizajes y fortalecer las capacidades aprendidas para posibilitar el crecimiento y el logro de los objetivos planeados por cada individuo (13)

Atributos de la APS.

Accesibilidad

La APS debe ser el primer punto de contacto de la población con el sistema de salud. Para poder cumplir adecuadamente con este papel, se deben eliminar barreras geográficas, financieras, organizacionales, administrativas, socioculturales o de género, para que el acceso sea efectivo. Dentro del desarrollo de nuestro estudio este atributo será fundamental en la perspectiva del usuario con relación a la APS (14)

Atención continuada y global

Se refiere a la disponibilidad y provisión de un amplio rango de servicios para satisfacer la gran variedad de problemas de salud a su cargo (14)

Coordinación

La APS debe coordinar la atención de la salud de la población, orientando a los pacientes a través del sistema de salud y los diferentes proveedores de servicios, comunicándose efectivamente con los otros niveles de atención. Dentro de nuestra investigación la coordinación no solo interactúa con los diferentes niveles de atención sino también con servicios de diferentes sectores por fuera del sistema de salud, para garantizar la atención de las necesidades de la población y vinculación entre pacientes, familias,



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



cuidadores, consultas y servicios; asegurando que el usuario l atención adecuada para sus problemas de salud (14)

Enfoque familiar

Es la atención de las personas que involucre tanto a sus familias como a su ambiente (14)

Enfoque comunitario

Son todos los servicios sociales y de la salud que son prestados dentro de los contextos sociales y culturales entorno a la familia y el individuo, basada en el conocimiento de las necesidades sociales y de salud de la población, también, se relaciona con la participación de la comunidad en las decisiones sobre su salud (14)

Competencia cultural

Es la atención de salud que integra a diferentes grupos sociales sobre una población asignada (14)



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Marco Legal

Dentro de la normativa que garantiza el acceso a los servicios de salud y en el marco de la atención primaria, con el fin de lograr una articulación y armonización en cuanto a las leyes y políticas, así como los protocolos para las intervenciones establecidas sobre la población adulta se encuentran:

Ley 100 de 1993

En la cual esta Ley 100 se tomó a la Atención Primaria en Salud como sinónimo de un plan de atención médica elemental, al que se le dio el nombre de "Plan Obligatorio de Salud", a pesar de que excluye inexplicablemente los otros siete elementos propuestos en Alma Ata. En estas condiciones, la Ley 100 cambió fundamentalmente la meta a lograr.

(15)

Ley 1438 de 2011

Según la ley 1438 de 2011 la atención primaria en salud es la estrategia que permite la coordinación intersectorial para garantizar una atención integral a los usuarios desde la salud pública, basada en la promoción y mantenimiento de la salud, el diagnóstico, el tratamiento y la rehabilitación del paciente en todos los niveles de complejidad con el fin de ofrecer un mayor nivel de bienestar; así pues esta debe cumplir con tres componentes dentro de los cuales se encuentra la acción intersectorial, la participación social/comunitaria y los servicios de salud. (16)



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Rutas integrales de atención en salud (RIAS)

Tienen como objetivo buscar un modelo que pase del asistencialismo a la prevención; garantizando la atención integral a las gestantes, sus familias y comunidades, a partir de procedimientos de valoración integral, detección temprana de enfermedades, diagnósticos, tratamientos, rehabilitación, paliación y educación para la salud. La RIAS se centra en las mujeres en estado de gestación, respetando el contexto social, la cultura, y las necesidades de cada una de las pacientes. (17)

Ley Estatutaria de la Salud 1751 del 2015

Por medio de la cual se garantiza el derecho fundamental a la salud, la regulación y se establece mecanismos de protección. Esta ley está enmarcada en unos principios y elementos básicos que son primordiales en la Atención Primaria en Salud puesto que buscan mejorar la promoción y el mantenimiento de la salud, las oportunidades, la igualdad, el trato, entre otras asegurando la prestación de los servicios y las tecnologías en salud de manera colectiva y eficaz teniendo en cuenta las necesidades y condiciones de la población. El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. (18)

Resolución 3280 de 2018

Esta resolución adopta todos los lineamientos técnicos y atenciones de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y de la Ruta Integral



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



de Atención en Salud, con el fin de asegurar la integralidad de la atención específicamente en la atención del adulto en la cual define una serie de actividades que son de obligatorio cumplimiento y define a esta población dando a conocer el esquema de atención del mismo.

(13)

Marco Geográfico

El área de estudio del presente producto investigativo se llevó a cabo en Colombia, en el municipio de Cúcuta y su área metropolitana, en una unidad básica ubicada en la Av.4 N. 17-89, barrio La Playa, teniendo un fácil acceso vial por medio de transporte público y de igual manera se puede acceder caminando (19).



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Metodología

Tipo de Estudio

Estudio cuantitativo descriptivo transversal porque dentro del tiempo solo se realiza una medición.

Población de estudio

La población del estudio está comprendida por los usuarios adultos que asisten a la Unidad Básica Puente Barco Leones - E.S.E IMSALUD en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander.

Criterios de Inclusión

- Usuarios adultos con edad comprendida entre 29 a 59 años de edad (Resolución 3280 del 2018).
- Usuarios que acepten participar voluntariamente en el estudio y firmen el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión

- Usuarios con limitación cognitiva.
- Usuarios que utilizan servicios de salud particulares.

Estrategia de Muestreo

Se realizará un muestreo no probabilístico, se incluirá todos los usuarios que se ajusten con los criterios de inclusión y exclusión.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Instrumento

Los cuestionarios Primary Care Assessment Tools (PCAT) permiten valorar los atributos de la Atención Primaria de Salud (APS): servicios accesibles y utilizados como primer contacto con el sistema de salud; atención continuada y global; coordinación con otros niveles del sistema sanitario; enfoque familiar y comunitario, competencia cultural (Villalbí et al., 2003).

Procedimiento

Inicialmente, se explicarán los objetivos de la investigación a cada uno de los sujetos potenciales para formar parte de la muestra, posteriormente se entregará el formato de consentimiento informado, el cual será leído y firmado por parte de cada sujeto. Se estima para completar el cuestionario, un tiempo promedio de duración de 40 minutos incluyendo la lectura y firma del consentimiento informado.

Consideraciones éticas

El estudio se desarrollará teniendo en cuenta las normas establecidas en la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud; de acuerdo con el artículo 11, este estudio se clasifica como una investigación “sin riesgo” ya que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Se tendrá en cuenta la participación voluntaria y quienes acepten formar parte del estudio firmarán el consentimiento informado. Los datos serán manejados con estricta confidencialidad y anonimato sin realizarse análisis individuales, el formato de valoración estará numerado con un código el cual sólo es útil para el proceso de tabulación y estará separado del registro de consentimiento informado.

Las implicaciones éticas de la investigación se consideraron de acuerdo a la ley 911 de 2004 en la cual se establecen la responsabilidad deontológica para el ejercicio de la profesión de enfermería en Colombia; dentro de los principios y valores éticos en su ejercicio establece el respeto a la vida, la dignidad de los seres humanos y sus derechos; así mismo sus acciones están fundamentada en los principios enunciados en la ley 266 de 1996 sobre los principios éticos de beneficencia, no beneficencia, autonomía, justicia, veracidad, solidaridad, lealtad y fidelidad orientan la responsabilidad deontológica del profesional de enfermería en los que los que se basan como guía para actuar en base de los valores y necesidades sociales para la realización de dicha investigación(20).

Es así como, también la resolución 8430 de 1993 al ser una pauta en el seguimiento de las normas científicas, técnicas y administrativas de obligatorio cumplimiento para desarrollar la actividad investigativa en salud y los aspectos éticos de la investigación en seres humanos (21)

Determinándose así la clasificación como investigación sin riesgo: al ser un estudio que emplea técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: entrevistas, cuestionarios en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta (21).

Por otra parte, para su desarrollo también se tiene en cuenta la Declaración de Helsinki donde resalta la protección y regulación ética de las investigaciones realizadas con seres humanos, las cuales deben realizarse en base manteniendo los principios éticos que protegen a los sujetos participes en estudios científicos.

Siendo el principio básico el respeto por el individuo, así mismo su derecho a la autodeterminación y a tomar decisiones una vez se le ha informado claramente los riesgos y beneficios de su participación o no en un estudio de investigación. Para la participación de un sujeto en un estudio debe obtenerse un consentimiento informado, el cual es un documento donde el sujeto acepta participar una vez que se le han explicado todos los riesgos y beneficios de la investigación, en forma libre, sin presiones de ninguna índole y con la información que puede retirarse de la investigación cuando así lo decida (22)

De acuerdo con lo anterior, también se resaltan los principios bioéticos como cuestiones morales que preserva a los seres humanos como centro de su interés, a la vez que constituye la necesidad del respeto de su dignidad e integridad, como límite infranqueable de cualquier actividad científica, en los cuales se basa esta investigación, como sujeto de estudio (23)



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Principio de Autonomía

Valor ético fundamental consiste en la capacidad de escoger, sin coacciones, en la que se establece la obligación de respetar los valores, criterios y preferencias de cada individuo en la toma de decisiones. Supone el derecho de escoger libremente si participar o no en el estudio señalando el consentimiento libre e informado.

Principio de Beneficencia

Este principio trata de la obligación de hacer el bien relacionado por el respeto a la autonomía del individuo, sus valores, creencias y deseos que compromete a proporcionar la confiabilidad y privacidad de la información recolectada (23).

Análisis Estadístico

Posterior a la recolección de información, se verificará la numeración de cada uno de los formatos y los datos se introducirán en una plantilla en formato Excel para realizar un muestreo aleatorio del 10% de las encuestas y verificar la consistencia de la información registrada.

En el análisis preliminar de la base de datos se empleará un análisis exploratorio de los datos, posteriormente se aplicarán técnicas propias de la estadística descriptiva, se estimarán medidas de resumen como la media y de dispersión como la desviación estándar, para las variables de naturaleza cuantitativa. Para las variables categóricas se estimarán prevalencias y proporciones.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Resultados

Para el análisis de los resultados se realizó una consolidación de los datos obtenidos en las encuestas en un formato Excel, el cual fue pasado a la aplicación SPS para la obtención de gráficas según las variables a estudiar. Así mismo respecto a los atributos de la atención primaria en salud que se tuvieron en cuenta en la presente investigación, se realizó una tabulación de los datos por cada atributo con sus respectivas respuestas, seguidamente se realizó un promedio del puntaje de cada una de ellas para conocer si el resultado fue aceptable o inaceptable teniendo en cuenta que los resultados que tuvieran un puntaje ≥ 3 significa que es aceptable y los valores < 3 se clasifican como inaceptables para finalmente realizar un análisis por cada atributo y un análisis general de los mismos.

Análisis de las variables.

La información que se muestra a continuación se desprende de los resultados de la aplicación del instrumento Cuestionario Primary Care Assessment Tools (PCAT) que se aplicó a 91 usuarios del ciclo vital de la adultez con edades comprendidas entre 29-59 años y que recibían sus servicios de salud en la Unidad Básica Puente Barco Leones.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



Tabla 1. Datos sociodemográficos.

| Variables | Descripción de la variable | Nro. de usuarios | % |
|---------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|----------|
| Genero | Femenino | 83 | 91,2 |
| | Masculino | 8 | 8,8 |
| Edad | 29-33 | 24 | 26,4 |
| | 34-38 | 11 | 12,1 |
| | 39-43 | 7 | 7,7 |
| | 44-48 | 10 | 11,0 |
| | 49-53 | 7 | 7,7 |
| | 54-59 | 32 | 35,2 |
| Estado civil | Casado | 15 | 16,5 |
| | Divorciado | 1 | 1,1 |
| | Soltero | 33 | 36,3 |
| | Unión libre | 35 | 38,5 |
| | Viudo | 7 | 7,7 |
| Escolaridad | Bachillerato | 46 | 50,5 |
| | Pregrado | 8 | 8,8 |
| | Primaria | 28 | 30,8 |
| | Tecnico | 9 | 9,9 |
| Afiliación al sistema de salud | Contributivo | 1 | 1,1 |
| | Subsidiado | 90 | 98,9 |
| Ocupación | Empleado | 9 | 9,9 |
| | Hogar | 52 | 57,1 |
| | Independiente | 24 | 26,4 |
| | Otro | 6 | 6,6 |

Fuente: elaborada con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas.

En la muestra estudiada, se observa que el 91% de los participantes pertenece al sexo femenino, evidenciándose una mayor asistencia a la unidad básica por parte de este género y un 9% que equivale al sexo masculino. En cuanto a la edad se puede resaltar que las más predominantes se encuentran entre el rango de 54-59 años con un porcentaje de 35,



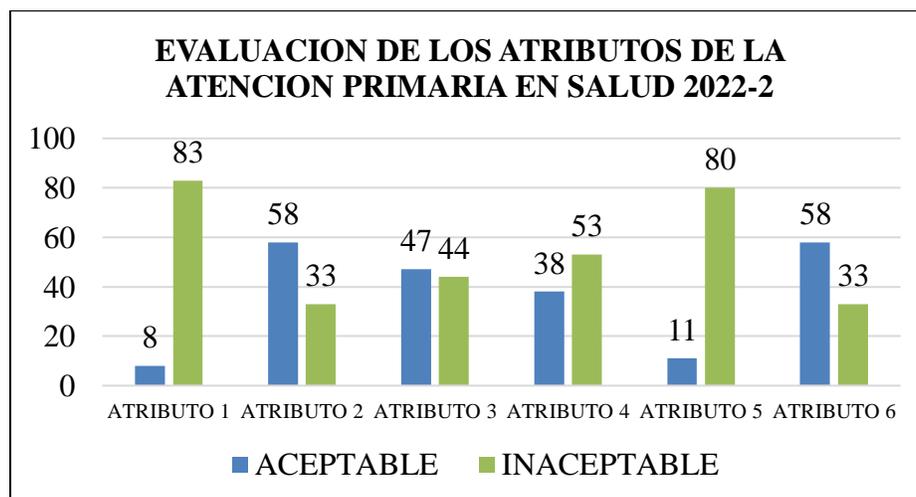
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



probablemente por la asistencia al programa de crónicos y en menor proporción de 39-43 años con un porcentaje de 8. De los usuarios entrevistados un 74% se encuentran viviendo en unión libre o son solteros. En cuanto al grado de escolaridad se identifica que un 50% son bachilleres, un 28% realizaron la primaria, un 9% son técnicos y un 8% realizaron un pregrado. El 99% de los participantes pertenecen al régimen de salud subsidiado y solo un 1% al contributivo. Por último, se estudia la ocupación donde se resalta que un 57% se dedican al hogar, un 27% tiene un trabajo independiente, un 9% son empleados y el 6% restante se dedica a otros oficios.

Para realizar el análisis de los resultados encontrados respecto a los atributos de la atención primaria en salud que se tuvieron en cuenta en la presente investigación, se realizó una tabulación de los datos por cada atributo con sus respectivas variables y respuestas

Gráfica 1. Evaluación de los atributos de la atención primaria en salud.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Análisis: Según el anterior gráfico se tienen los resultados de los 6 atributos evaluados en la presente investigación referente a la atención primaria en salud; se realizó la encuesta a un total de 91 personas, donde se encontró que los atributos donde hay fallas en la atención o hay un incumplimiento de la APS en la institución son: el primero que hace referencia a los servicios accesibles y primer contacto donde hay un resultado inaceptable referido por 83 usuarios que corresponde a un 91.21%; el quinto atributo que hace referencia a el enfoque comunitario en el que se encuentra un resultado inaceptable referido por 80 usuarios que corresponde a un 87.91% y el cuarto atributo que evalúa el enfoque familiar en el que se encuentra un resultado inaceptable referido por 53 usuarios que corresponde a un 58.24%.

Así mismo tenemos los atributos que tuvieron un resultado aceptable en la atención primaria en salud, lo que nos indica que existe una buena experiencia del usuario respecto a los servicios que se ofrecen en la institución y que se está teniendo en cuenta un enfoque inclusivo, equitativo y de fácil acceso a la población; dentro de estos resultados tenemos al segundo atributo que evalúa la atención continuada y global donde 58 usuarios catalogaron como aceptable esta atención correspondiente a un 63.74%; igualmente el tercer atributo que evalúa la coordinación con otros niveles del sistema sanitario tuvo resultados positivos donde 47 usuarios catalogan como aceptable esta atención correspondiente a un 51.65% y por último el sexto atributo que evalúa la competencia cultural donde 58 usuarios tuvieron un resultado aceptable el cual equivale a un 63.74%.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

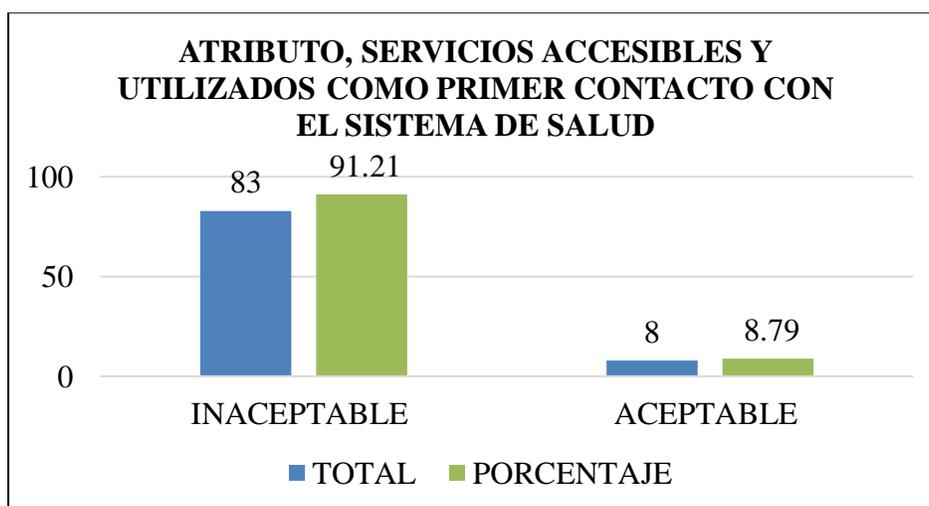
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

Tabla 2. Servicios accesibles y utilizados como primer contacto con el sistema de salud.

| Variables | Respuestas | Nro. de usuarios | % |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------|
| A1. Cuando usted tiene un nuevo problema de salud, ¿va a su médico/a o centro de salud (IPS) antes de ir a otro sitio? | Sí, sin duda | 61 | 67,0 |
| | Probablemente si | 14 | 15,4 |
| | Probablemente no | 15 | 16,5 |
| A2. Cuando su centro de salud (IPS) está abierto y usted está enfermo/a ¿la visita alguien de allí el mismo día? | Sí, sin duda | 3 | 3,3 |
| | Probablemente si | 2 | 2,2 |
| | Probablemente no | 4 | 4,4 |
| | No, en absoluto | 82 | 90,1 |
| A3. Cuando su centro de salud (IPS) está abierto, ¿pueden aconsejarle rápidamente por teléfono si es necesario? | Sí, sin duda | 6 | 6,6 |
| | Probablemente si | 7 | 7,7 |
| | Probablemente no | 17 | 18,7 |
| | No, en absoluto | 43 | 47,3 |
| | No sé | 18 | 19,8 |

Fuente: elaborada con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas.

Gráfica 2. Atributo, servicios accesibles y utilizados como primer contacto con el sistema de salud.





Análisis: se puede evidenciar que, en cuanto al primer atributo de la atención primaria en salud, según las dos preguntas expuestas; de 91 usuarios a los que se les aplicó la encuesta; 83 (91,21%) usuarios consideran inaceptable el primer contacto y 8 (8,79%) usuarios consideran que este atributo es aceptable.

Tabla 3. Atención continua y global.

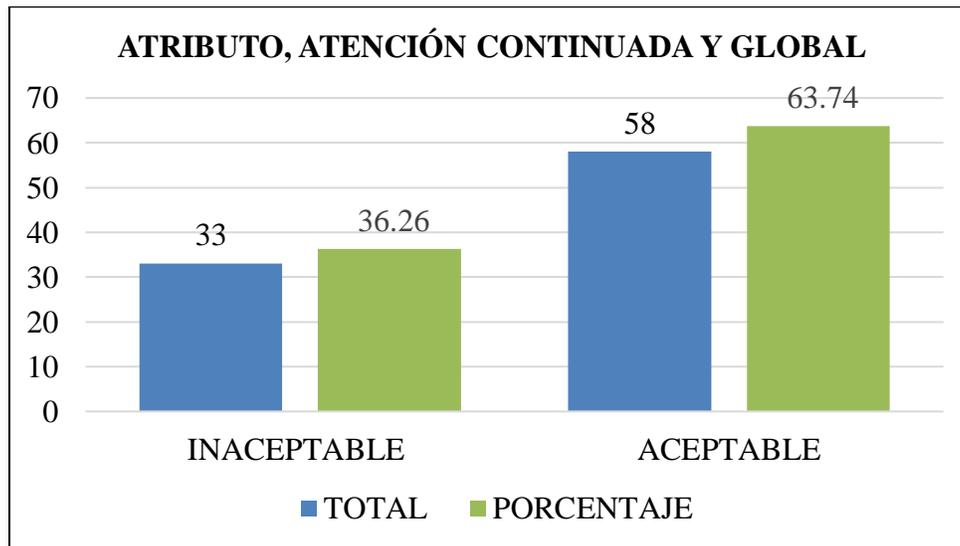
| Variable | Respuestas | Nro. de usuarios | % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------|
| B1. Cuando va a su centro de salud (IPS), ¿le atiende siempre el mismo médico/a o enfermero/a? | Sí, sin duda | 5 | 5,5 |
| | Probablemente si | 30 | 33,0 |
| | Probablemente no | 32 | 35,2 |
| | No, en absoluto | 4 | 4,4 |
| B2. Se siente cómodo/a hablando de sus preocupaciones o problemas con el médico/a o profesionales de su centro de salud (IPS)? | Sí, sin duda | 83 | 91,2 |
| | Probablemente si | 4 | 4,4 |
| | Probablemente no | 3 | 3,3 |
| | No, en absoluto | 1 | 1,1 |
| B5. ¿Cambiaría de centro de salud (IPS) si fuera fácil? | Sí, sin duda | 4 | 4,4 |
| | Probablemente si | 4 | 4,4 |
| | Probablemente no | 21 | 23,1 |
| | No, en absoluto | 61 | 67,0 |
| | No sé | 1 | 1,1 |
| B7. Recibe asesoramiento sobre el consumo de tabaco | Sí, sin duda | 56 | 61,5 |
| | Probablemente no | 3 | 3,3 |
| | No, en absoluto | 32 | 35,2 |
| B8. Recibe asesoramiento sobre cambios en las capacidades mentales o físicas propias del envejecimiento | Sí, sin duda | 49 | 53,8 |
| | Probablemente no | 3 | 3,3 |
| | No, en absoluto | 39 | 42,9 |
| B9. Recibe asesoramiento sobre hábitos saludables, como alimentación y descanso | Sí, sin duda | 81 | 89,0 |
| | Probablemente no | 2 | 2,2 |
| | No, en absoluto | 8 | 8,8 |
| B11. Recibe Control y asesoramiento sobre los medicamentos que consume | Sí, sin duda | 65 | 71,4 |
| | Probablemente si | 2 | 2,2 |



| | | | |
|--|------------------|----|------|
| | Probablemente no | 1 | 1,1 |
| | No, en absoluto | 23 | 25,3 |

Fuente: elaborada con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas.

Gráfica 3. Atención continua y global

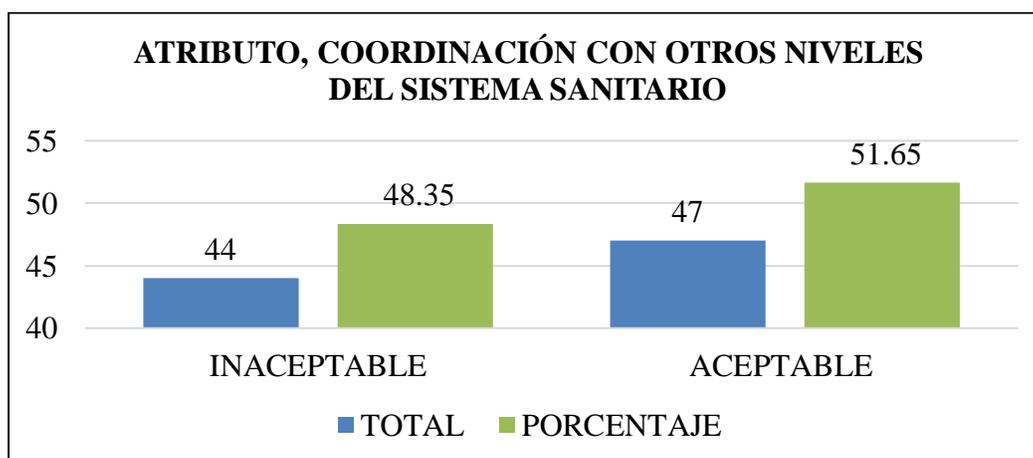


En la gráfica anterior se pueden evidenciar los resultados obtenidos del segundo atributo correspondiente a la atención continua y global de la atención primaria en salud encontrándose que, según las siete preguntas expuestas, un total de 58 (63.74%) usuarios consideran que esta atención es aceptable y 33 (36.26%) usuarios consideran que esta atención es inaceptable.

Tabla 4. *Coordinación con otros niveles sanitarios.*

| Variable | Respuestas | Nro. de usuarios | % |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------|
| C4. ¿Su médico/a (o algún profesional de su centro de salud-IPS) conoce cuáles fueron los resultados de esa consulta? | Sí, sin duda | 5 | 5,5 |
| | Probablemente si | 30 | 33,0 |
| | Probablemente no | 32 | 35,2 |
| | No, en absoluto | 4 | 4,4 |
| C5. ¿Su médico/a (o algún profesional de su centro de salud-IPS) se interesa en la calidad de la atención que usted recibe cuando va al especialista o servicio de especialidad médica? | Sí, sin duda | 46 | 50,5 |
| | Probablemente si | 1 | 1,1 |
| | No, en absoluto | 24 | 26,4 |
| | No sé | 20 | 22,0 |

Gráfica 4. *Atributo, coordinación con otros niveles sanitarios.*

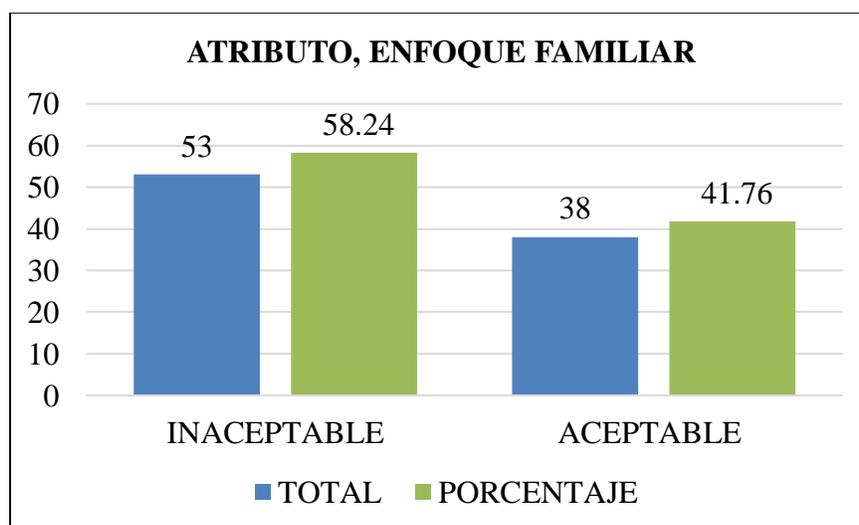


Análisis: En la gráfica anterior se pueden evidenciar los resultados obtenidos del tercer atributo correspondiente a coordinación con otros niveles del sistema sanitario de la atención primaria en salud, según las dos preguntas expuestas se encontró que de 91 usuarios a los que se les aplicó la encuesta, 47 (51.65%) usuarios consideran que este atributo es aceptable y 44 (48.35%) usuarios consideran que es inaceptable.

Tabla 5. Enfoque familiar.

| Variable | Respuestas | Nro. de usuarios | % |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------|
| D1. ¿Su médico/a o profesionales de su centro de salud (IPS) le preguntan sus opiniones e intenciones para planificar la atención y tratamiento para Ud. o alguien de su familia? | Sí, sin duda | 71 | 78,0 |
| | Probablemente si | 16 | 17,6 |
| | Probablemente no | 2 | 2,2 |
| | No, en absoluto | 2 | 2,2 |
| D3. ¿Su médico/a o profesionales de su centro de salud (IPS) pueden y están dispuestos a encontrarse con los miembros de su familia para hablar de un problema de salud o familiar? | Sí, sin duda | 6 | 6,6 |
| | Probablemente si | 5 | 5,5 |
| | Probablemente no | 17 | 18,7 |
| | No, en absoluto | 45 | 49,5 |
| | No sé | 18 | 19,8 |

Gráfica 5: Atributo enfoque familiar



Análisis: En la gráfica anterior se pueden evidenciar los resultados obtenidos del cuarto atributo correspondiente a enfoque familiar de la atención primaria en salud la cual



se compone de dos preguntas, encontrándose que de 91 usuarios a los que se les aplicó la encuesta; 57 (58.24%) usuarios consideran que esta atención es inaceptable y 38 (41.76%) usuarios consideran que esta atención es aceptable.

Tabla 6. Enfoque comunitario.

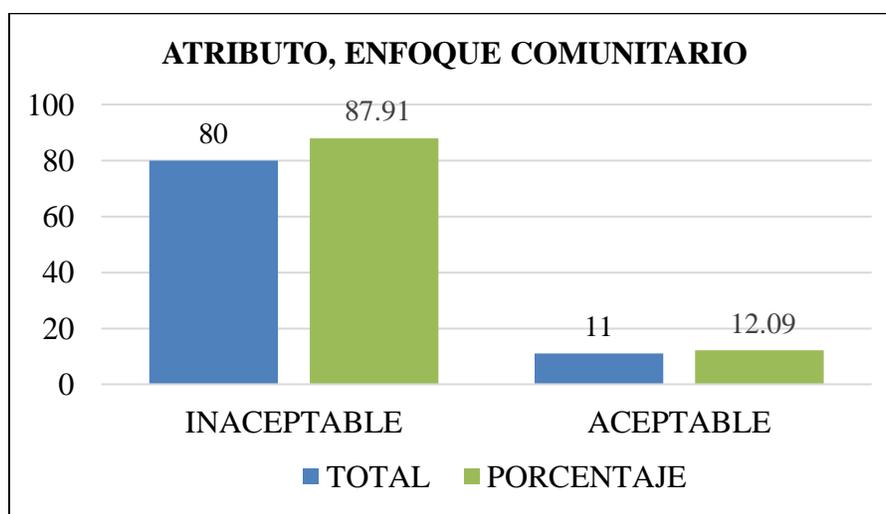
| Variable | Respuestas | Nro. de usuarios | % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------|
| E1. ¿Su médico/a o profesionales de su centro de salud (IPS) realiza visitas a domicilio? | Sí, sin duda | 3 | 3,3 |
| | Probablemente si | 2 | 2,2 |
| | Probablemente no | 1 | 1,1 |
| | No, en absoluto | 84 | 92,3 |
| | No sé | 1 | 1,1 |
| E3. ¿Su médico/a o profesionales de su centro de salud (IPS) aceptan las opiniones e ideas que podrían mejorar la atención de salud? | Sí, sin duda | 53 | 58,2 |
| | Probablemente si | 24 | 26,4 |
| | Probablemente no | 1 | 1,1 |
| | No, en absoluto | 7 | 7,7 |
| | No sé | 6 | 6,6 |
| E4. ¿Su médico/a o profesionales de su centro de salud (IPS) realizan encuestas a los pacientes sobre las necesidades de la gente? | Sí, sin duda | 5 | 5,5 |
| | Probablemente si | 9 | 9,9 |
| | No, en absoluto | 64 | 70,3 |
| | No sé | 13 | 14,3 |
| | No sé | 3 | 3,3 |
| E7. ¿Su médico/a o profesionales de su centro de salud (IPS) realizan reuniones con instituciones de la comunidad? | Sí, sin duda | 5 | 5,5 |
| | Probablemente si | 14 | 15,4 |
| | Probablemente no | 2 | 2,2 |
| | No, en absoluto | 54 | 59,3 |
| | No sé | 16 | 17,6 |



| | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----|------|
| E8. ¿Su médico/a o profesionales de su centro de salud realizan actividades de participación comunitaria? | Sí, sin duda | 30 | 33,0 |
| | Probablemente si | 39 | 42,9 |
| | Probablemente no | 4 | 4,4 |
| | No, en absoluto | 14 | 15,4 |
| | No sé | 4 | 4,4 |

Fuente: elaborada con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas.

Gráfica 6. Atributo enfoque comunitario.

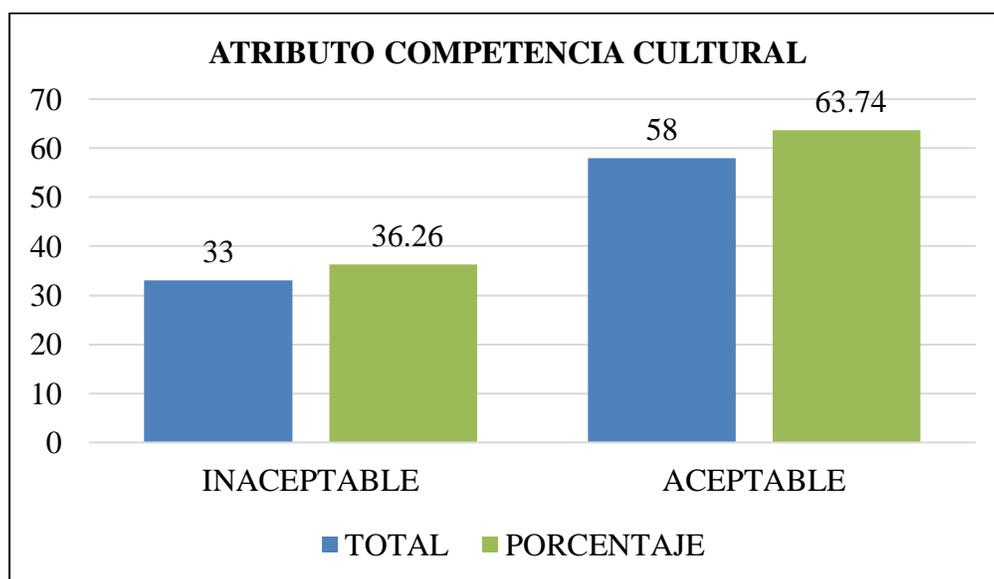


Análisis: En la gráfica anterior se pueden evidenciar los resultados obtenidos del quinto atributo correspondiente a enfoque comunitario de la atención primaria en salud que se compone de cinco preguntas encontrándose que de 91 usuarios a los que se les aplicó la encuesta, 80 (87.91%) usuarios consideran que este atributo es inaceptable y 11 (12.09%) usuarios consideran que es aceptable.

Tabla 7. Competencia cultural.

| Variable | Respuestas | Nro. de usuarios | % |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------|
| F3. ¿Su médico/a o profesionales de su centro de salud (IPS) tienen en cuenta las creencias de una familia relativas a la atención sanitaria o al uso de medicina tradicional, como por ejemplo la atención por un “curandero”, o el uso de remedios caseros, fitoterapia, etc. | Sí, sin duda | 61 | 67,0 |
| | Probablemente si | 24 | 26,4 |
| | Probablemente no | 1 | 1,1 |
| | No sé | 5 | 5,5 |
| F4. ¿Su médico/a o profesionales de su centro de salud (IPS) tienen en cuenta la intención de una familia de usar un tratamiento alternativo, como por ejemplo homeopatía o acupuntura? | Sí, sin duda | 7 | 7,7 |
| | Probablemente si | 6 | 6,6 |
| | Probablemente no | 4 | 4,4 |
| | No, en absoluto | 5 | 5,5 |
| | No sé | 69 | 75,8 |

Grafica 6. Atributo Competencia cultural.





ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Análisis: En la gráfica anterior se pueden evidenciar los resultados obtenidos del sexto atributo correspondiente a competencia cultural de la atención primaria en salud la cual se compone de dos preguntas; encontrándose que de 91 usuarios a los que se les aplicó la encuesta, 58 usuarios consideran que este atributo es aceptable (63.74%) y 33 usuarios consideran que es inaceptable (36.26%), por lo cual los usuarios tienen una experiencia positiva en cuanto a este atributo.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Discusión

La percepción del usuario para evaluar los servicios de atención primaria en salud se ha convertido en una herramienta de gran utilidad, pues permite garantizar la calidad de la misma y contribuye en su mejoramiento. A través del tiempo se ha demostrado que este tema ha sido ampliamente estudiado y aunque no es posible determinar con exactitud los criterios para su evaluación debido a la amplitud de variables que en este se manejan; hay características que son indispensables para el funcionamiento de los procesos de salud. Una fuente confiable y que podrían contribuir para realizar una evaluación de la atención primaria en salud serían sus mismos beneficiarios ya que son ellos quienes disfrutan de estos servicios y pueden ofrecer su perspectiva con relación a la calidad de la atención que se les brinda a través de ellos. Aunque en Colombia se ha reconocido la salud como un derecho humano fundamental, se debe tener en cuenta el propósito de garantizar el acceso y la cobertura a nivel nacional; pues aún se evidencian barreras que afectan la atención y la percepción de los usuarios frente a los servicios recibidos (9).

En la presente investigación se realizó el estudio de seis atributos que se relacionan con la atención primaria en salud. El primero de ellos hace referencia a los **servicios accesibles y utilizados como primer contacto con el sistema de salud** en este atributo se identifica que el 91 usuario a los que se les aplicó la encuesta; 83 (91,21%) usuarios consideran inaceptable el primer contacto y 8 (8,79%) usuarios consideran que este atributo es aceptable. Yepes et al, menciona en su estudio que la oportunidad en algunos



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



servicios sanitarios incide en la percepción de calidad debido a que existen barreras en el proceso para la obtención de citas, entre ellas, los trámites administrativos ante las EPS, que pueden limitar atención oportuna. Por tal razón podríamos considerar que la percepción por parte de los usuarios con relación a este atributo es mala. Por otra parte Murillo y morales (2018) en su estudio titulado expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín; el cual tenía por objetivo medir la calidad percibida por los usuarios en relación a la atención odontológica menciona que la accesibilidad es considerada como un indicador indirecto de calidad, consta de factores elementales tales como de oferta, geográfica y económica que son muy importantes al momento de referirnos a calidad de atención (27)

Con relación al segundo atributo correspondiente a la atención continua y global de la atención primaria en salud se analiza que 58 (63.74%) usuarios consideran que esta atención es aceptable y 33 (36.26%) usuarios consideran que esta atención es inaceptable. Argueta y Mendoza (2018) en su artículo titulado Percepción de la calidad de la atención primaria en salud en Ciudad Barrios, El Salvador donde su objetivo era evaluar la calidad de la atención primaria en salud, desde la perspectiva de los usuarios concluyeron que los motivos más comunes que determinan la satisfacción con el servicio y atención brindada por el personal médico y técnico están relacionados con la eficiencia y competencia profesionales pues de gran importancia para el paciente recibir una buena atención acompañada de la amabilidad por parte del personal y da por satisfecha la



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



permanencia en el centro de salud, incluyendo en estos la confianza, el chequeo médico y el lenguaje utilizado para el diagnóstico (24). De esta forma podemos decir que en la Unidad Básica Puente Barco Leones cumple con este atributo en un gran porcentaje.

En el tercer atributo el cual corresponde a coordinación con otros niveles del sistema sanitario de la atención primaria en salud, 47 (51.65%) usuarios consideran que este atributo es aceptable y 44 (48.35%) usuarios consideran que es inaceptable. Con relación a estos datos Fariño et al. (2018) en su estudio Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro consideran que la calidad en los centros hospitalarios del sector público se fijan en el “grado con el cual los procesos internos de atención médica logran elevar la probabilidad de resultados deseados en los usuarios y reduce la probabilidad de los resultados no deseados”, basándose específicamente en la calidad y profesionalismo; que vendría a relacionarse con la calidad profesional del personal colaborativo(25).

En el cuarto atributo el cual tiene un enfoque familiar se identifica que el 57 (58.24%) usuarios consideran que esta atención es inaceptable y 38 (41.76%) usuarios consideran que esta atención es aceptable. Ampudia (2020) en su artículo titulado Familia: enfoque y abordaje en la atención primaria menciona este atributo es de gran importancia para la evaluación de la atención primaria, pues con este se descubre las necesidades del paciente como de su familia e incluso se previenen riesgos para la salud (26). En la unidad



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



básica es importante que se aborde este aspecto y se contribuya en su mejoramiento porque, aunque se cumpla con este atributo y sea aceptable para el más del 50% de los participantes; hay un porcentaje considerable para el cual no lo es y debemos recordar que la atención primaria es global y debe ser abordada como tal.

Los resultados de la investigación respecto al enfoque comunitario se encuentra un resultado inaceptable referido por 80 usuarios que corresponde a un 87.91%, estos resultados se asemejan a un estudio realizado en Brasil donde se utilizó una adaptación del PCAT para usuarios afectados de tuberculosis con el fin de evaluar los servicios específicos, en este se identificaron como puntos débiles: que la orientación comunitaria no es muy tenida en cuenta en el abordaje de la enfermedad por parte de los servicios ofrecidos en las instituciones, hay déficits en la accesibilidad al diagnóstico, con barreras económicas al tratamiento y la pérdida de días de trabajo debido al tratamiento (27).

Por último, se estudia el atributo relacionado con la competencia cultural donde en un estudio realizado por Rodríguez (2018) titulado Competencia Cultural en Atención Primaria con grupos culturalmente diversos, Bogotá D.C se concluye que la APS tiene con respecto a la Competencia Cultural, pues para ellos, ser culturalmente competentes consiste en tener empatía y respetar las manifestaciones culturales. Aportando de esta manera a la salud pública y logrando una satisfacción en las necesidades en salud(28). En concordancia con nuestra investigación podemos afirmar que la IPS cumple con este atributo



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



obteniéndose un resultado bastante favorable representado en 58 usuarios (63.74%) los cuales consideran que este atributo es aceptable.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Conclusiones

Con relación a los datos sociodemográficos se describe los siguientes resultados: el sexo femenino es el género que más acude a la unidad básica viéndose reflejado en el 91,2% de la población total, en cuanto a la edad los usuarios que mayormente consultan son los que se encuentran entre el rango de edad de 54-59, representado en un 35%, un 38% vive en unión libre, el 50% son bachilleres, el 98,9% pertenecen al régimen de salud subsidiado ya que se realiza la investigación en una institución privado y la ocupación más predominante fue hogar con un 57%.

Respecto al atributo de servicios accesibles y utilizados como primer contacto se puede concluir que 83 (91,21%) usuarios consideran inaceptable el primer contacto y 8 (8,79%) usuarios consideran que este atributo es aceptable. Esto demuestra una insatisfacción por parte de los participantes, ya que los trámites para comunicarse vía telefónica por cualquier problema de salud son complejos y requieren de mucho tiempo por lo que un porcentaje de la población prefiere automedicarse en casa o ir a una farmacia al sentirse mal.

En cuanto a la atención continuada y global recibida por la población se identificó que un total de 58 (63.74%) usuarios consideran que esta atención es aceptable y 33 (36.26%) usuarios consideran que esta atención es inaceptable, lo que puede verse afectada porque en la institución hay cambios en el personal de salud, los médicos no se interesan por problemas familiares si no que centran la atención en el motivo de consulta y muchas veces omiten la



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



educación en salud con respecto a alimentación, ejercicio entre otras. Por otra parte, se resalta la buena atención en la institución donde la mayoría de los usuarios estima que recibe un buen trato y confianza por parte del personal médico y técnico del centro asistencial al expresar su problema de salud. Los usuarios coinciden en obtener una buena asistencia médica, ya que el lenguaje asertivo para explicarles su problema de salud y directrices para su tratamiento.

En cuanto al atributo de coordinación con otros niveles sanitarios se determina que 47 (51.65%) usuarios consideran que este atributo es aceptable y 44 (48.35%) usuarios consideran que es inaceptable. Es favorable para los pacientes recibir la orientación adecuada cuando se les indican exámenes o procedimientos adicionales para su diagnóstico, como las consultas por especialistas. En cuanto al enfoque familiar se determina que 57 (58.24%) usuarios consideran que esta atención es inaceptable; indicando que la IPS debe reforzar el acercamiento de los familiares con los aspectos relacionados con la salud, en el enfoque comunitario, 80 (87.91%) usuarios consideran que este atributo es inaceptable pues no se evidencia la participación de la IPS en la detección de problemas de la comunidad o actividades para mejorar la salud de la misma. Por último, tenemos el atributo de competencia cultural donde 58 usuarios consideran que este atributo es aceptable (63.74%) y 33 usuarios consideran que es inaceptable (36.26%). Es importante que se tenga muy en cuenta este atributo en la atención primaria ya que la mayor proporción de los cuidados son en casa y se ven influenciados por creencias.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Bibliografía

1. Villamizar LAR, Rodríguez MR, Ramírez NA. Evaluación de un modelo de atención primaria en salud en Santander, Colombia. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública* [Internet]. 2016 Feb 12 [cited 2022 Sep 27];34(1):88–95. Available from: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/article/view/22613>
2. Médica Herediana R. PDF generado a partir de XML-JATS4R por Redalyc Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto. 2020 [cited 2022 Sep 27]; Available from: <https://doi.org/10.20453/rmh.v31i3.3807>
3. Almeida G, Artaza O, Donoso N, Fábrega R. La atención primaria de salud en la Región de las Américas a 40 años de la Declaración de Alma-Ata. *Revista Panamericana de Salud Pública* [Internet]. 2018 [cited 2022 Sep 27];42. Available from: [/pmc/articles/PMC6385857/](https://pmc/articles/PMC6385857/)
4. Vista de Atención Primaria Social en Colombia: una mirada desde una experiencia exitosa | Salud UIS [Internet]. [cited 2022 Sep 27]. Available from: <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/11997/12353>
5. Panamericana de la Salud OPS O. *Sistemas de Salud basados en la Atención Primaria de Salud - Estrategias para el desarrollo de los equipos de APS.*
6. Mondragón-Sánchez EJ, Bernal-Ordoñez LK, Corpus-Quiguanás J. Proceso de trabajo de enfermería en la atención primaria de salud: estudio observacional. *Revista Ciencia y Cuidado* [Internet]. 2021 Sep 1 [cited 2022 Sep 27];18(3):22–31. Available from: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/2850/3590>
7. Atención primaria de salud [Internet]. [cited 2022 Sep 27]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care>
8. Desde el paciente: Experiencias de la atención primaria de salud en América ... - Frederico C. Guanais, Ferdinando Regalia, Ricardo Perez-Cuevas, Milagros Anaya, Donna Oretha Harris, Ralfh Moreno, Pricila Mullachery, Diana M. Pinto, Leonardo Pinzón, Marcia Rocha, María Deni Sánchez, Luis Tejerina - Google Libros [Internet].
9. Yépez-Chamorro MC, Ricaurte-Cepeda M, Jurado DM. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Univ Salud*



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



- [Internet]. 2018 May 1 [cited 2022 Sep 13];20(2):97–110. Available from: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3721/4535>
10. Alma-Ata: 25 años después - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [cited 2022 Oct 16]. Available from: <https://www.paho.org/es/quienes-somos/historia-ops/alma-ata-25-anos-despues>
 11. Vista de Evaluación de los atributos de atención primaria de salud en establecimientos del primer nivel atención de Ayacucho, Perú [Internet]. [cited 2022 Oct 14]. Available from: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/3807/4287>
 12. da Silva SA, Baitelo TC, Fracoli LA. Evaluación de la Atención Primaria a la Salud: la visión de usuarios y profesionales acerca de la Estrategia de Salud de la Familia. Rev Lat Am Enfermagem [Internet]. 2015 Sep 1 [cited 2022 Oct 14];23(5):979–87. Available from: <http://www.scielo.br/j/rlae/a/8LzKvW6hd3g3BTdvrMfcrKH/?lang=es>
 13. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL RESOLUCIÓN NÚMERO 3280 DE 2018.
 14. Costa Moreira D, Bispo Júnior JP. Experiencias y desafíos para la inclusión profesional en la atención primaria de salud en Brasil. Rev cuba salud pública [Internet]. 2020 [cited 2022 Oct 9];e1569–e1569. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000200013
 15. Ley 100 de 1993 Congreso de la República - Colombia [Internet]. [cited 2022 Oct 11]. Available from: https://www.redjurista.com/Documents/ley_100_de_1993_congreso_de_la_republica.aspx#/
 16. Ley 1438 de 2011 Congreso de la República - Colombia [Internet]. [cited 2022 Oct 11]. Available from: https://www.redjurista.com/Documents/ley_1438_de_2011_congreso_de_la_republica.aspx#/



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



17. Rutas integrales de atención en salud - RIAS [Internet]. [cited 2022 Oct 11]. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/ssr/Paginas/Rutas-integrales-de-atencion-en-salud-RIAS.aspx>
18. LEY ESTATUTARIA No. POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES. EL CONGRESO DE COLOMBIA.
19. Serrano S, Gobernador G, de Santander N, Arturo C, Garcia M, de Planeación C, et al. MARIA VICTORIA GIRALDO RUIZ.
20. REGLAMENTACIÓN EN LA PROFESIÓN DE ENFERMERIA EN COLOMBIA [Internet]. [cited 2022 Nov 8]. Available from: <https://encolombia.com/medicina/materialdeconsulta/prof-salud/enfermeria-2/>
21. Resolución 8430 de 1993 - Componente ético [Internet]. [cited 2022 Nov 8]. Available from: <https://1library.co/article/resoluci%C3%B3n-de-componente-%C3%A9tico.qok07jjy>
22. La Declaración de Helsinki VI: una revisión necesaria, pero ¿suficiente? [Internet]. [cited 2022 Nov 8]. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272001000500002
23. Insua JT. Principialismo, bioética personalista y principios de acción en medicina y en servicios de salud. *Pers Bioet.* 2018 Dec 12;22(2):223–46.
24. Ciudad Barrios en, Salvador E, Lissette Argueta de Gutiérrez R, de Oriente U. Percepción de la calidad de la atención primaria en salud en Ciudad Barrios, El Salvador. *Revista Salud y Desarrollo* [Internet]. 2017 Jan [cited 2022 Sep 13];1(2):17–29. Available from: <http://revista.ieproes.edu.sv/index.php/Investiga/article/view/26>
25. Fariño Cortez JE, Vera Lorenti FE, Cercado Mancero AG, Velasco Donoso AP, Millaico Noriega M de J, Saldarriaga Jiménez DG. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *INSPILIP* [Internet]. 2018 [cited 2022 Sep 13];2–25. Available from: <https://bit.ly/2FFPMB7>
26. Gaitán esteban Sánchez, Ampudia margarita Malpartida. *revista médica sinergia*. *Revista Médica Sinergia* [Internet]. 2020 Sep 1 [cited 2022 Dec 10];5(9):e543–e543.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Available

from:

<https://revistamedicasinergia.com/index.php/rms/article/view/543/996>

27. Isabel M, Rúa P. EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN PRIMARIA: Aproximación mediante el Primary Care Assessment Tools (PCAT) Dr. Miquel Porta Serra DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA, DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA Y DE MEDICINA PREVENTIVA M Isabel Pasarín Rúa Doctoranda Carme Borrell i Thió Directora Miquel Porta Serra Tutor.
28. Rodríguez Gómez V. Competencia cultural del personal de salud en atención primaria con grupos culturalmente diversos, Bogotá D.C. 2018 Jun 6 [cited 2022 Dec 11]; Available from: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/63695>



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750