



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



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

AUTORES

Yuliet Andrea Almeida Ramírez

Código 1099372876

Kelly Johanna Herrera Blanco

Código 1098762238

Estudiantes Campos de Acción Profesional

Universidad de Pamplona

Facultad de Salud

Departamento 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 DE LOS JÓVENES, EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE
SALUD, NORTE DE SANTANDER 2022.**

DIRECTOR

Andersson Manuel Roperero Arenas

Vanessa Milena Carvajal Duran

Docente

Campos de Acción Profesional

Universidad de Pamplona
Facultad de Salud
Departamento 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!



TABLA DE CONTENIDO

1. RESUMEN	4
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	10
4. JUSTIFICACIÓN	11
5. OBJETIVOS	15
6. MARCO TEORICO	16
6.1. ANTECEDENTES	17
6.1.1. Internacional	17
6.1.2. Nacional	21
6.1.3. Local	23
7. MARCO CONCEPTUAL	24
6.1. Marco legal	28
8. METODOLOGÍA	35
8.1. Tipo de estudio:	35
8.3. Criterios de inclusión:	35
8.3. Criterios de exclusión	36
8.4. Estrategia de muestreo	36
8.5. Instrumento (Describir el instrumento específico para usuarios)	36
8.6. Procedimiento	36
8.7. Consideraciones éticas:	37
Principio de Autonomía	39
Principio de Beneficencia	39
Análisis Estadístico	39
9. RESULTADOS	41
10. DISCUSIÓN	52
11. CONCLUSIONES	56
12. REFERENCIAS	58



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!



1. RESUMEN

La APS es un enfoque de la salud que incluye a toda la sociedad y que tiene por objeto garantizar el mayor nivel posible de salud y bienestar y su distribución equitativa mediante la atención centrada en las necesidades de la gente tan pronto como sea posible a lo largo del proceso continuo que va desde la promoción de la salud y la prevención de enfermedades hasta el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos, y tan próximo como sea posible del entorno cotidiano de las personas. **Objetivo:** Evaluar la Atención Primaria de Salud desde la perspectiva del adolescente y joven, en una institución pública de salud del Norte de Santander. **Material y método:** Estudio cuantitativo descriptivo transversal, con el instrumento Primary Care Assessment Tools (PCAT). La población de estudio está comprendida por la juventud entre 18- 28 años de edad que asisten a la Unidad Básica Puente Barco Leones - E.S.E IMSALUD. **Variables del estudio:** edad, sexo, estado civil, escolaridad, ocupación y atributos como: servicios accesibles - primer contacto con el sistema de salud, atención continuada y global, coordinación con otros niveles del sistema sanitario, enfoque familiar, enfoque comunitario y competencia cultural. Los datos obtenidos se analizaron mediante programa de Excel. **Resultados:** Sobre los 52 jóvenes encuestados, la prevalencia con mayor edad fue de 21 y 22 años, con un 15%; respecto al sexo femenino 67% y masculino con un 33%, referente al estado civil, estado soltero con 63% y unión libre 37%; para el atributo servicios accesibles primer contacto con el sistema de salud inaceptable 85% aceptable con un 15%; atención continuada y global aceptable en un 52%, e inaceptable con un 48 %, en coordinación con otros niveles del sistema sanitario se obtiene que la percepción con respecto al servicio, inaceptable con una 63% y aceptable 37%, enfoque familiar aceptable en un 4%, e inaceptable con un 96%, enfoque comunitario y cultural inaceptable 92% y aceptable 8%. **Conclusiones:** se puede concluir que según los atributos



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!



evaluados por el cuestionario en la población joven, indica la necesidad de intervenciones en la planificación de la atención, tratamiento, comunicación y el vínculo familiar en los usuarios, de igual manera la atención continuada y global de la mano del enfoque comunitario al reflejar necesidad en actividades de visitas domiciliarias, y reuniones extra institucionales en las cuales se realizan actividades y participación comunitaria que mejoren la atención en salud, con la finalidad de mejorar la misma, teniendo en cuenta la competencia cultural como un atributo fundamental desde la percepción y necesidades de los jóvenes.

ABSTRAC

PHC is a whole-of-society approach to health that aims to ensure the highest possible level of health and well-being and its equitable distribution through care that is centered on people's needs as early as possible in life. of the continuum that goes from health promotion and disease prevention to treatment, rehabilitation and palliative care, and as close as possible to people's everyday environment. Objective: Evaluate Primary Health Care from the perspective of adolescents and young people, in a public health institution in Norte de Santander. Material and method: Cross-sectional descriptive quantitative study, with the Primary Care Assessment Tools (PCAT) instrument. The study population is comprised of youth between 18-28 years of age who attend the Puente Barco Leones Basic Unit - E.S.E IMSALUD. Study variables: age, sex, marital status, education, occupation and attributes such as: accessible services - first contact with the health system, continuous and global care, coordination with other levels of the health system, family focus, community focus and cultural competence. The data obtained were analyzed using an Excel program. Results: Out of the 52 young people surveyed, the prevalence with the highest age was 21 and 22 years, with 15%; Regarding the female sex, 67% and male with 33%, referring to marital status, single status with 63% and free union 37%; for the attribute accessible services first contact



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!



with the health system unacceptable 85% acceptable with 15%; continued and overall care acceptable by 52%, and unacceptable by 48%, in coordination with other levels of the health system it is obtained that the perception regarding the service, unacceptable by 63% and acceptable by 37%, family approach acceptable in a 4%, and unacceptable with 96%, community and cultural approach unacceptable 92% and acceptable 8%. Conclusions, it can be concluded that according to the attributes evaluated by the questionnaire in the young population, it indicates the need for interventions in the planning of care, treatment, communication and the family bond in the users, in the same way the continuous and global attention of the hand of the community approach by reflecting the need in activities of home visits, and extra-institutional meetings in which activities and community participation are carried out that improve health care, in order to improve it, taking into account cultural competence as a fundamental attribute from the perception and needs of young people.

PALABRAS CLAVES

Percepción, atención primaria, Joven, familia, usuario.



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!



2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la carta de Ottawa para el año 2007, se logró la integración de promoción de la salud y sus objetivos para el avance del milenio, determinando la Atención Primaria en Salud incluido en las Américas como un modelo configurable a cada país (1)

La OMS en el 2008 presento una visión, llamada “la Atención Primaria de Salud, más necesaria que nunca” la cual se encuentra regida sobre principios de promoción de una equidad, solidaridad y ligada exclusivamente a responder a cada una de las necesidades de salud en la población, encaminada siempre a la calidad, responsabilidad, sostenibilidad y trabajo intersectorial (1). Colombia para el año 2011, la definió como una estrategia de coordinación intersectorial para la atención integral, abarcando la promoción y rehabilitación en diversos niveles de complejidad, con el fin del mejoramiento de la salud y servicios de calidad y equidad.

En la actualidad, en el ámbito de atención en salud, existen dificultades en las acciones dirigidas a los adolescentes y jóvenes, que incluye la falta de formación de los profesionales, deficiencias estructurales en las unidades de salud, participación de la población objeto en el proceso de planificación de la acción, dando lugar a una serie de debilidades que compromete la calidad de la atención integral (2)

De este modo la atención sanitaria aplicada en la población adolescente y juventud constituye un gran porcentaje de servicios ofertados, los cuales se encuentran establecidos 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!



la Resolución 3280/2018 y de los que claramente los profesionales de salud deben tener conocimiento, para orientar, derivar y mantener el disfrute de estos programas; cabe destacar que la población objeto en su mayoría no tienen conocimiento en cuanto la existencia de estos y por tanto el porcentaje de consultas para estos servicios es bajo (3)

Esta problemática no solo está basada en el desconocimiento, sino además está ligada a la percepción de esta población con respecto a la atención brindada por el personal de salud, en el que participan una serie de atributos como son: capacidad de accesibilidad sin peros de por medio, una atención continua y de forma global, la actuación de otros niveles sanitarios de salud según necesidad, mantenimiento de un enfoque familiar y comunitario para causar mayor impacto en la recuperación y cuidado de la salud y por último se tiene la competencia cultural en el que se tiene en cuenta la adaptación social y sus creencias con respecto al mantenimiento sanitario, encaminado siempre a que accedan a los servicios, sin sentir que son discriminados o señalados; de igual manera dentro de esta atención, se debe incluir el conocimiento técnico científico, infraestructura, insumos y por supuesto la calidad humana con la que atienden los profesionales de la salud a cada uno de los usuarios, logrando una perspectiva positiva o negativa, según la experiencia.

Diversos estudios realizados nos brindan un panorama más amplio de lo que realmente los jóvenes y adolescentes perciben de la calidad en cada uno de los servicios ofertados de salud; permitiendo mayor visualización de las consultas externas más frecuentadas por esta población, tales como: control prenatal, planificación familiar, citología, autoexamen de



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!



mama y salud mental. Datos provenientes de países de altos y bajos ingresos revelan que los servicios dirigidos a esta población están sumamente reducidos, mal coordinados y ofrecen una calidad heterogénea; los usuarios a menudo consideran inaceptables los servicios de atención primaria existentes, pues perciben una carencia de respeto, de privacidad y de confidencialidad, el temor al estigma y la discriminación y la imposición de los valores morales de los proveedores de atención (4); así mismo, manifiestan no querer regresar o recomendar la atención de salud en estos servicios.

Rojas (2018), en su estudio denominado “satisfacción de usuarios lesbianas, gays, bisexual, transexuales, intersexuales y Queer en la atención primaria de salud en la ciudad de Ibarra” determinó que el 51.6% de los usuarios manifestaron que la atención era buena, un 54.8% determinó que el trato durante la atención fue bueno, el 38.7% expreso que la privacidad era regular y el 51% expreso que la forma de explicación sobre cuidados y precaución fue buena (5).

Por ende, se hace necesario conocer cuál es la perspectiva de los adolescentes y jóvenes con respecto a la atención primaria en salud, logrando recopilar información necesaria para estructurar estrategias que mejoren la calidad y atención oportuna en cada uno de los servicios ofertados. Por lo anterior surge la siguiente pregunta de investigación.



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!



3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la perspectiva de los adolescentes y jóvenes sobre la atención primaria de salud, en una institución pública de salud, de Norte de Santander en el 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!



4. 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 (6). 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 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 (7).

Es así, que la APS contribuye a la asistencia esencial en salud, basada en métodos, tecnologías prácticas, científicamente soportadas y socialmente aceptables, al alcance de todos los individuos y sustentados en todas y cada una de etapas de su desarrollo, con responsabilidad y autodeterminación (8).



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 percepción con respecto a la atención primaria en salud es un tema de gran importancia a investigar, teniendo como finalidad formar la columna vertebral que facilite el desarrollo de intervenciones para su debido mejoramiento; por ende, la satisfacción de la población objeto es necesaria para que cualquier profesional de la salud, identifique expectativas y la calidad percibida por los usuarios, en pro del progreso de la prestación del servicio. De este modo, la falta de auto preparación y la poca sensibilización de los profesionales de salud, puede limitar el acercamiento de los adolescentes y jóvenes al servicio, lo que podría verse afectado en su estado de salud, ya que para trabajar con este grupo poblacional se necesitara además de conocimientos, una fuerte sensibilidad y motivación del personal de salud que labora (9).

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 (10) 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.

Por ende, la participación de enfermería en la implementación, gestión y planificación en APS ha sido ampliamente reconocida, pues fomenta vínculos entre personas, familias,



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



comunidades y el resto del sistema de salud, trabajando autónomamente en colaboración para (1)prevenir la enfermedad y la discapacidad; además promueve, mejorara y restaurara la salud individual y poblacional (1).

Con esta investigación se busca conocer la percepción de los adolescentes y jóvenes sobre la calidad de los servicios a los cuales acuden, en el que, a partir de la información aportada por cada uno de ellos, se logre encontrar un pilar fundamental para la creación, desarrollo de intervenciones y estrategias que mejoren de manera universal la calidad de los programas, logrando así un cuidado integral y de manera oportuna; para desarrollar estrategias que mejoren la calidad de los servicios involucrados y así lograr una percepción sea positiva de la misma. Por tal 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



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!



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.

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. 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.



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!



5. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la Atención Primaria de Salud desde la perspectiva del adolescente y joven, 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 utilizados por la población como primer contacto con el sistema de salud.
- ✓ Identificar la atención continuada y global recibida por la población de 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!



6. MARCO TEORICO

La APS. Es la asistencia sanitaria esencial basada en métodos y tecnologías prácticos, científicamente fundados y socialmente aceptables, puesta al alcance de todos los individuos y familias de la comunidad mediante su plena participación y aun costo que la comunidad y el país puedan soportar, en todas y cada una de las etapas de su desarrollo con un espíritu de autorresponsabilidad y autodeterminación. La atención primaria forma parte integrante tanto del sistema nacional de salud, del que constituye que la función central y el núcleo principal, como el desarrollo social y económico global de la comunidad.

Por ende, la Asistencia Sanitaria basada en métodos y tecnologías sencillas, científicamente fundamentadas y socialmente aceptables, que estén al alcance de los individuos, familias y comunidad; a un costo aceptable por la comunidad y el país para que pueda cubrir cada una de las etapas del desarrollo. Alma Ata.

Según la APS renovada “La Atención Primaria es una de las vías más eficientes y equitativas de organizar un sistema. Su implementación exige prestar más atención a las necesidades estructurales y operativas de los sistemas de salud tales como el acceso, la justicia económica, la adecuación y sostenibilidad de los recursos, el compromiso político y el desarrollo de sistemas que garanticen la calidad de la atención” (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!



6.1. ANTECEDENTES

6.1.1. Internacional

Torres-Salete Y Sepúlveda, en Chile, en la ciudad de Coihueco, realizaron un estudio sobre “Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno” con el objetivo de evaluar la percepción de tres segmentos de usuarios que recibieron atención médica en un centro de salud familiar y, analizar la existencia de dimensiones de calidad subyacentes. Para la metodología utilizaron una encuesta aleatoria aplicada a 110 usuarios que recibieron atención médica en un centro de salud de atención primaria de la comuna de Coihueco, Chile, además, se utilizó el análisis univariado para cuantificar percepciones y la técnica de análisis de factores para identificar dimensiones subyacentes. Los resultados indicaron que el nivel de calidad global de los servicios médicos recibidos por los usuarios fue de 70% bueno, se identificaron cinco dimensiones de calidad subyacentes entre los tres segmentos de usuarios., se determinó que las personas iguales o mayores de 45 años presentaron un nivel de satisfacción mayor respecto de las personas menores de 19 años y personas entre 20 y 44 años. Además, se lograron distinguir cinco dimensiones subyacentes entre los tres segmentos de usuarios: Respeto hacia el paciente en un 82% lo percibieron bueno, la accesibilidad del servicio 70 % lo percibieron regular, el entorno agradable en un 73% lo percibieron bueno, la disponibilidad del servicio 54% lo percibieron regular y la tolerancia hacia el paciente en un 86 % lo percibieron regular (4).



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!



Rojas en México, en la ciudad de Ibarra, en el año 2018, realizaron un estudio sobre “satisfacción de usuarias lesbianas, gays, bisexual, transexuales, intersexuales y Queer en la atención primaria de salud” con el objetivo de evaluar la satisfacción de usuarias lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, intersexuales y Queer en la atención de salud de la unidad operativa del MSP del primer nivel de atención, la metodología de estudio fue de tipo cuali-cuantitativo, no experimental, observacional y de cohorte transversal, en el que la población estuvo conformada por 31 integrantes de la asociación ASIRIS, 3 médicos, 4 enfermeras y 1 psicóloga. Para la recolección de información se aplicó una encuesta en base a variables, de los cuales obtuvieron como resultado: La edad promedio de la población es de 18 a 25 años, perteneciendo al sexo hombres de género masculino, solteros, con un nivel de instrucción superior, el tiempo de espera para la atención fue calificado de regular a buena, en el que el (51.6%) manifestó que era bueno, un (54.8%) de los usuarios determinó que el trato durante la atención fue bueno, en cuanto a la privacidad (38.7%) expresó que era regular, en cuanto a la forma de explicación al usuario sobre cuidados y precaución (51%) determinándose como bueno, en cuanto a discriminación con un sí (51.6%) lo percibieron durante la consulta(12)

Otro estudio realizado en Gamarra en Perú, en la ciudad de Lima, en el año 2017 realizó un estudio sobre “Percepción de la consejería de planificación familiar en usuarias atendidas en el Centro de Salud San Sebastián, en el periodo febrero 2017” con el objetivo de identificar la percepción de la consejería de planificación familiar en usuarias atendidas en el



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!



centro de salud San Sebastián, logrando un estudio tipo observacional, transversal y descriptivo con enfoque cuantitativo, se tomaron como muestra a 188 mujeres del servicio de planificación familiar, a las cuáles se les aplico un cuestionario según Servqual modificado. Los datos fueron ingresados al programa SPSS v.22, para luego hacer un análisis exploratorio, utilizando medidas de tendencia central y frecuencias absolutas y porcentajes para las variables cualitativas. Obtuvieron como resultado que la percepción de la consejería de planificación de las usuarias fue buena en 81% y regular en 19%. Dicha percepción en su dimensión fiabilidad fue buena en 50.8%, regular en 44.4% y mala en 4.8%; en su dimensión capacidad de respuesta al usuario con respecto a dudas fue buena en 70.3%, regular en 15.1% y mala en 9.6%; en la dimensión seguridad que brinda el profesional al usuario fue buena en 63.5%, regular en 33.3% y mala en 3.2% y en la dimensión empatía fue buena en 74.1% y regular en 25.9% (13)

Por otra parte, Flores en Perú, en la ciudad de Ica, en el año 2018 realizo una investigación titulada “Percepción de la calidad de atención del proceso de Despistaje de Papanicolaou en el Consultorio de Ginecología en el Hospital Regional Ica 2017” con el objetivo de determinar la percepción de la calidad de atención del usuario en el proceso de despistaje del Papanicolaou, para esto realizo una investigación de tipo no experimental, descriptiva observacional de corte transversal prospectiva, en el cual la se tomó una muestra de 328 mujeres. Para este se tuvieron como resultado: En la dimensión de fiabilidad se encontrando un alto grado de insatisfacción en la con 64,63% donde el personal no orienta y explica de



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!



manera adecuada sobre los trámites dentro de la atención en el consultorio de cáncer; en la dimensión de capacidad de respuesta por parte del profesional de salud fue encontrando un alto grado de insatisfacción con 44.21%, donde la atención en caja y módulo SIS no es la adecuada en el cual existe demora en la atención; en la dimensión de Empatía por parte del profesional de salud se obtuvo una insatisfacción con 60.18%, donde el personal de salud no brinda el tiempo adecuado en el proceso de Papanicolaou y no interactúa de manera visual ni verbal, solo se limita a decir unas cuantas palabras con respecto a la próxima cita (14)

Por otro lado, 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 (15)



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!



6.1.2. Nacional

En Colombia, un estudio realizado en Bogotá, 2017 denominado “percepciones de las adolescentes sobre el embarazo y métodos de planificación familiar”, llevado a cabo con adolescentes gestantes del hospital universitario Mayor Mederi, se determinó una percepción buena en las 100% participantes durante la asistencia a controles prenatales; sin embargo el 60% de las adolescentes manifiestan que no hubo educación en salud sexual, ni importancia de métodos de planificación por parte del personal de salud, durante las consultas de control del adolescente (16).

Es así, que, 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(17)

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



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 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(18)

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 (15)



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!



6.1.3. Local

Chaparro, en Colombia, Municipio de Pamplona, en el 2021 realizó un estudio llamado “Experiencias, conocimientos y prácticas de un grupo de mujeres de pamplona – Norte de Santander, acerca de la toma de la citología cervicouterina” el cual tenía por objetivo Identificar las experiencias, conocimientos y prácticas acerca de la toma de la citología cervicouterina, en un grupo de mujeres de Pamplona; en cuanto a la metodología de Estudio fue cuantitativo de tipo transversal con diseño descriptivo, tomando un muestreo no probabilístico por conveniencia en el cual participaron 100 mujeres atendidas en una entidad privada donde se realizan variedad de exámenes de laboratorio con una atención particular, entre ellos la CCU, y 100 mujeres atendidas en diversos servicios de la ESE hospital público, en cual obtuvieron como resultado que dentro de esa experiencia o percepción negativa que tuvieron fue incomodidad, pena en un 95% de la mujeres, además manifestaron haber presentado una experiencia negativa frente a la CCU y según el sitio que usualmente la realizan, el 37,8% lo atribuyen en la habilidad del personal de salud en el momento del proceso, seguidamente indican el mal trato por parte de los prestantes del servicio con un 24,3%. Al confrontar el sitio donde presentaron la experiencia negativa, se evidencia que las mujeres que la presentaron en una institución pública la señalan en un 40,6% en la habilidad del personal y 28,1% al mal trato por parte del personal de salud. Para las mujeres que presentaron la experiencia negativa en una institución privada está la atribuyen a un sentimiento negativo en 75% y en la habilidad del personal en un 25% (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!



7. MARCO CONCEPTUAL

Atención Primaria en Salud: Es un enfoque de la salud que incluye a toda la sociedad y que tiene por objeto garantizar el mayor nivel posible de salud y bienestar y su distribución equitativa mediante la atención centrada en las necesidades de la gente tan pronto como sea posible a lo largo del proceso continuo que va desde la promoción de la salud y la prevención de enfermedades hasta el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos, y tan próximo como sea posible del entorno cotidiano de las personas(11)

La evaluación de servicios de salud es un tipo de investigación que se dirige a proporcionar información con solidez científica a quienes deben tomar decisiones fundadas en conocimientos válidos en política y planificación sanitaria. La valoración del desempeño de los servicios sanitarios incluye el conocimiento de las necesidades en salud de la población, el acceso a los servicios, variaciones en la práctica médica o desigualdades en la utilización de recursos y el análisis de la efectividad, la eficiencia, la seguridad, la idoneidad y la aceptabilidad de las intervenciones sanitarias (11)

Así mismo, en uno de los modelos conceptuales más ampliamente difundidos actualmente, que incluye cuatro atributos o funciones principales de la APS que se pueden examinar en subdimensiones estructurales y de proceso de los sistemas o servicios en salud; y tres funciones secundarias, cuyo logro se puede suponer ligado a las funciones esenciales que son:



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!



Primer contacto: Supone la idea de que cada vez que surge un problema nuevo de salud se acude a un centro o profesional concreto, que actúa como puerta de entrada al sistema sanitario y es accesible a la población. Se compone de dos subdimensiones:

- la accesibilidad es el elemento estructural necesario para el primer contacto;
- la utilización de los servicios como primer contacto, es decir, si el centro o profesional proveedor de APS es realmente visitado ante un problema o evento nuevo

Continuidad: Observa la relación personal a largo plazo entre el usuario y el profesional o centro de salud, que debe facilitar el desarrollo de una relación basada en la confianza y en el conocimiento de la persona y su familia (11)

Se compone de dos subdimensiones:

Grado de afiliación: medida en la que los usuarios identifican una fuente habitual de atención de la salud; y en que los centros de atención son capaces de identificar la población elegible o candidata a sus servicios.

Coordinación: Es la función de enlace entre los servicios de atención, de tal modo que la persona reciba un cuidado apropiado de todos sus problemas de salud bajo la responsabilidad de su proveedor de APS. La coordinación permite el reconocimiento de problemas anteriores y nuevos e incluye también la referencia y el acompañamiento de la atención realizada en otros servicios especializados(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!



Integralidad o globalidad: Organización que pueda ofrecer un catálogo extenso e integral con todos los servicios que la población necesita, con articulación. Incluye la identificación de problemas de todo tipo, sean orgánicos, funcionales o sociales, particularmente aquellos que son más frecuentes en la población (11)

Funciones secundarias de la atención primaria en salud

Enfoque familiar: Centrar la atención de la salud de los individuos en su contexto social más cercano(11)

Orientación comunitaria: Elaborar programas de atención basados en el conocimiento de las necesidades particulares de una población definida.

Competencia cultural:

Adaptar y establecer relaciones que faciliten la atención de los problemas de salud en las personas de diferentes grupos sociales de la población.(11)

Salud: Es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Percepción de los usuarios: Es el resultado de la aplicación de los principios de calidad, equidad, eficiencia y calidez. La evaluación y la satisfacción desde la perspectiva y expectativa del usuario ofrecen un mejoramiento en la atención a los servicios de salud(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!



Calidad: La Organización Mundial de la Salud (OMS) define que la calidad es el conjunto de características de los bienes y servicios que logran satisfacer las necesidades y expectativas, tanto del usuario como de la comunidad y también del trabajador en salud, que presta sus servicios dentro del equipo de atención (20)

Expectativas de calidad: Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una realimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio(11).

Juventud: La juventud comprende desde los 18 hasta los 28 años, es el momento de consolidación de la autonomía intelectual, física, moral, económica, social y cultural, lo que se evidencia en actitudes de seguridad, poder y dominio. Los jóvenes se enferman con menos facilidad y menor frecuencia que los niños, y si sucede, en general, lo superan rápidamente. Identificar tempranamente la exposición a factores de riesgo con el fin de prevenirlos o derivarlos para su manejo oportuno se constituye en el centro de atención de la valoración integral en este momento de vida, así como el fortalecimiento de estilos de vida saludables y prácticas de cuidado protectoras de la salud como elemento protector para toda la vida (21)



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!



6.1. Marco legal

Las políticas de salud pública están enfocadas en optimizar las condiciones de la salud en Colombia para crear una atención eficaz al individuo, familia y comunidad. La Atención Primaria en Salud debe estar inmersa como componente fundamental en las políticas públicas del país puesto que su misión es brindar una atención integral desde la promoción y prevención de la población, la rehabilitación y los cuidados que mejoren la calidad de vida de la población(7).

La Constitución Política de 1991 artículo 49: Derecho a la Salud “La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad” (22).

La ley 100 de 1993 por la cual se crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), menciona que está integrada por un conjunto de normas, procedimientos e instituciones para proporcionar una calidad de vida apropiada a la población de tal manera que la APS sea integral, buscando el bienestar individual, familiar o comunitario. Por lo tanto, la finalidad de la ley es garantizar los derechos acordes a una vida digna mediante las estrategias en la atención (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!



Es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

Sistema de Seguridad Social Integral. El Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten (23)

La Ley 1122 de 2007, plantea ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, en la dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización y mejoramiento en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública así como en las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud con el propósito de alcanzar el mejoramiento en la prestación de los servicios de salud a los usuarios (24)

De acuerdo con la ley 1438 del 2011 por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones, la cual se consolida con ley



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!



100 de 1993 ya que crea un modelo de prestación para el servicio público en salud que permite la acción coordinada en la Atención Primaria en Salud, esto con el fin de generar una atención equitativa en todas las instituciones de salud del Estado, las cuales brinden acceso a la sociedad y cumplan con los estándares de calidad partiendo del mejoramiento de la salud.

El fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país (25)

A la 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 (25)



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!



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. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas. De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado (25)

En el 2016 nace la Política de Atención Integral en Salud (PAIS) que tiene como finalidad *mejorar las condiciones de salud de su población*, esta política busca mejorar la Atención Primaria en Salud a partir del acceso a los servicios de salud y la gestión de riesgo, logrando la igualdad a los colombianos. Además, se basa en cuatro estrategias centrales como la Atención Primaria en Salud con enfoque de salud familiar y comunitaria, el cuidado, la gestión integral del riesgo en salud y el enfoque diferencial de territorios y poblaciones (26).

El objetivo central de un sistema de salud es mejorar las condiciones de salud de su población. Bajo el concepto de seguridad social, el gasto más representativo está justificado en la provisión de los servicios de salud (26)



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!



MAITE

En la actualidad se mantiene la resolución 3280 del 2018 la cual *se adoptan lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud además de la Ruta integral del Atención en Salud para la Población Materno Perinatal* (21)

A partir de esta resolución se busca una atención individualizada puesto que teniendo en cuenta el tipo de población se ejecuta una atención integral donde se tiene en cuenta la cultura, el contexto social y las necesidades de la población.

Las 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 (26)

Por consiguiente, las entidades territoriales, aseguradoras y prestadores de servicios están obligados a brindar atenciones para promover la salud y anticiparse a la enfermedad. Asegurando la satisfacción de las usuarias, apuntando a una atención más segura de una manera eficaz, eficiente y equitativa(26)



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!



Enfermería, atención por odontología, nutrición y tamizaje para hemoglobina; también se encuentran las actividades de protección específica en la que entran las siguientes actividades: aplicación de barniz de flúor, profilaxis y remoción de placa bacteriana, aplicación de sellantes, vacunación, fortificación casera con micronutrientes en polvo, suplementación con micronutrientes, con hierro y desparasitación intestinal antihelmíntica, y por ultimo educación para la salud en la que se brinda educación individual, para familia y educación grupal (21)

En cuanto a lo que comprende la Juventud (de los 18 hasta los 28 años), este curso de vida también tiene sus propias intervenciones o atenciones en las que se incluye: valoración integral, detección temprana, protección específica, y educación para la salud.

Respecto a las funciones de la APS, teniendo en el modelo conceptual que fue propuesto por Barbara Starfield este se orienta a la práctica clínica y se resaltan 4 atributos: el primer contacto, longitudinalidad, coordinación e integralidad, cada atributo esencial está constituido por dos componentes, una de estructura y otra de proceso de la atención; el primer contacto está conformado la accesibilidad y la utilización , se puede definir como el principal acercamiento que se tiene con el Sistema de salud el cual debe ser la APS para que los usuarios tengan una visión preventiva con los temas de salud (3)

Por otra parte, la longitudinalidad en la atención requiere una relación empatía y confianza entre el usuario y el profesional de salud; Sus dos sub dimensiones son: grado



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 afiliación y continuidad interpersonal en el cual el personal de salud debe mantener una continuidad en los cuidados y realizar una atención holística, no centrada en la enfermedad del usuario si no en la persona como un todo y de esta manera poder llevar los procesos en salud completos (3)

En cuanto a coordinación, la APS es la encargada de orientar a los usuarios a través del sistema de salud y además generar la comunicación efectivamente con los otros niveles de atención, entro 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, cuidadores, consultas y servicios; asegurando que el usuario l atención adecuada para sus problemas de salud(3)

6.2. Marco geográfico

Esta investigación se ubica en el marco contextual de la IPS Puente Barco Leones la cual esta adjunta a la empresa social del estado de IMSALUD, esta IPS cuenta con los servicios de consulta externa, atención de urgencias, hospitalización , atención de partos, programas de promoción y mantenimiento de la salud, vacunas, sala de procedimientos, laboratorio clínico, odontología, psicología, imagenología, RX, optometría, servicio de ambulancia y SIAU; dentro de la capacidad instalada cuenta con : 13 consultorios médicos, 4 consultorios de urgencias y 1 sala de partos y las horas profesionales están



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!



divididas de la siguiente manera: médicos 46 horas, odontólogo 12 horas enfermería 16 horas higienista 8 horas y vacunadora 16 horas.

Esta IPS se encuentra ubicada en la comuna 10 del barrio puente barco en la AV. 4 #17-89 y su horario de atención es lunes a viernes 7:00 a.m. - 11:00 a.m. - 2:00 p.m. - 6:00 p.m., sábados 7:00 a.m. - 1:00 p.m. y urgencias 24 horas todos los días.

Los servicios son de primer nivel de complejidad

8. METODOLOGÍA

8.1. Tipo de estudio:

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

8.2. Población de estudio

La población de estudio está comprendida por la juventud, comprendida según resolución 3280/2018 entre 18- 28 años de edad que asisten a la Unidad Básica Puente Barco Leones - E.S.E IMSALUD en la ciudad de Cúcuta o el Hospital San Juan de Dios en la ciudad de Pamplona.

8.3. Criterios de inclusión:

- Usuarios mayores de 18 años- 28 años de edad (resolución 3280).



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!



- Usuarios que acepten participar voluntariamente en el estudio y firmen el consentimiento informado.

8.3. Criterios de exclusión

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

8.4. Estrategia de muestreo

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

8.5. Instrumento (Describir el instrumento específico para usuarios)

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).

8.6. 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



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!



para completar el cuestionario, un tiempo promedio de duración de 40 minutos incluyendo la lectura y firma del consentimiento informado.

8.7. 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.

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



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!



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(27)

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 (28)

Determinándose así la clasificación como investigación sin riesgo: al ser un estudio que emplea técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en 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 (29).

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



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!



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 (28)

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.

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.(28)

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

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



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!



muestreo aleatorio del 10% de las encuestas y verificar la consistencia de la información registrada(28)

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(28)



SC-CER96940



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

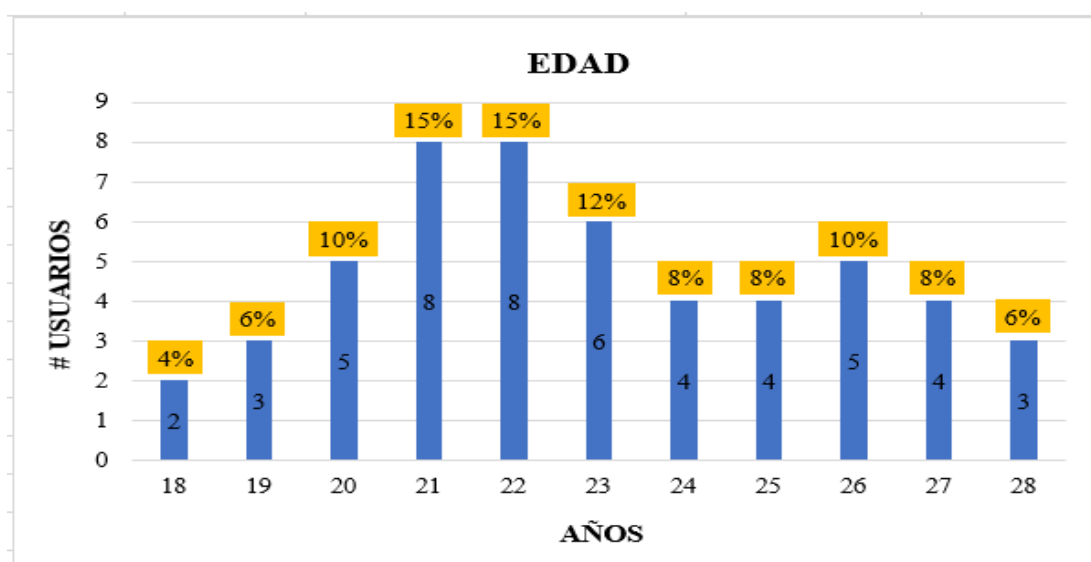
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



9. RESULTADOS

VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS

Grafica N.º 1. Características generales de la población por rango de edad



Del 100% de la población encuestada, se puede determinar que la edad mínima en años de los usuarios entrevistados es de 18 años y la máxima de 28 años; de igual manera se ve reflejada que las edades de 21 y 22 años, presentan mayor asistencia a los servicios de salud por consulta externa de la Unidad Básica Puente Barco Leones, con un porcentaje del 15% y con una frecuencia de asistencia de 16 usuarios.

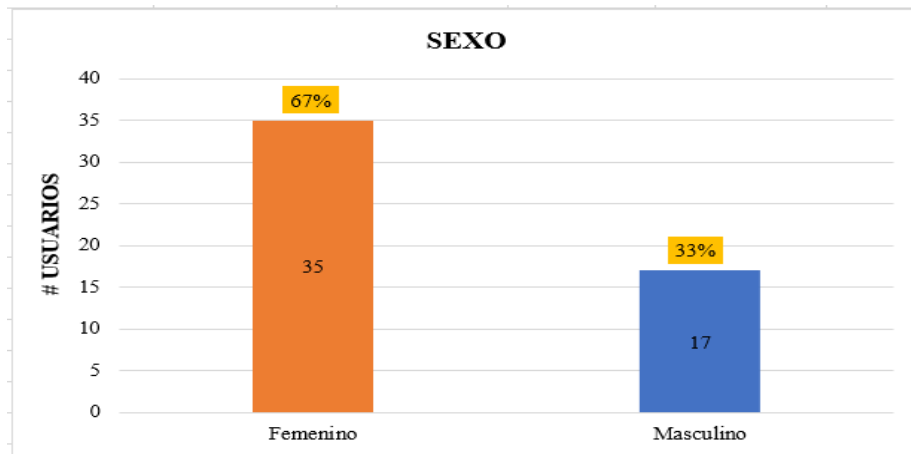


ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



No obstante, las edades con menos asistencia a los servicios corresponden a las edades de y de 18 años, con la asistencia de 2 usuarios (4%) y 19 años 3 usuarios con un 6%.

Grafica N.º 2. Características generales de la población por sexo.



Del 100 % de la población entrevistada, se evidencia que el mayor predominio de los usuarios que acuden a los servicios de consulta externa de la unidad Básica Puente Barco Leones, pertenece a la población de sexo femenino con un total de 35 usuarios, un (67%) y en menor proporción el sexo masculino con un total de 17 usuarios (33%). Con mayores asistencias a los servicios de consulta externa por medicina y enfermería.



SC-CER96940

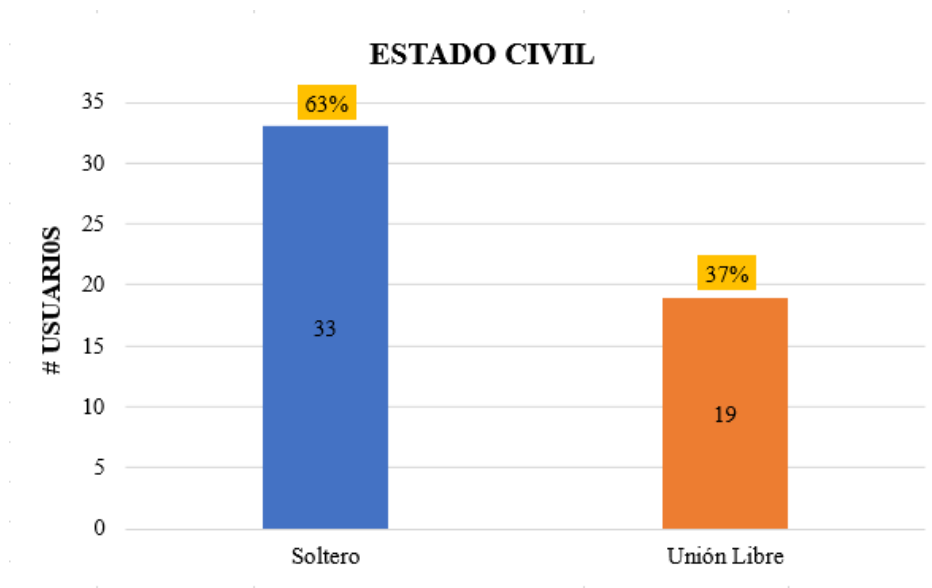


"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

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



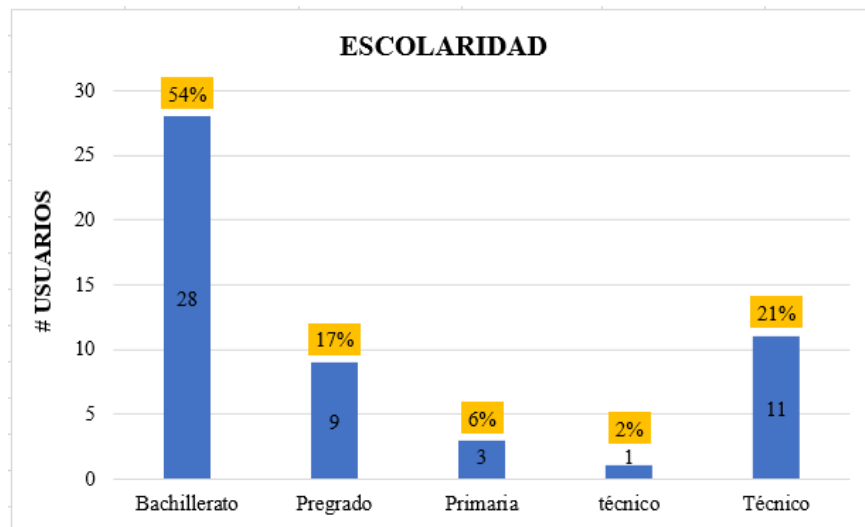
Grafica N.º 3. Características generales del estado civil.



Del 100% de los usuarios encuestados de la Unidad Punte Barco Leones33, se evidencia que el estado civil soltero, presenta mayor predominio con 33 usuarios, un 63% y en menor frecuencia estado civil de unión libre, con 19 usuarios, es decir un 37%.



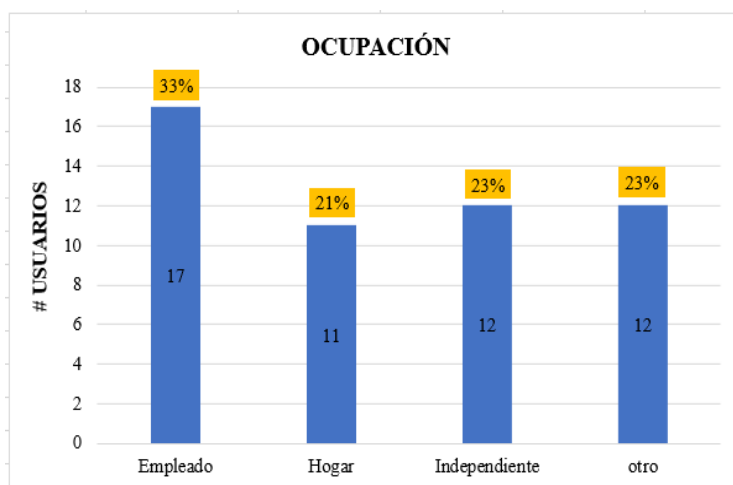
Grafica N.º 4. Características generales de la población por escolaridad.



De la anterior grafica se puede inferir, que de la población entrevistada se encuentra en mayor predominio el tipo de escolaridad bachillerato con 28 (54%) usuarios, seguido a este técnico 11 (21%) usuarios, pregrado 9 (17%) usuarios, primaria 3(6%) usuarios y en menor predominio la escolaridad técnica 1(2%).



Grafica N.º 5. Características generales de la ocupación.

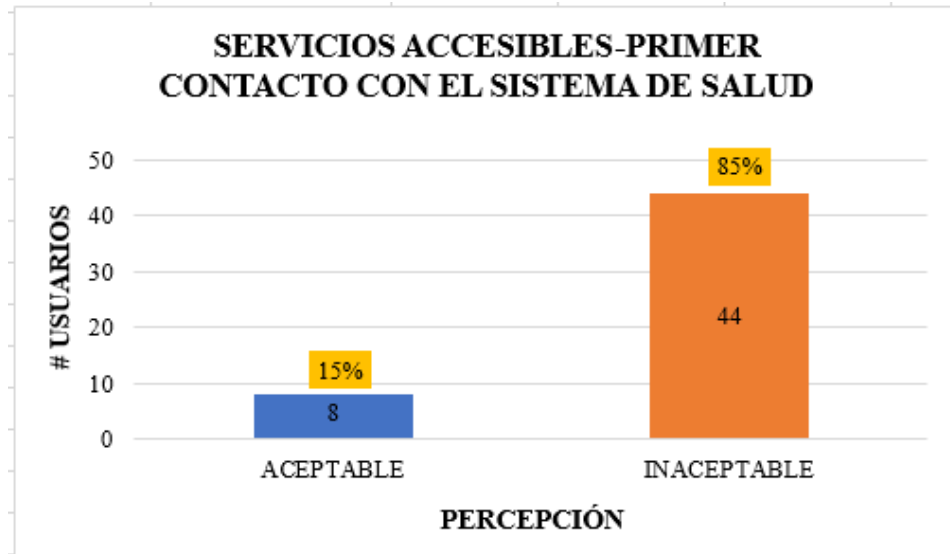


Del 100% de la población encuestada, se evidencia que 17 usuarios actualmente son empleados, con un porcentaje 33%, 12 usuarios trabajan de manera independiente, con un 23%, 12 se dedican a otros oficios no relacionados en la encuesta y 11 usuarias se dedican al hogar con un 21%. De lo anterior se puede deducir que la mayor parte de los usuarios en el rango de edad, tienen un trabajo independientemente del tipo de labor, lo que genera un factor de riesgo positivo para el mismo.



VARIABLES POR ATRIBUTOS

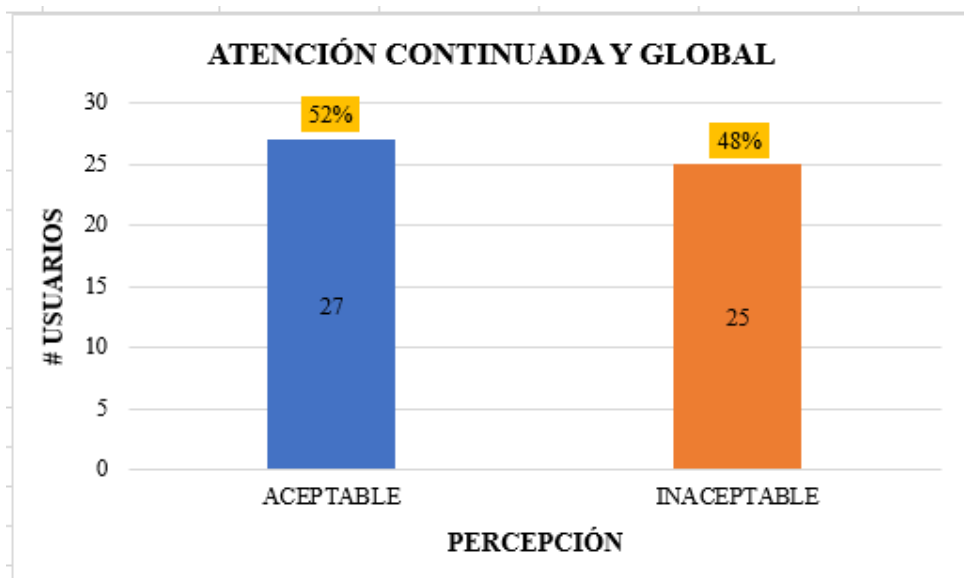
Grafica N.º 6. Atributo A 1, servicios accesibles, primer contacto con el sistema de salud.



De acuerdo a la gráfica anterior, el atributo servicios accesibles y utilizados como primer contacto con el sistema de salud se obtiene que la percepción del usuario con respecto al servicio recibido se encuentra en mayor predominio inaceptable con una frecuencia de 44 (85%) usuarios, sin embargo, se evidencia que en menor predominio se encuentra la percepción aceptable con una frecuencia de 8 (15%) usuarios, es así que se deduce que dentro del atributo existen grandes falencias en la APS, de este modo se coloca en riesgo a la población, pues este tomara acciones no preventivas a través de creencias que puede colocar en riesgo la salud.



Gráfica N.º 7. Atributo B 2, Atención continuada y global.

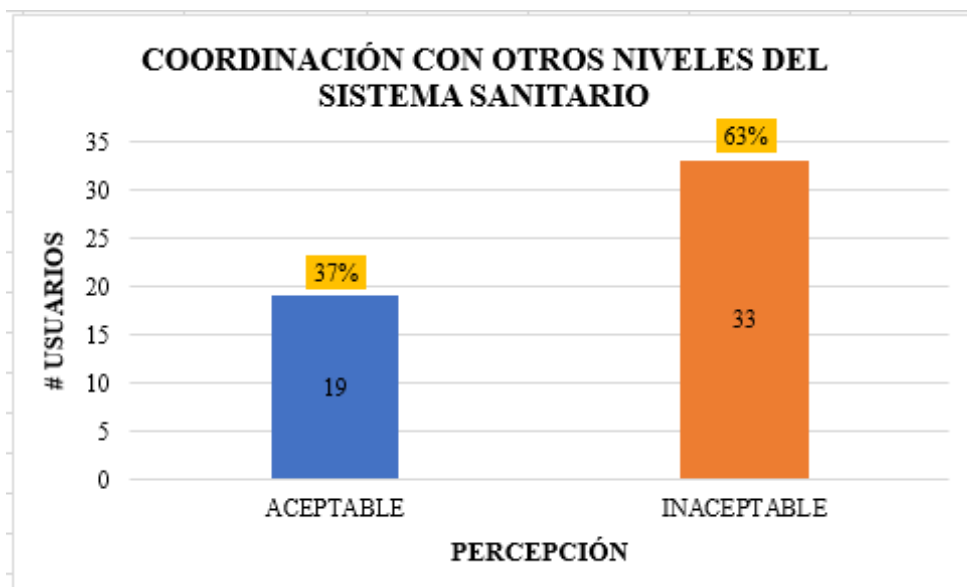


De la anterior gráfica, se deduce que la atención continuada y global, referente a la perspectiva de los usuarios, estos la catalogan como aceptable en un 52%, es decir 27 usuarios, e inaceptable con un 48 %, con 25 usuarios.

De lo anterior, se deduce que la institución brinda continuidad a sus usuarios en un 52%, lo que genera factores protectores. No obstante, se evidencia que un 48% de los usuarios no reciben este seguimiento, fomentando una debilidad a nivel institucional y desconfianza de los pacientes.



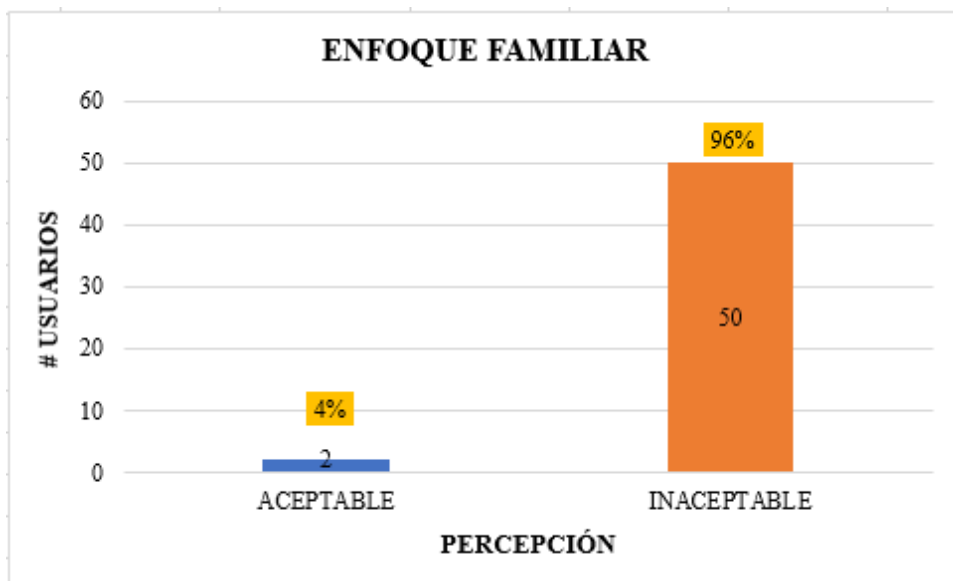
Grafica N.º 8. Atributo C3, Coordinación con otros niveles del sistema sanitario.



Con respecto a la gráfica anterior, el atributo coordinación con otros niveles del sistema sanitario se obtiene que la percepción con respecto al servicio recibido se encuentra en mayor predominio inaceptable con una frecuencia 33(63%) usuarios, por otro lado, se evidencia en menor predominio la percepción aceptable con una frecuencia 19(37%) usuarios, es así que se deduce que el atributo se encuentra con medianas debilidades, en el que no se brinda un servicio de salud en coordinación con otras especialidades o sectores, llegando a desvincular la atención integral con respecto a las necesidades de salud de la población.



Grafica N.º 9. Atributo D, Enfoque familiar.

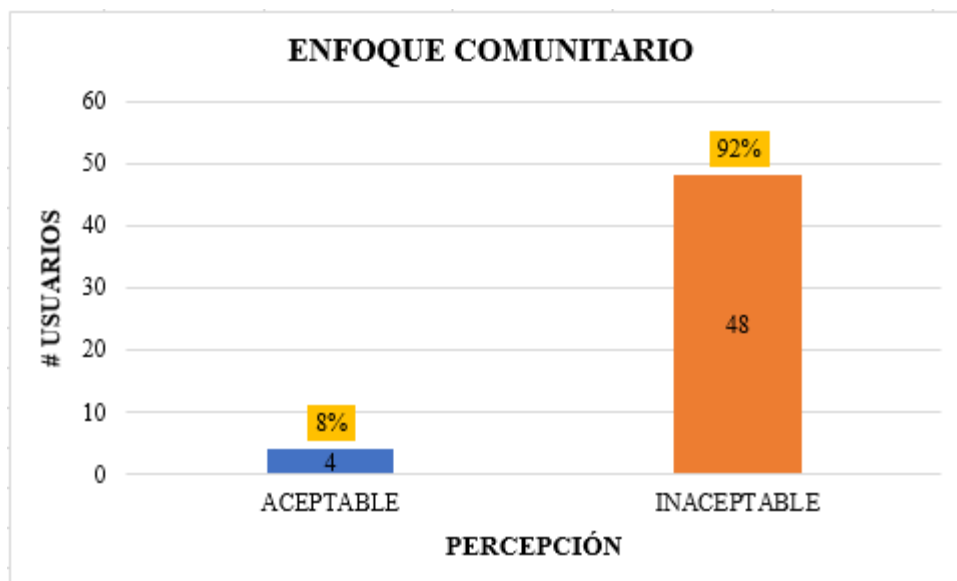


De la anterior gráfica, se evidencia un enfoque familiar aceptable en un 4% con 2 usuarios, e inaceptable con un 96% con 50 usuarios, lo que determina que no se esta brindando una buena experiencia desde los diferentes servicios de consulta externa, relacionados con enfoque familiar, dejando la familia del paciente en un segundo plano; Siendo la familia la principal fuente de apoyo en el usuario, lo que contribuye a generar factores protectores.

No obstante, debido a la alta incidencia de inaceptable puede ocasionar aumento en los problemas de salud y deserción de los jóvenes, en los diferentes servicios de salud, lo que genera factores de riesgo inminentes para la población joven.



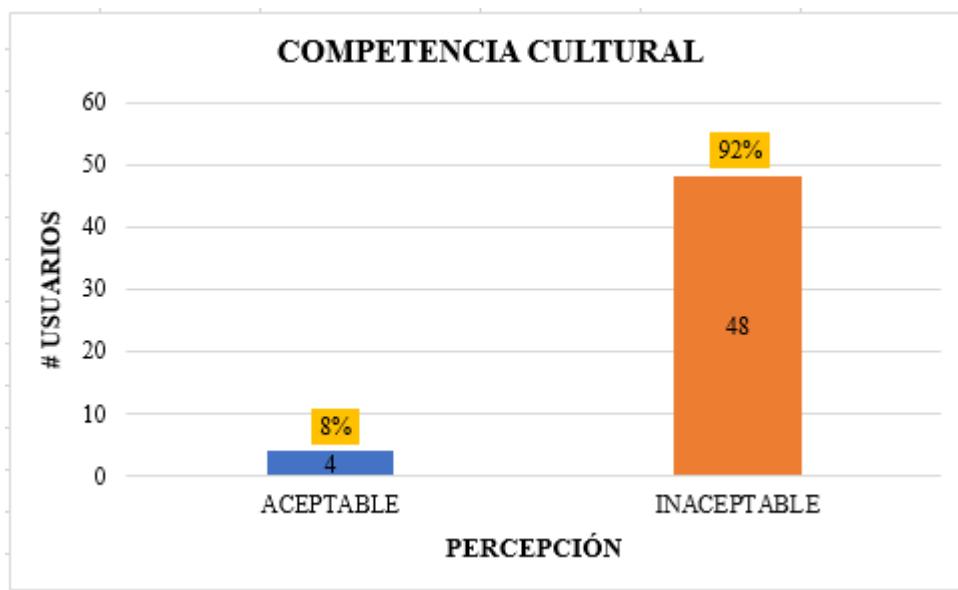
Gráfica N.º 10. Atributo E, Enfoque comunitario.



De acuerdo a lo evidenciado en la gráfica anterior, el atributo enfoque comunitario se obtiene que la percepción con respecto al servicio recibido se encuentra en mayor predominio inaceptable con una frecuencia 48(92%) usuarios, por otra parte, se evidencia en menor predominio la percepción aceptable con una frecuencia 4(8%) usuarios, es así que se infiere que el atributo se detecta grandes debilidades a la hora de prestar el servicio de salud pues dentro de esta no se desarrollan programas de atención basados en el conocimiento de las necesidades reales de la comunidad, abriendo una brecha entre los cuidados que deben brindar los profesionales y el verdadero panorama del estado de esta población.



Grafica N. °11. Atributo F, competencia cultural



Con respecto a la gráfica anterior, el atributo competencia cultural se obtiene que la percepción con respecto al servicio de salud recibido se encuentra en mayor predominio inaceptable con una frecuencia 48(92%) usuarios, por otro lado, se evidencia en menor predominio la percepción aceptable con una frecuencia 4(8%) usuarios, es así que se deduce que el atributo se encuentra con grandes debilidades a la hora de prestar el servicio de salud pues dentro de esta los comportamientos de los profesionales no involucran dentro de la atención habilidades que les permita interactuar con la población teniendo en cuenta su cultura, siendo este una barrera de acceso a los servicios de la institución.



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



10. DISCUSIÓN

El propósito de esta investigación es determinar la percepción de los jóvenes con respecto a la atención primaria en salud, recibida en una institución pública de salud de norte de Santander, durante IV trimestre del año 2022.

Se evidencia que del 100 % de los usuarios que equivale a 52 jóvenes, en el atributo de servicios accesibles y utilizados como primer contacto con el sistema de salud, el 85% es inaceptable y solo el 15% es aceptable, lo que genera grandes falencias y desventajas desde el primer ingreso al sistema de salud. Es así que, en un estudio realizado, de tipo cuantitativo, en municipio de Campina Grande, Paraíba, Brasil, acerca de la accesibilidad a la atención primaria de salud, con una población total de 443 individuos, se concluyó, que los principales obstáculos relacionados a la accesibilidad a las unidades de salud fueron las barreras organizacionales, así como el acceso a la atención, lo que constituye altas tasas de insatisfacción y expectativas de salud negativas. De los cuales el 95 % de los usuarios percibieron como mal el servicio de salud y un 5% como bueno/regular (30)

Por otra parte, se observa que del 100% de los usuarios entrevistados que equivalen a 52 jóvenes, en el atributo de atención continua y global, el 52% es aceptable y el 48% es inaceptable, lo que genera medianamente desventajas al prestar el servicio de salud dentro de la institución, en el que las intervenciones tienen cierta continuidad no siendo esta la manera correcta de llevar el proceso en salud, pues estos deben ser dados de manera completa y sin



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!



barrera alguna. Ante lo anterior descrito se correlaciona con un estudio realizado por villa en la ciudad de Sao Pablo, Brasil, titulado “Accesibilidad y continuidad al tratamiento de tuberculosis: Evaluación del desempeño de servicios de salud” en el que se trató de un estudio de evaluación de los servicios de salud, con abordaje cuantitativo, en el cual fueron entrevistados 100 pacientes que iniciaron tratamiento de TBC, utilizando el cuestionario llamado Primary Care Assesment Tool (PCAT), en el que obtuvieron como resultado que el 55 % de los pacientes tienen una percepción aceptable y 45% inaceptable, donde se da medianamente cumplimiento a este atributo con respecto al servicio prestado, en el cual se destaca que en esta población los controles para el tratamiento de TBC mensuales eran de manera regular, donde realizaban seguimiento a aquellos pacientes inasistente. No obstante, no se garantizó el asesoramiento sobre como tomar de manera adecuada el tratamiento, lo que conlleva a la deserción y perdida del mismo.(31)

En cuanto al atributo de coordinación con otros niveles del sistema sanitario, se observa que del 100% de los usuarios a los que se le aplico la encuesta, perciben el servicio de este en un 63% inaceptable y el 37% aceptable, en el que se destaca medianamente con debilidades, en el que no se brinda un servicio de salud en coordinación con otras especialidades por la falta de contratación de las atenciones, desvinculando de esta manera la atención integral con respecto a las necesidades de salud de la población. De este modo al realizar comparación con otra investigación este no tiene similitud en sus resultados, debido que, según Roca en su estudio realizado en España, titulado “Evaluación de la situación actual del control de la anticoagulación



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!



oral en atención primaria” estudio cuantitativo, con una muestra de 156 usuarios con problemas de coagulación, haciendo uso del instrumento Primary Care Assessment Tool, en el que obtuvieron como resultado, un 95% aceptable y un 5% inaceptable, en el que se destaca la coordinación con otros especialidades como hematología, cardiología, laboratorio clínico y garantiza un cuidado integral manteniendo y mejorando su estado de salud (32)

Respecto al enfoque familiar, se evidencia aceptable en un 4% con 2 usuarios, e inaceptable con un 96% con 50 usuarios, lo que determina que no se está brindando una buena experiencia desde los diferentes servicios de consulta externa. Es así que en un estudio se familia: enfoque y abordaje en la atención primaria, se evidencia la falta del enfoque familiar, y es considerada la atención como regular desde los servicios de salud(33).

Por otro lado, desde el enfoque cultural, se obtiene que la percepción con respecto al servicio de salud recibido se encuentra en mayor predominio inaceptable con una frecuencia 48(92%) usuarios, por otro lado, se evidencia en menor predominio la percepción aceptable con una frecuencia 4(8%) usuarios, es así que se deduce que el atributo se encuentra con grandes debilidades a la hora de prestar el servicio de salud. Por lo tanto, Portanda, et al, en su artículo “factores culturales que influyen en la calidad de atención en el centro de salud rosas pampa”, dirigidos a los usuarios que asisten al Centro de Salud Rosas Pampa y la población en general de la Red Boliviana Holandés del Distrito 1, se obtuvo que la mayoría de los usuarios resaltaron la necesidad de realizar más actividades en el ámbito comunitario como: visitas domiciliarias,



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!



reuniones extrainstitucionales en la cual se realicen actividades de participación comunitaria con la finalidad de mejorar la atención primaria en salud, debido a que no se realizan, por lo tanto, catalogan la atención en salud como regular(34)

En síntesis, en los resultados del presente estudio con respecto al atributo de enfoque comunitario, se observa que del 100% de los usuarios a los que se entrevistaron, perciben el servicio de salud en un 92% inaceptable y un 8% aceptable, en el que se destaca que existen grandes debilidades a la hora de prestar el servicio sanitario pues dentro de este no se desarrollan programas de atención a la comunidad basados en el conocimiento de las necesidades reales en la comunidad.

Es así que al compararlo con un estudio realizado en Andalucía estos no tienen correlación pues este dentro de su estudio titulado “Implantación de la especialidad de enfermería de salud mental desde un enfoque comunitario” obtienen como resultado un 89% aceptable y un 11% inaceptable, donde se destaca que el profesional de enfermería realiza visitas a domicilio para observar el entorno del paciente y ver la realidad de su situación con respecto a su salud mental; de igual manera se generan actividades grupales en el barrio del usuario con el fin de fortalecer un entorno protector para el sujeto de (35).



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!



11. CONCLUSIONES

En esta investigación se determinó que, en la Unidad Básica Puente Barco Leones, de los jóvenes participantes, se encuentra predominancia de los usuarios de sexo femenino con 67%, en su mayoría están solteros en un 67%, seguidamente en cuanto a estado civil, el mayor predominio corresponde a unión libre 37%. Además, el 54% cuenta con grado de escolaridad bachiller, 21% técnico y 17% pregrado; referente a la ocupación 33% son empleados, 23% independiente u otro y el 21% se dedica al hogar en caso de las mujeres.

Así mismo, desde la perspectiva de los jóvenes, los atributos de la atención primaria en salud fueron calificados como inaceptables en su mayoría, por tanto, es de gran importancia desarrollar acciones que beneficien a los usuarios en el favorecimiento del acceso y atención en salud de las necesidades insatisfechas en la población.

Por consiguiente, la atención primaria en salud no es una estrategia moderna, donde es necesario que en cada institución de salud se pueda construir el cambio con base a las políticas establecidas, teniendo en cuenta la percepción y necesidades del usuario, para prestar el mejor servicio de salud garantizando no solo tratar las enfermedades sino evitando los posibles riesgos mediante estrategias de promoción de la salud, atención temprana y atención primaria en salud; que se relaciona con lo evidenciado por las insatisfacción en la mayoría de los atributos.



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!



Además, se puede concluir que según los atributos evaluados por el cuestionario en la población joven, indica la necesidad de intervenciones en la planificación de la atención, tratamiento, comunicación y el vínculo familiar en los usuarios, de igual manera la atención continuada y global de la mano del enfoque comunitario al reflejar necesidad en actividades de visitas domiciliarias, y reuniones extra institucionales en las cuales se realizan actividades y participación comunitaria que mejoren la atención en salud, con la finalidad de mejorar la misma, teniendo en cuenta la competencia cultural como un atributo fundamental desde la percepción y necesidades de los jóvenes.

Finalmente, se determina que la atención primaria en salud en la Unidad Básica Puente Barco Leones de San José de Cúcuta, desde la percepción del usuario y los resultados obtenidos en cada uno de los atributos, da un aporte relevante de la situación sobre la atención primaria en salud en Colombia, en el cual indica un reporte superior al 80% de las respuestas recibidas en relación al ítem de no aceptable, en absoluto en el cumplimiento de las intervenciones que incluye 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!



12. REFERENCIAS

1. Betancurth-Loaiza DP, Vélez-Álvarez C, Sánchez-Palacio N, Jaramillo-Ángel CP. Atención Primaria Social en Colombia: una mirada desde una experiencia exitosa. Salud UIS. 2022 Mar 1;54(1).
2. Rocha K, Rodríguez M, Berra S, Borrell C, Pasarin I. Evaluación en la atención primaria, versión modificada del instrumento PCAT-A10. 2020 [cited 2022 Oct 15];1–9. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656719303786>
3. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL. Atributos de la Calidad en la Atención en Salud. 2022;
4. Carlos Torres Navarro MSWJSP. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD CHILENO. Revista de Ingeniería Industrial. 2018; Vol. 17 Núm. 2.
5. Lapa Ramos ED. Nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes del Centro Materno Infantil Magdalena en el año 2017. UAP Universidad Alas Peruanas. 2017; Lima-Perú.
6. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Atención primaria de salud. In 2021.
7. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Atención primaria de salud. In 2021.
8. JESSICA PAOLA INGUILLAY YUQUILEMA Y TANIA ESTEFANÍA FRANCIS TORRES. GESTIÓN EN LA PRÁCTICA DE ENFERMERÍA EN LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD. 2020; TESIS:107.
9. Levine M, Landon B, Linder J. CALIDAD Y EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN AMBULATORIA EN ESTADOS UNIDOS PARA ADULTOS CON O SIN ATENCIÓN PRIMARIA. 2019 Apr;1–10.
10. pedro Simón Cayuela fuentes, María del Mar Pastor. CALIDAD ASISTENCIAL PERCIBIDA DE LA APS. Enfermería Global. 2019; vol. 18. # 54.
11. Moisés Rosas Prieto A, Narciso Zarate V, Sofía Cuba Fuentes M, José Rodríguez J, Policlínico Juan José Rodríguez Lazo-EsSalud del. Artículo de revisión Atributos de la Atención Primaria de Salud (A.P.S): Una visión desde la Medicina Familiar UNA REFLEXIÓN SOBRE LA ATENCIÓN PRIMARIA.



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!



12. de Enfermería C. UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD.
13. PAMELA MARGARITA GAMARRA ESPINOZA. Percepción de la consejería de planificación familiar en usuarias atendidas en el centro de salud. Percepción de la consejería de planificación familiar en usuarias atendidas en el centro de salud san Sebastián, en el periodo febrero 2017 [Internet]. 2017 feb [cited 2022 Oct 15];1-60. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6144>
14. Despistaje Papanicolaou En El Consultorio D de, Por Bachiller P el, Osorio F. FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA TESIS PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROCESO DE GINECOLOGIA HOSPITAL REGIONAL ICA 2017 PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN OBSTETRICIA.
15. Costa Moreira D, Patricio Bispo Júnior J. Experiencias y desafíos para la inclusión profesional en la atención primaria de salud en Brasil [Internet]. Available from: <http://orcid.org/0000-0003-4155-9612>
16. Vanegas-de-Ahogado BC, Pabón-Gamboa M, Plata-de-Silva RC. Percepciones de adolescentes sobre los derechos sexuales y reproductivos que favorecen la prevención del embarazo en esta etapa. *Revista Colombiana de Enfermería*. 2019 Oct 17;18(2): e011.
17. Rodríguez-Villamizar LA, Ruiz-Rodríguez M, Acosta-Ramírez N. Evaluación de un modelo de atención primaria en salud en Santander, Colombia. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública* [Internet]. 2015 Dec 2;34(1). Available from: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/article/view/22613>
18. 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*. 2018 Apr 30;20(2):97.
19. MARCIA ERIKA CONTRERAS VILLAMIZAR. EXPERIENCIAS, CONOCIMIENTOS Y PRACTICAS DE UN GRUPO DE MUJERES DE PAMPLONA-NORTE DE SANTANDER, ACERCA DE LA TOMA DE CITOLOGIA CERVICOUTERINA. 2021 May [cited 2022 Oct 15]; Trabajo de grado:160. Available from: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/35029/2021marciacontreras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. UNIR. La calidad en salud y la satisfacción del paciente. 2021;



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!



21. MINSALUD. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL. RESOLUCIÓN 3280 DE 2018. 2018;
22. Constitución política 1991. CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA 1991 PREAMBULO EL PUEBLO DE COLOMBIA, In 1991.
23. REPUBLICA DE COLOMBIA. Ley 100 de 1993. In.
24. CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. LEY NÚMERO 1122 DE 2007. 2007;1–18.
25. CONGRESO DE COLOMBIA. LEY ESTATUTARIA 1751 2015. In COLOMBIA; 2015.
26. REPUBLICA DE COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL DECRETO NÚMERO DE 2022. In.
27. REPUBLICA DE COLOMBIA. REGLAMENTACIÓN EN LA PROFESIÓN DE ENFERMERIA EN COLOMBIA.
28. Jorge Tomas Insua. Principalísimo, bioética personalista y principios de acción en medicina y en servicios de salud. Dialnet. 2018 feb; Vol. 22, N°. 2,223–46.
29. 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>
30. Germán Fajardo-Dolci MM (1) JPGP (2) SGSMMSc (3). Acceso efectivo a los servicios de salud: operacionalizando la cobertura universal en salud. Salud pública. 2017; vol.57 no.2.
31. Figueroa Pedraza D y CCGM. Accesibilidad a los servicios públicos de salud: la visión de los usuarios de la Estrategia Salud de la Familia. Enferm glob. 2015; vol.13 no.33.
32. Vignolo Julio MVCÁ y AS. Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. Arch Med Int. 2018; vol.33 no.1.
33. Margarita Karoll Malpartida Ampudia. Familia: enfoque y abordaje en la atención primaria. Revista Médica Sinergia. 2020; Vol.5 (9).
34. Gladys Portanda Vigabriel. “FACTORES CULTURALES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD ROSAS PAMPA.” Universidad Mayor de San Andrés Facultad de Medicina Especialidad en Salud Pública. 2018;



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!



35. Evelyn Huizinga SRGNLR. La implantación de la especialidad de Enfermería de Salud Mental en Andalucía desde un enfoque comunitario. Enfermería Clínica, ELSEVIER. 2019; Volume 29, Issue 6.



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