

RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN RAI

- TÍTULO:** Calidad de en la atención de salud en Colombia frente a la satisfacción de los usuarios en el periodo 2010 – 2020: una revisión a la literatura.
- AUTOR(ES):** Acosta Hernández Gretty Tatiana – Burgos Gómez Mary Janeth
- PALABRAS CLAVES:** Calidad, Satisfacción del usuario, atención de salud.
- DESCRIPCIÓN:** La calidad y la satisfacción son dos conceptos que a menudo están asociados; sin embargo, hablar de calidad y satisfacción aún resulta compleja dada la pluralidad de los conceptos, existe consenso en la calidad con relación a la satisfacción y estas deben ser vistas bajo lo objetivo y subjetivo. Ante esta desigualdad se realiza una búsqueda de literatura en las diferentes bases de datos académicas con el objetivo de analizar la calidad de la atención de salud en Colombia frente a la satisfacción de los usuarios en el periodo 2010-2020 a partir de una revisión literaria.
- CONTENIDO:** En primer lugar, se precisa una revisión del concepto sobre la calidad en los servicios de salud, que permita posteriormente analizarla con base a la normativa legal relacionada en Colombia. Seguido a esto se considera que el usuario es la primera fuente de información para la medición de la calidad del servicio, de manera que la percepción subjetiva del usuario hablará del tipo de servicio recibido combinando tanto necesidades como expectativas (Ríos y Barreto, 2016). Por ultimo se realiza una relación de la satisfacción del usuario frente a la calidad de los servicios de salud.
- METODOLOGIA:** Se realizó una revisión de la bibliografía que permite detectar, consultar y obtener fuentes bibliografías de los cuales se extrae la información necesaria para la investigación. **A) El tipo de estudio** es una monografía compilativa; **b) la población** artículos científicos relacionados con calidad y satisfacción de usuarios de los servicios de salud, la **muestra** 40 artículos científicos. **c) instrumentos**, bases de datos académicas e investigativas; **d) la descripción**, Es una Revisión teórica de las diferentes publicaciones científicas relacionadas con calidad y satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud.
- RESULTADOS:** Partiendo de que el trabajo es una monografía compilativa y no un trabajo de grado con enfoque investigativo el resultado final es análisis de los artículos y la relación entre calidad y la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud.
- CONCLUSIONES:** La satisfacción de los usuarios en salud, a pesar de la subjetividad que implica, es considerada como un indicador robusto de la calidad en la atención (Morales y García, 2019); razón por la cual, al abordar este tópico se precisa tener en cuenta la perspectiva de los usuarios, como un medio para evaluar la calidad en las instituciones de salud. Algunas recomendaciones son: Trabajar en el trato humano, a través

de la comunicación, la atención y cortesía con el objeto de ofertar una atención de salud humanizada. Buscar estrategias para disminuir los tiempos de espera en las instituciones de salud, especialmente en los servicios que más lo requieren, como la hospitalización, urgencias y consulta externa.

ANEXOS:

1 trabajo escrito de 39 páginas llamado calidad en la atención de salud en Colombia 2010-2020: una revisión a la literatura.

Formato para matriz de artículos diligenciado.

No exceder de 1 página