

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Tomando en cuenta el cuestionario que se aplicó al inicio y al final a los clientes, se discute los datos obtenidos después de su aplicación final.

I. El Establecimiento donde funciona el CENTRO DE TERAPIA BIOMAGNETICA Y BIOENERGETICA de la ciudad de Chiclayo:

Cuadro N° 03. ACERCA DE LA INFRAESTRUCTURA.

Nº	Pregunta	Respuesta
1.1.	¿Es propio o alquilado?	Alquilado
1.2.	¿Qué tiempo de construido tiene?	Más de 30 años
1.3.	¿Cada qué periodo de tiempo se le da mantenimiento arquitectónico (Respuesta en años)?	Cada año
1.4.	¿Fue diseñado para funcionar como Centro Terapéutico, o ha sido adaptado?	Ha sido adaptado
1.5.	¿Si fue diseñado para Centro Terapéutico, para atender que número de pacientes se construyó?	No fue diseñado para Centro Terapéutico
1.6.	¿Qué porcentaje del presupuesto del Centro Terapéutico se destina para mantenimiento y remodelación del mismo?	10%

Fuente: Elaboración Propia

De la observación del Cuadro N° 03, acerca de la infraestructura se puede apreciar que los clientes son atendidos en un establecimiento adaptado, que no ha sido construido específicamente para funcionar como centro terapéutico, con una antigüedad de más de 30 años. Establecimiento al que se destina sólo el 10% de su presupuesto para remodelación y conservación del mismo, preservación que se realiza cada año.

De lo anterior se puede concluir que:

- a) El centro terapéutico de la ciudad de Chiclayo funciona en un establecimiento que ya ha cumplido su vida útil, en el que se han improvisado instalaciones de atención terapéutica, con una alta probabilidad de que su estructura original haya sido alterada lo que generaría inestabilidad estructural frente a sismos o amenazas en la zona.
- b) El centro terapéutico de la ciudad de Chiclayo al no haber sido diseñado para Centro terapéutico, ha crecido incrementando su demanda en discordancia con los aspectos arquitectónicos y servicios básicos requeridos, trayendo como consecuencia, que el ambiente físico no responda a la tranquilidad, comodidad y seguridad de los asegurados.
- c) El presupuesto asignado a mantenimiento preventivo del centro terapéutico de la ciudad de Chiclayo es mínimo y las acciones correctivas resultan casi imposibles de implementar, lo que acelera el deterioro de la edificación.

II. Concerniente al mobiliario de espera de los Clientes:

Cuadro N° 04: ACERCA DEL MOBILIARIO DE ESPERA DE LOS CLIENTES.

N°	Pregunta	Respuesta
1.1.	El estado de conservación	Regular
1.2.	Relativo a la comodidad	Regular
1.3.	¿El número de mobiliario es apropiado para que los clientes que acuden a consulta logren sentarse?	Regular

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede apreciar del Cuadro N° 04, acerca del mobiliario de espera de los asegurados, el estado de conservación de estos enseres de espera tienen una conservación regular, sin embargo el poco mobiliario del centro terapéutico de la ciudad de Chiclayo, es incómodo debido a su antigüedad y tiempo de uso.

Este mobiliario es acolchado, pero debido al tiempo de uso, el acolchado ha sido renovado y las personas que se sientan en ellos se sienten cómodos.

Por otro lado se observa un gran porcentaje de clientes esperando ser atendidos de pie. Es decir, el número de muebles no está en proporción con el número de clientes que acuden al centro terapéutico de la ciudad de Chiclayo a ser atendidos, generando desorden, cansancio, desazón, fatiga y molestia en los clientes.

III. Encuesta sobre la problemática del asegurado del centro terapéutico de la ciudad de Chiclayo.

Cuadro N° 05: Acerca de la hora en que acuden a solicitar cita médica.

Pregunta	6 a. m.		7 a. m.		8 a. m.		3 p. m.		4 p. m.	
	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i
¿A qué hora acude al centro terapéutico a obtener una cita médica?	50	13	80	21	220	58	22	6	10	3

Fuente: Elaboración Propia

De la observación del Cuadro N° 05, acerca de la hora en que acuden a solicitar cita médica, los asegurados a este centro terapéutico podemos notar que más del 50% de éstos acuden a las 8 de la mañana para poder alcanzar una vacante a una cita, notándose un considerable porcentaje del 34 por ciento que lo hace más temprano, con lo que colocan su salud en mayor riesgo, considerando que acuden con alguna enfermedad o dolencia.

Esta situación se vería revertida si el centro terapéutico colocase al servicio de sus clientes un sistema de información en donde estos pudiesen reservar una cita.

Cuadro N° 06: Acerca del personal que otorga citas médicas.

Pregunta	Muy amable		Amable		Normal		Ocupado		No Contestan	
	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i
¿Cómo calificaría usted la atención del personal que otorga citas médicas?	0	0	150	39	146	38	40	10	46	12

Fuente: Elaboración Propia

Apreciando el Cuadro N° 06, acerca de la actitud del personal que otorga citas, muestra frente a los clientes que acuden a solicitar una de ellas, se puede advertir que un 39% de los asegurados manifiesta que el personal que los atiende es amable y un 12% no contestar el teléfono y un 10% está ocupado el teléfono. Este maltrato que el cliente aduce sentir al solicitar una cita del

personal que la otorga, también se puede evitar así como se manifestó en el párrafo anterior si el centro terapéutico implementara un sistema de información para este menester.

Cuadro N° 07: Acerca del tiempo de espera.

Pregunta	1 hora		2 horas		3 horas		4 horas o más	
	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i
¿Qué tiempo demora en obtener una cita?	22	6	220	58	80	21	60	16

Fuente: Elaboración Propia

Apreciando el Cuadro N° 07, acerca del tiempo que los asegurados deben hacer cola para obtener una cita médica, se puede evidenciar que el 58% de ellos tienen que esperar 2 horas, y un 37% mucho más de 2 horas para conseguir una cita médica, sin considerar el tiempo que éste debe esperar para ser atendido, lo que significa la pérdida de toda una mañana o una tarde. Este tiempo, los clientes podrían aprovecharlo en realizar otras labores si el centro terapéutico en mención instalase a disposición de éstos un sistema de información para obtener una cita.

Cuadro N° 08: Acerca de la obtención de una cita.

Pregunta	NUNCA		ALGUNAS VECES		SIEMPRE	
	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i
¿Cuándo acude al centro terapéutico a solicitar una cita, la consigue?	120	32	180	47	82	21

Fuente: Elaboración Propia

De la apreciación de este Cuadro N° 08, acerca de la obtención de una cita, se puede notar que un 47% sólo obtiene algunas veces una cita y un 32% nunca lo hace, con lo que el tiempo de espera, pasajes y a veces peligro por salir a las calles y abordar el transporte para acudir al centro terapéutico a solicitar una cita médica, es inútil. De ahí la importancia de un sistema de información.

Cuadro N° 09: Acerca del cómo se espera para obtener una cita médica.

Pregunta	De pie		Sentado	
	f _i	h _i	f _i	h _i
¿La espera para obtener una cita, se realiza?	300	79	82	21

Fuente: Elaboración Propia

Después de observar el Cuadro N° 09, acerca de la forma en que los asegurados solicitan una cita, se puede decir que la mayor parte de ellos deben de esperar de pie para solicitar una cita. Estas esperas podrían evitarse de tener el centro terapéutico un sistema de información destinado al otorgamiento de las mismas.

Cuadro N° 10: Acerca del orden y horario de atención.

Pregunta	SI		NO	
	f _i	h _i	f _i	h _i
¿Al obtener cita, le indican orden y horario de atención?	300	79	82	21

Fuente: Elaboración Propia

Este Cuadro N° 10, referente al orden y horario de atención, muestra que un 21% alega que no se les indica el orden y horario en el que serán atendidos en el consultorio externo.