



Satisfacción de usuarios que acuden a consulta externa al Centro de Salud Clara Córdoba.

66

Ma. Martha Marín Laredo

Facultad de Enfermería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
marthita_marin@yahoo.com.mx.

Josefina Valenzuela Gandarilla

Facultad de Enfermería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
josefina_vgandarilla@yahoo.com.mx

Claudia G. Álvarez Huante

Facultad de Enfermería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
klauz_3@hotmail.com

María Teresa Espinoza Mosqueda

Facultad de Enfermería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
espinozamosquedam6@gmail.com

Resumen:

Introducción. Una manera de evaluar la calidad de los servicios de salud es a través de la percepción de los usuarios mediante la aplicación de cuestionarios a los usuarios, lo cual permite en gran medida la toma de decisiones de los directivo y del personal operativo. **Objetivo.** Evaluar la satisfacción de la atención de los usuarios que acuden a consulta externa al Centro de Salud 4 Clara Córdoba de Morelia Michoacán. **Material y métodos.** Investigación no experimental, descriptiva, transversal y de campo. La muestra se conformó por 105 usuarios que acuden subsecuentemente al Centro de Salud, el instrumento se estructuró con siete dominios y 26 preguntas con escala Likert, previo consentimiento informado se recolectó la información de los participantes durante su permanencia en la sala de espera de la consulta externa, la aplicación del cuestionario fue autoadministrado **Resultados.** El 47.6 % (50) es mayor de 37 años de edad; el 80.0% (84) son mujeres; el 60.0 % (63) son amas de casa; el 90.4% (95) señaló que describe a sus conocidos y amigos que la atención que brinda el Centro de Salud es muy buena y buena; el 92.4 % (97) refirió que se siente muy satisfecho y satisfecho con la atención que le proporciona el personal de salud. Al relacionar el sexo y como se siente con la atención que les proporcionan en el Centro de Salud el 80% (84) son mujeres y de estas el 75.0% (79) mencionaron muy satisfechas y satisfechas. $P=0.000$. **Conclusiones.** Nueve de cada diez usuarios se sienten muy satisfechos y satisfechos con los servicios, trato y comunicación, condiciones del inmueble y la atención que brinda el personal de salud.

Palabras Clave: calidad, servicios de salud

Abstract:

Introduction. One way of evaluating the quality of health services is through the perception of users through the application of questionnaires to users, which largely allows decision-making by managers and

operating personnel. **Objective.** To evaluate the satisfaction of the attention of the users who go to an external consultation at the 4 Clara Córdoba Health Center in Morelia, Michoacán. **Material and methods.** Non-experimental, descriptive, cross-sectional and field research. The sample was made up of 105 users who subsequently went to the Health Center, the instrument was structured with seven domains and 26 questions with a Likert scale. After informed consent, the information was collected from the participants during their stay in the waiting room of the consultation. external, the application of the questionnaire was self-administered **Results.** 47.6% (50) is over 37 years of age; 80.0% (84) are women; 60.0% (63) are housewives; 90.4% (95) indicated that they describe to their acquaintances and friends that the care provided by the Health Center is very good and good; 92.4% (97) reported that they feel very satisfied and satisfied with the care provided by health personnel. When relating sex and how they feel with the care provided in the Health Center, 80% (84) are women and of these, 75.0% (79) mentioned that they were very satisfied and satisfied. $P = .000$. **Conclusions.** Nine out of ten users feel very satisfied and satisfied with the services, treatment and communication, conditions of the property and the care provided by health personnel.

Key Words: quality, health services

Introducción

El estudio de la percepción de los servicios de salud permite monitorear la calidad de la atención, reconducir los procesos y los usuarios satisfechos atienden las indicaciones médicas, lo cual favorece a su salud.

La percepción es el proceso que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno. El proceso de la percepción es de carácter inferencial y constructivo, generando una representación interna de lo que sucede en el exterior. Para ello se usa la información que llega a los receptores y se va analizando paulatinamente, así como la información que viene de la memoria tanto empírica como genética y que ayuda a la interpretación y a la formación de representaciones. "Con base en la percepción, se constituye la experiencia y se formulan opiniones, que pueden definirse como el estado de creencia

de los individuos y la colectividad respecto a determinado asunto e implica un juicio de valor" (Hamui, et al, 2013).

Existen muchas definiciones para la calidad de los servicios de salud. Tantas, que no existe un concepto único. Cada persona involucrada en el proceso de calidad tendrá una idea distinta y para cada una de ellas pondrá mayor relevancia a los conceptos que más valora. Así, para el paciente características como la cálida y pronta atención, las instalaciones del hospital o clínica, la reputación de los médicos, y la imagen de la institución, son atributos que determinan un valor para la calidad.

La satisfacción "implica una experiencia racional, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, relacionada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de atención." (Andía, et al, 2002).

Los usuarios manifiestan inconformidad con personal de salud debido al trato que les brindan, en ocasiones les informan con términos médicos e indiferentes, y a veces con un tono irrespetuoso y descortés. En ocasiones el personal de salud no cuenta con el conocimiento adecuado para brindar información asertiva a las dudas del usuario. "La importancia que desempeñan los usuarios en los sistemas sanitarios es relevante, y es uno de los principales pilares de los servicios de salud. La satisfacción de dichos usuarios se utiliza como uno de los indicadores para medir la efectividad de la labor sanitaria, para fomentar calidad y calidez en la atención que se requiere" (Sánchez, 2012).

El área de consulta externa proporciona distintos beneficios a aquellos que acuden a dicho servicio, brindan atención, cuidado, prevención y mantienen un registro del estado del paciente, además de aquellos factores externos como los espacios estructurales. Para acudir a consulta y las tecnologías con

las que cuenten las instalaciones, el personal multidisciplinario que labora dentro de la institución que es aquel que tiene contacto directo con el paciente y que se encarga de brindar la información adecuada, si todos estos recursos humanos e infraestructurales no funcionan o no se encuentran en un estado óptimo es evidente que se tendrá una insatisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa de las unidades de salud.

Objetivos

General

Evaluar la satisfacción de la atención de los usuarios que acuden a consulta externa al Centro de Salud 4 Clara Cordoba de Morelia Michoacán.

Específicos

Caracterizar a la población que acude de manera subsecuente a consulta externa al Centro de Salud. Asociar las variables sociodemográficas de los usuarios que acuden a consulta externa con la satisfacción de la atención que se proporciona en el Centro de Salud.

Material y métodos

Investigación no experimental, descriptiva, transeccional y de campo. Se solicitó permiso a las autoridades del Centro de Salud, previo consentimiento informado a los usuarios se aplicó el instrumento validado de (Marín, M. Gandarilla, J. y Elizalde, A. 2017) a los usuarios que acudieron subsecuentemente a consulta externa a la Unidad de Salud. El instrumento está estructurado con un apartado de datos sociodemográficos de los usuarios y siete categorías (servicios de salud, trato y comunicación, evaluación del personal, condiciones del inmueble, farmacia, recomendación del servicio y calificación de los servicios en general) y 26 ítems con escala tipo Likert. Tiene una confiabilidad de .812 con alfa de Cronbach y por el método de mitades de .861 con Spearman-Brown y .839 con Guttman. Se utilizó muestreo no probabilístico por conveniencia.

La información se capturó y analizó con estadística descriptiva en tablas de frecuencia y porcentajes, para la asociación de resultados se empleó el estadístico de prueba no paramétrico Chi2. El procesamiento de los datos fue con el paquete estadístico de *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS Ver.

25.0). Las cifras estadísticamente significativas fueron las que asociaron a un P valor < 0.05 .

Resultados

De los 105 encuestados el 47.6 % (50) es mayor de 37 de edad; el 80.0% (84) son mujeres; el 60.0 (63) son amas de casa; el 64.9% (68) tienen nivel básico, medio superior y superior; El 85.7% (90) se siente muy satisfecho y satisfecho con el tiempo de espera que dura en la sala de espera para pasar a consulta con el médico; el 96.2% (90) se siente satisfecho y muy satisfecho con el tiempo que dura dentro de la consulta con el médico; el 89.5% (94) de los usuarios mencionó que siempre y casi siempre recibe la información adecuada en relación a su enfermedad, tratamiento y cuidados domiciliarios; el 81.9% (86) refiere que durante la consulta es escuchado por el médico en relación a su salud, molestias y dudas respecto a su enfermedad y el 15.2% (16) comentó que nunca es escuchado; el 90.4% (95) señaló que describe a sus conocidos y amigos que la atención que brinda el Centro de Salud es muy buena y buena; De los medicamentos que le recetaron, cuantos le dieron en la farmacia de la unidad 17.1% (18) refirió que todos, 48.6% (51) casi todos el 27.6% (29) y el restante en pocos y ninguno. El 94.3% (99) considera que el Centro de Salud cuenta con personal capacitado; 92.3% (97) opina que es muy buena y buena la ventilación e iluminación de esta unidad; el 92.4 % (97) refirió que se siente muy satisfecho y satisfecho con la atención que les proporciona el personal de salud.

Asociación de variables sociodemográficas y preguntas

Al asociar ocupación y como se siente con la atención que recibe en el Centro de Salud, del total de los encuestados el 60.0% (63) son amas de casa y de estas el 55.0% (58) respondió muy satisfechas y satisfechas el restante en otras opciones de respuesta $P=.011$; al relacionar el sexo y como se siente con la atención que les proporcionan en el Centro de Salud el 80% (84) son mujeres y de estas el 75.0% (79) mencionaron muy satisfechas y satisfechas. $P=.000$; Al asociar ocupación del usuario y considera que el personal de salud es suficiente para brindar una buena atención, el 60.0% (63) son amas de casa y de estas el 55.2% (58) comentó siempre y casi siempre $P=.000$.

Conclusiones

Nueve de cada diez usuarios describe a sus amigos y conocidos como muy bueno el servicio brindado en el centro de salud. Así mismo, los usuarios se sienten muy satisfechos y satisfechos con los servicios, trato y comunicación, condiciones del inmueble y la atención que brinda el personal de salud.

Referencias

- Andía, K., Pineda, A., Sotec, V., Santos, J., Molina, M y Romero Z. (2007).** "Satisfacción de usuarios de los servicios de Consulta Externa del Hospital I Espinar" SITUA (20). Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2002_n20/pdf/satisfac_usuariosconsulta.pdf
- Hamui, L., Fuentes, R., García, R., Aguirre, O y Ramírez, F (2013).** *Un estudio de satisfacción con la atención médica.* (1). México. UNAM. Recuperado de <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
- Marín M, Gandarilla, J y Lizalde, A. (2018).** Satisfacción de usuarios de consulta externa de un hospital público de Michoacán. Academia Journals. (pp. 2018-2022). Morelia: Academia Journals. Recuperado de https://drive.google.com/drive/folders/1oaR9Ccw5OfVNUV_8SVzZPE6ms9zWYzkO
- Sánchez, L. (2012).** *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de Seguridad Social en Guadalupe Nuevo León.* Tesis de maestría. Universidad Autónoma de Nuevo León. Nuevo León, México. Recuperado de <https://cd.uanl.mx/bitstream/handle/201504211.pdf?sequence=>