

Satisfacción en la calidad de atención del servicio de consulta externa

Yansi Isabel Hidalgo Domínguez¹

Leticia Fócil González²

RESUMEN

La calidad es un atributo fundamental de cualquier bien o servicio y se requiere fomentar en todas las áreas prioritarias para el desarrollo de los individuos, por lo cual la salud no puede ser la excepción. Los indicadores de calidad y nivel de satisfacción de los usuarios suelen ser un punto de evaluación permanente y de comparación con los servicios de medicina convencional. Este trabajo se realizó con el objetivo de identificar la satisfacción en la calidad de atención del servicio que recibe la población en la consulta externa del Hospital de Alta Especialidad Gustavo A. Rovirosa Pérez, durante febrero de 2020; este estudio es de tipo descriptivo, de corte transversal, se seleccionó una muestra de 61 usuarios de la consulta externa.

Palabras clave: indicadores de calidad, satisfacción de usuarios, servicios de medicina, nivel de satisfacción.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de Salud (OMS, 2020) define la calidad de la asistencia sanitaria como «el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, al tener en cuenta todos los factores, los conocimientos del pa-

ciente, del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso».

La calidad es un atributo fundamental de cualquier bien o servicio y se requiere fomentar en todas las áreas prioritarias para el desarrollo de los individuos; la salud no puede ser la excepción. Sin embargo, a pesar de los conocimientos, avances y esfuerzos realizados por actores clave en la materia, la ausencia de calidad o de garantías mínimas de esta en la atención a la salud representa un reto social a nivel mundial, sobre todo, para aquellos países cuyos niveles de desarrollo no han alcanzado estándares deseables y sostenidos para su progreso sanitario y social (Secretaría de Salud, 2012).

El Sistema Nacional de Salud de México ha mostrado importantes avances durante los últimos años en la mejora de la calidad en la prestación de servicios de salud. No obstante, el cumplimiento de estándares de calidad aún es heterogéneo entre los distintos prestadores y su eficiencia, resolutivez en algunos casos es reducida, lo que genera insatisfacción de los usuarios (Secretaría de Salud, 2012).

Se pueden identificar indicadores de calidad que abarcan aspectos relacionados no solo con el curso humano y la capacidad del mismo, sino también

¹ Maestrante de Maestría en Enfermería por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT), División Académica de Ciencias de la Salud (DACs).

² Asesora del texto, Dra. En Educación, Profesor investigador de la UJAT, DACs.

con recursos físicos y la adecuada implementación de estos para lograr la satisfacción de los pacientes. Tal como lo hace la encuesta de satisfacción, trato adecuado y digno, la cual plantea indicadores para asegurar el trato digno, mejorar la organización de los servicios y estandarizar los criterios de calidad de la atención en salud.

Los indicadores de calidad y nivel de satisfacción de los usuarios suelen ser un punto de evaluación permanente y de comparación con los servicios de medicina convencional. Estudios en Latinoamérica han mostrado que los servicios de salud, sobre todo del ámbito público, son percibidos por entre 20 y 30 % de los usuarios como de calidad media o de baja calidad, en específico en el ámbito de la consulta externa (Infante, 2017).

La deficiencia de la calidad en la atención de la salud se consigue manifestar de múltiples maneras: acceso limitado a servicios de salud, servicios inefectivos e ineficientes, quejas médicas, costos elevados, insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de la salud, afectación de la credibilidad de las instituciones prestadoras y del sector salud en su conjunto. Peor aún, la deficiencia de la calidad en la prestación de servicios de salud llega a significar la pérdida de vidas humanas (Secretaría de Salud, 2012).

Es importante realizar estudios en áreas de consulta externa para indagar y obtener datos acerca de la satisfacción del usuario en la calidad de atención, con el fin de lograr una mejora continua en los servicios de salud. Cabe recalcar que la gran parte de reportes que existen en cuanto a la atención en salud se enfocan en hospitalización y es necesario ampliar estas evaluaciones en la consulta externa en los hospitales de alta especialidad, por lo que surgió la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la satisfacción de la calidad de atención del servicio que recibe en la consulta externa del Hospital de Alta Especialidad Gustavo A. Rovirosa Pérez en febrero de 2020?

MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio es de tipo descriptivo, de corte transversal.

Descriptivo, ya que se describió el nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados y tipo transversal, ya que se tomó los datos en un determinado tiempo en el servicio de consulta externa del Hospital de Alta Especialidad Gustavo A. Rovirosa Pérez en febrero de 2020.

La población estuvo constituida por todos los usuarios que se presentaron al servicio de consulta externa del Hospital de Alta Especialidad Gustavo A. Rovirosa Pérez, los días jueves y viernes del turno matutino de febrero de 2020. Fue un promedio de 100 usuarios de la consulta externa.

El tamaño de la muestra se determinó a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, se utilizó la fórmula de cálculo de proporciones para estudios transversales, para obtener un tamaño de muestra equitativo para el servicio. Al aplicar dicha fórmula se determinó el tamaño muestra de 80; la cual quedó conformada por 61 usuarios que cumplieron con los criterios de inclusión, aceptaron participar en la investigación y firmaron el consentimiento informado y para exclusión no firmaron consentimiento informado y no aceptaron participar en la investigación.

El instrumento usado en este trabajo fue la encuesta de satisfacción, trato adecuado y digno del programa SICALIDAD de 14 ítems, el cual consiste en obtener la percepción de la atención de calidad en los usuarios del servicio de consulta externa. La encuesta consta de dos páginas, en la primera están las secciones: datos del establecimiento (unidad médica), datos del entrevistado y preguntas (primera parte) y en la segunda página continúa la sección de preguntas y firmas (Secretaría de Salud, 2020).

- En la sección I: Datos del establecimiento, se registraron los datos generales que permiten identificar en qué Hospital/Clínica/Centro de Salud se lleva a cabo la encuesta. El objetivo de esta sección es tener datos que permitan reconocer la unidad médica y sus características (Secretaría de Salud, 2020).

- En la sección II: Datos del entrevistado, se especifican algunos datos sociodemográficos (turno de atención, sexo, qué tipo de seguridad social tiene, la edad del entrevistado y si es paciente o no, es decir, la persona a la que se le aplica la encuesta puede ser paciente, familiar o acompañante). Es importante mencionar que estos datos son para fines estadísticos y de control de las muestras, por lo que no se manejan datos personales, como nombre, ocupación, ingresos (Secretaría de Salud, 2020).
- En la sección III: Preguntas, para llenar esta parte de la encuesta se requiere que el monitor ciudadano (aval ciudadano) o monitor institucional pregunte a los pacientes o bien, en caso de que este no pueda contestar será el familiar o acompañante quien responda. Es la parte más importante de la encuesta, ya que se investigan los aspectos relacionados con la satisfacción y el trato que el paciente recibió durante su visita a la unidad (Secretaría de Salud, 2020).
- En la sección IV: Firmas, deberá firmar tanto el monitor ciudadano o institucional como el responsable de la unidad, esto a fin de validar la información registrada en el documento (Secretaría de Salud, 2020).

Se tomaron como indicadores la accesibilidad a los servicios; la efectividad, infraestructura, continuidad y coordinación, así como la adhesión. Después se incluyeron datos de afiliación de los usuarios, que permiten caracterizar a la población que se estudia, incluye datos como la seguridad social, estrato socioeconómico, ocupación, sexo y edad, en los que se distribuye la población; variables que serán interpretadas por medio de porcentajes y frecuencias, seguidamente se encuentran las variables que para efectos prácticos fueron distribuidas por indicadores, las cuales se interpretarán de dos formas, la primera por medio de la implementación de la escala de Likert y la segunda por medio de porcentajes y frecuencias.

RESULTADOS

Se presentan los resultados de la investigación, se describen de acuerdo a las características sociodemográficas, las características de acuerdo con la encuesta de satisfacción, trato adecuado y digno.

Características sociodemográficas

En la **Figura 1** la muestra estuvo conformada por 61 usuarios de la consulta externa del Hospital de Alta Especialidad Gustavo A. Rovirosa Pérez, de los cuales el 55.7 % pertenece al sexo femenino y 44.3 % pertenece al sexo masculino.

Características de encuesta satisfacción, trato adecuado y digno

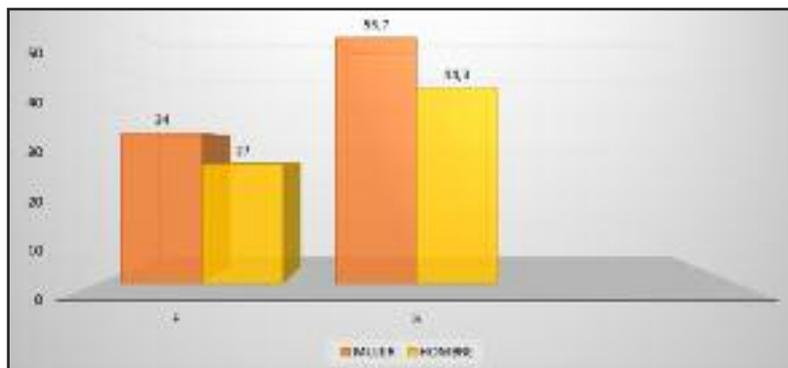


Figura 1. Género.

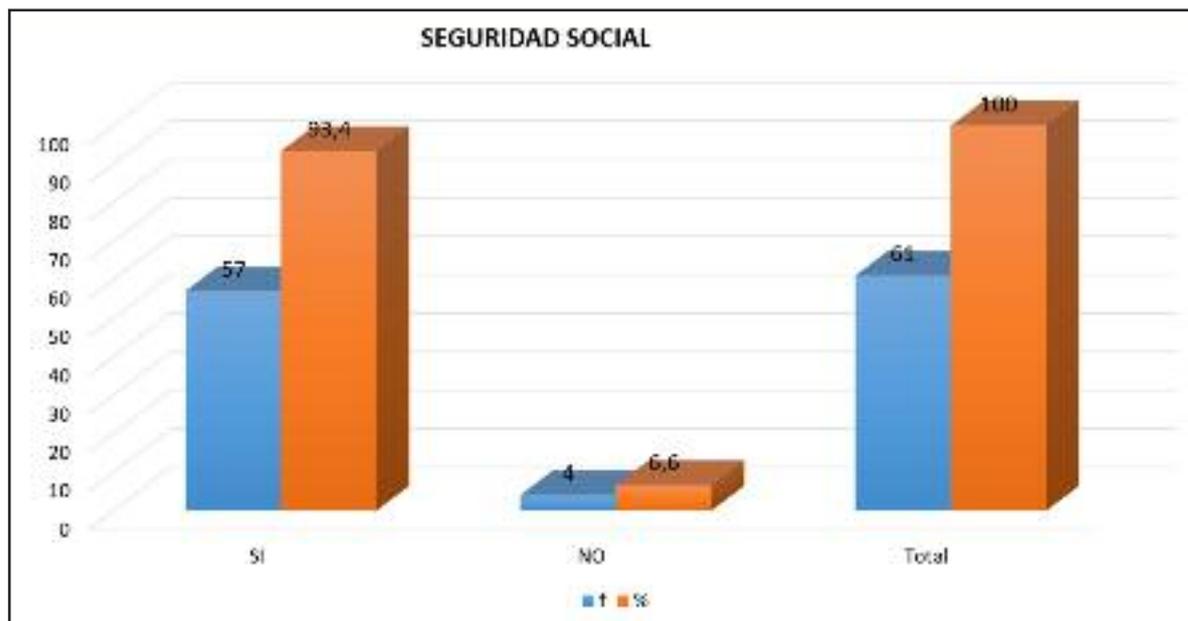


Figura 2. ¿Tiene seguro popular?

Fuente: Encuesta satisfacción, trato adecuado y digno (n=61).

La Figura 2 presenta los resultados de la encuesta de satisfacción, trato digno y adecuado en el usuario de consulta externa del turno matutino, donde el 93.4 % cuenta con seguridad social y el 6.6 % no.

En cuanto al tiempo de espera para pasar a consulta, la Figura 3 muestra que el 4.9 % quedó muy satisfecho, el 41 % satisfecho, el 23.1 % más o menos satisfecho, el 8.2 % insatisfecho y el 24.6 % muy insatisfecho.

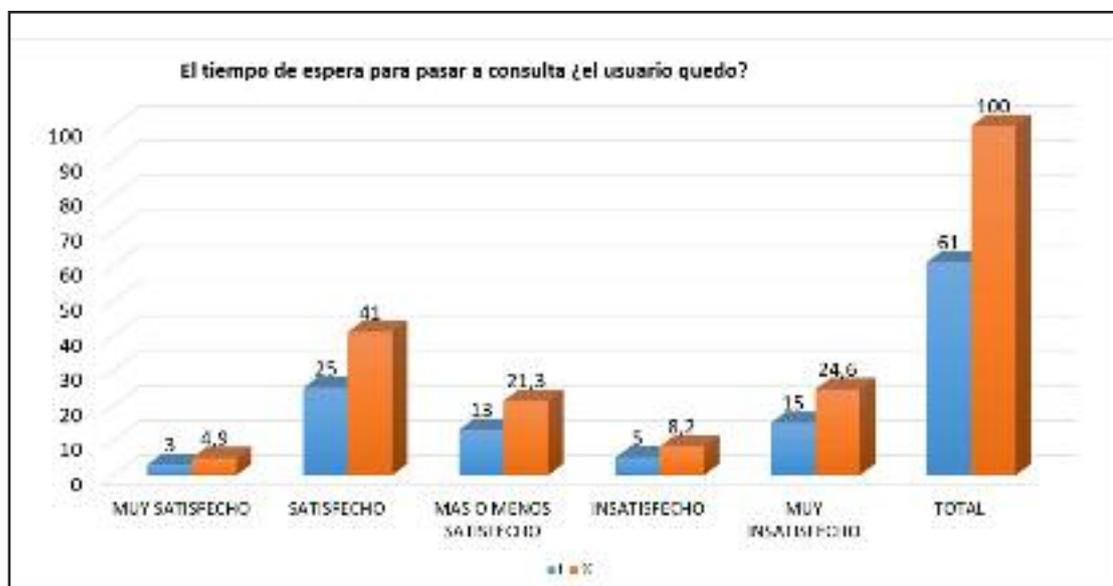


Figura 3. Tiempo que esperó para pasar a consulta ¿quedó usted?

Fuente: Encuesta satisfacción, trato adecuado y digno (n=61).



Figura 4. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad de la atención médica recibida?

Fuente: Encuesta satisfacción, trato adecuado y digno (n=61).

Se aprecia en la figura 4 la satisfacción en la calidad de la atención médica recibida: el 8.2 % de los usuarios se encontró muy satisfecho, el 44.3 % satisfecho, el 31.1 % más o menos satisfecho, el 6.6 % insatisfecho y el 9.8 % muy insatisfecho.

La figura 5 destaca la calificación en calidad de la atención médica recibida del 0 al 10, el 3.3 % de los usuarios dio una calificación de 1, el 1.6 % de 2, el 1.6 % de 3, el 4.9 % de 4, el 9.8 % de 5, el 4.9 % de 6, el 9.8 % de 7, el 34.4 % de 8, el 13.1 % de 9 y el 16.4 % de 10.

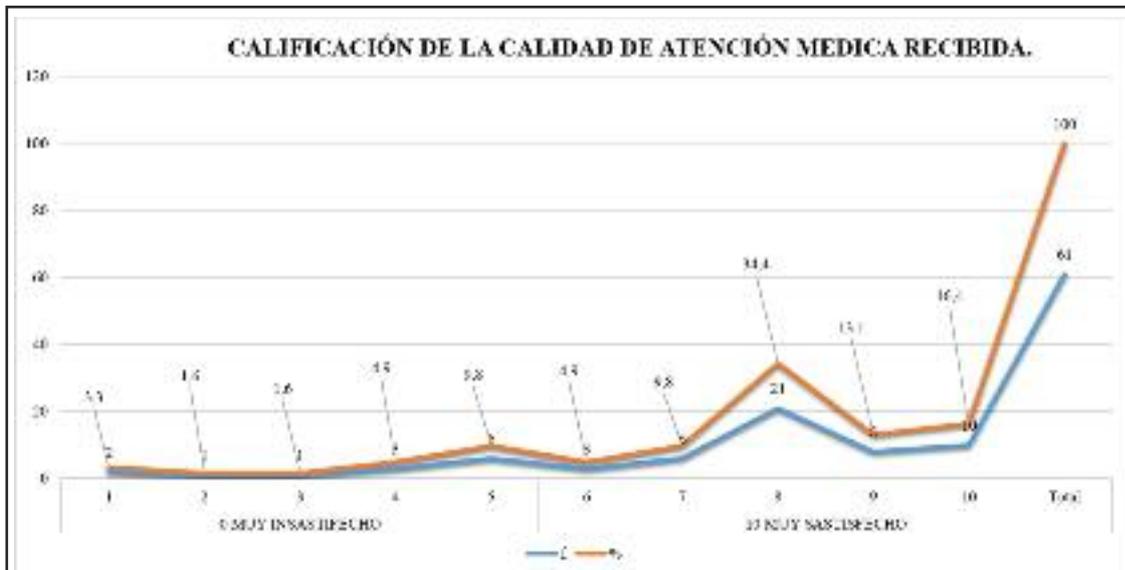


Figura 5. Calificación de la calidad de atención médica.

Fuente: Encuesta satisfacción, trato adecuado y digno (n=61).

De los cuales el 26.1 % no se encuentra satisfecho con la calidad de atención médica recibida y el 73.7 % se encuentra satisfecho.

DISCUSIÓN

El estudio permitió identificar la satisfacción de los usuarios de la consulta externa. La muestra estuvo conformada por 61 usuarios de la consulta externa del Hospital de Alta Especialidad Gustavo A. Rovirosa Pérez, de los cuales el 55.7 % perteneció al sexo femenino y el 44.3 % al sexo masculino. Se observó que 93.4 % de los encuestados cuentan con Seguro Popular. Este resultado es similar al de (Gerónimo, Guzmán, Magaña y Ramos 2017), donde el 71.8 % fueron mujeres y el 28.2 % hombres, en cuanto a Seguro Popular el 98.7 % de los encuestados cuentan con él, en los dos estudios se observa que el sexo que más asiste a la consulta es el femenino.

En cuanto al tiempo de espera para pasar a consulta el 4.9 % quedó muy satisfecho, el 41 % satisfecho, el 23.1 % más o menos satisfecho, el 8.2 % insatisfecho y el 24.6 % muy insatisfecho. Se observa que en cuanto a la satisfacción en la calidad de la atención médica recibida el 8.2 % de los usuarios se encontró muy satisfecho, el 44.3 % satisfecho, el 31.1 % más o menos satisfecho, el 6.6 % insatisfecho y el 9.8 % muy insatisfecho.

En cuanto a la calificación en calidad de la atención médica recibida del 0 al 10, donde el 73.7 % se encuentra satisfecho y 26.1 % no se encuentra satisfecho con la calidad de atención médica recibida, este resultado es similar al de (Mancilla y Cruz 2019), donde encontraron que la calidad de atención médica recibida en el servicio de consulta externa es buena el 45 % y el 7 % afirmó que la calidad de atención médica en el servicio de consulta externa es mala.

CONCLUSIÓN

Para este estudio se logró concluir que la satisfacción percibida por el usuario de la consulta ex-

terna en esta institución está asociada al tiempo de espera y a la atención de calidad médica recibida.

Es importante señalar que la satisfacción está asociada al trato médico, el cual el usuario califica como satisfecho en la calidad de la atención médica recibida, del cual el 8.2 % de los usuarios se encontró muy satisfecho, el 44.3 % satisfecho, el 31.1 % más o menos satisfecho, el 6.6 % insatisfecho y el 9.8 % muy insatisfecho, no obstante es necesario poner especial atención al porcentaje de los usuarios que manifestaron que el trato que recibieron no fue el adecuado con el fin de seguir mejorando la atención médica recibida.

Por otra parte, en cuanto al tiempo de espera en sala el 4.9 % quedó muy satisfecho, el 41 % satisfecho, el 23.1 % más o menos satisfecho, el 8.2 % insatisfecho y el 24.6 % muy insatisfecho, es importante señalar que al mayor porcentaje de pacientes en cuanto al tiempo de espera les pareció corto y solo un porcentaje más pequeño percibió que esta espera fue larga.

La satisfacción reportada en cuanto a la calificación en calidad de la atención médica recibida del 0 al 10, donde el 73.7 % se encuentra satisfecho y se eleva una vez que los usuarios puedan mejorar mediante el acceso de una consulta externa de calidad y el tiempo de espera.

Por lo anterior expuesto, se logró concluir que el usuario de la consulta externa se encuentra satisfecho con la atención de calidad y el tiempo de espera. De esta forma quienes son responsables directos de la calidad y la satisfacción requieren realizar capacitación al personal y fortalecer aquellas áreas de oportunidad detectadas e implementar programas de calidad y agilizar los procedimientos para abatir las barreras de acceso a la consulta, los tiempos prolongados de espera.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Gerónimo, C. R., Guzmán, C. L., Magaña, O. L., Ramos R. K. C. (2017). Calidad de servicio en

la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. Revista *Salud. Quintana Roo* 9(35):11-15 https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_CONSULTA_EXTERNA.pdf

- Infante, G. F. M.** (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Revista *Perú Medicina Integrativa*. 2(2):133-9. http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de_e4Vf9y6.pdf
- Mancilla, L. M., Cruz V. J. I.** (2019). Calidad de atención médica en el servicio de consulta externa del Hospital I. Miguel Cruzado Vera, ESSALUD–Paita (tesis) marzo 2017. Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1913>
- Organización Mundial de la Salud.** (2020). Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. Recuperado de <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
- Secretaría de Salud** (2020). Instructivo de llenado de la encuesta de satisfacción, trato adecuado y digno en consulta externa. Recuperado de http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/instructivo_estad_c_externa.pdf
- (2012). La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones: 12 años de experiencia. Recuperado de http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_01A.pdf

