

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA DE COBAN
ALTA VERAPAZ

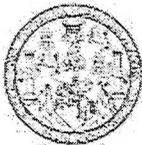


**“SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO
DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DISTRITAL DE FRAY
BARTOLOMÉ DE LAS CASAS, ALTA VERAPAZ”**

ISRAEL ELÍAS CHIQUIN JALAL

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

Cobán, Alta Verapaz, agosto de 2011



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA DE COBAN
ALTA VERAPAZ



ARTÍCULO 8° RESPONSABILIDAD

Solamente el autor es responsable de los conceptos y opiniones expresados en el contenido del trabajo de tesis. Su aprobación en manera alguna implica responsabilidad para la Universidad de San Carlos de Guatemala.



CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO (CUM)
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA DE COBÁN

3ª. Calle 5-18 Zona 3, Cobán, Alta Verapaz, Teléfonos 7952-1025 y 7951-2806
E-mail: enec_direccion@hotmail.com



LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA A TRAVÉS DE
LA DIRECCIÓN DE LA ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA DE COBÁN

AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE TESIS
TITULADO

**"SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL
HOSPITAL DISTRITAL DE FRAY BARTOLOME DE LAS CASAS, ALTA VERAPAZ"**

Presentado por el estudiante: **ISRAEL ELÍAS CHIQUIN JALAL**
Carné: 200321370
Trabajo Asesorado por: *Dr. Walter Orlando López Ixim*
Y Revisado por: *Licda. Gloria Esperanza Chegúen Cervantes*

Quienes lo avalan de acuerdo al Normativo de Tesis y Exámenes Generales, Grado Académico de
LICENCIATURA DE ENFERMERÍA PUNTO NOVENO, INCISOS 9.1 y 9.2 del ACTA 32-2004.

Dado en la ciudad de Cobán, Alta Verapaz a los cuatro días del mes de agosto del año 2,011.

Licda. Gilma Adalgisa Morales Marroquín
DIRECTORA, ENEC



Vo. Bo.

Dr. Jesús Arnulfo Oliva Leal
DECANO





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA DE COBÁN



Cobán, Alta Verapaz Julio 22 del 2011.

Enfermero Profesional:
ISRAEL ELÍAS CHIQUIN JALAL
Presente.

Se le informa que el trabajo de tesis titulado:

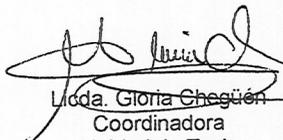
**“SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE CONSULTA
EXTERNA DEL HOSPITAL DISTRITAL DE FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS,
ALTA VERAPAZ”**

Ha sido REVISADO Y CORREGIDO y al establecer que cumple con los requisitos exigidos por esta Unidad, se le autoriza continuar con los trámites correspondientes para someterse a examen general público.

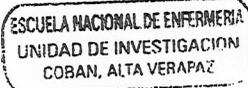
Sin otro particular, me suscribo

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lid. Lidia Gloria Cheguén
Coordinadora
Unidad de Tesis

c.c. Archivo





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA DE COBÁN



Cobán, Alta Verapaz Julio 22 del 2011

Profesores:
UNIDAD DE TESIS
Escuela Nacional de Enfermería de Cobán, A.V.
Presente.

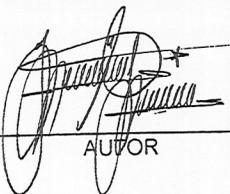
Se les informa que el Enfermero:

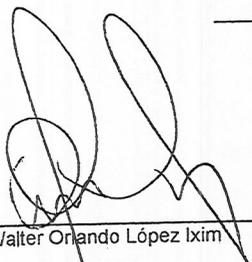
ISRAEL ELÍAS CHIQUIN JALAL

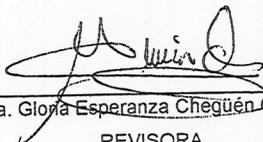
Ha presentado el Informe Final de su trabajo titulado:

***“SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE CONSULTA
EXTERNA DEL HOSPITAL DISTRITAL DE FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS,
ALTA VERAPAZ”***

Del cual autor, asesor y revisor nos hacemos responsables por el contenido, metodología, confiabilidad y validez de los datos y resultados obtenidos, así como de la pertinencia de las conclusiones y recomendaciones expuestas.



AUTOR

Dr. Walter Orlando López Ixim
ASESOR

Licda. Gloria Esperanza Cheguén Cervantes
REVISORA

AGRADECIMIENTOS

A DIOS: Primeramente por la vida y porque que de Él viene la sabiduría y de su boca el conocimiento y la inteligencia.

A LAS AUTORIDADES DE LA ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA: Licenciada Gilma Morales y Licenciada Gloria Chegüen, por brindarme el apoyo necesario en la realización del trabajo de campo.

A MI ASESOR DR. WALTER LÓPEZ: Por su paciencia y comprensión en la realización de este trabajo.

A LICENCIADA MARTA ROSA GÓMEZ, por su apoyo incondicional en mi crecimiento profesional.

A MI QUERIDA MADRE TEODORA JALAL CAAL: Por sus sabios consejos y múltiples oraciones al Creador del Universo porque mi sueño se hiciera realidad.

A MI QUERIDO PADRE Q.E.P.D. SANTOS CHIQUIN: Aunque ya no lo tenga junto a mí, pero lo tengo muy presente en mi corazón, porque supo sembrar en mí, amar a Dios y a mi prójimo, el trabajo duro y la responsabilidad.

A MI ESPOSA: Wendy Marleny Quej, a mis hijos Aneth Marleny Chiquin Quej e Israel Isaac Chiquin Quej, por la comprensión, el respaldo emocional y espiritual que me brindaron durante mi proceso de formación.

A MIS HERMANAS: Armenia Chiquin, Gloria América Chiquin y Teodolinda Chiquin a quienes amo mucho y siempre estuvieron conmigo en la buenas y en las malas.

A MIS CUÑADOS: Héctor Xol, Oswaldo Cahuec y Luis Ricardo Quej, porque han sido más que cuñados, mis hermanos.

A MI PASTOR: Carlos Alvarado y miembros de la Iglesia del Nazareno de Tactic, por sus constantes oraciones.

A MIS COMPAÑERAS DE PROMOCIÓN: Gladis E. Ramírez y María Antonieta López por momentos compartidos.

A MIS COMPAÑEROS Y COMPAÑERAS DOCENTES DE LA ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA DE COBÁN: porque me han sido ejemplos de superación.

A TODOS MIS AMIGOS Y FAMILIARES: Porque por ellos y para ellos me preparo académicamente cada día más.

A LAS AUTORIDADES Y PERSONAL MULTIDISCIPLINARIO DEL HOSPITAL DISTRITAL DE FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS, ALTA VERAPAZ: Por la autorización y el apoyo que me brindaron para la realización de este trabajo.

ÍNDICE

CONTENIDO

PÁGINA

RESUMEN

I.	INTRODUCCION.....	01
II.	DEFINICION Y ANALISIS DEL PROBLEMA.....	03
III.	JUSTIFICACION.....	06
IV.	OBJETIVOS	08
V.	REVISION BIBLIOGRAFICA.....	09
	A. RESEÑA HISTÓRICA DEL HOSPITAL DISTRITAL DE FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS.....	09
	B. CONSULTA EXTERNA.....	10
	C. SATISFACCION.....	10
	D. USUARIO O PACIENTES.....	11
	E. SATISFACER AL USUARIO.....	12
	F. DERECHOS FUNDAMENTALES DEL PACIENTE.....	13
	G. CALIDAD.....	15
	H. NECESIDADES FRENTE A LA DEMANDA.....	18
	I. DETERMINANTES DE LA CALIDAD PERCIBIDA DE UN SERVICIO.....	21
VI.	MATERIAL Y METODOS.....	22
VII.	PRESENTACION, ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS.....	33
VIII.	CONCLUSIONES.....	65
IX.	RECOMENDACIONES.....	67
X.	BIBLIOGRAFÍA.....	69
XI.	ANEXOS.....	70

RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo de identificar la satisfacción de los usuarios del servicio de Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas. Los datos que se recolectaron permitieron realizar un análisis de la realidad que viven día a día los usuarios que acuden a demandar atención en salud, establecer conclusiones y recomendaciones para mejorar la atención que se brinda.

La información se obtuvo a través de la entrevista a 265 usuarios/as de la Consulta Externa, las cuales fueron tabuladas a través de una base de datos en EPIINFO, que facilitó el análisis mediante gráficas.

Los usuarios entrevistados, la mayoría, sus edades oscilan entre los 15 y 40 años, siendo las mujeres las que representan el mayor porcentaje de los consultantes, y la atención no es limitada a ciertos grupos, ya que se comprobó que en porcentajes similares acudieron a demandar servicios de salud personas de distintos grupos étnicos, procedencia y escolaridad.

Los usuarios aseguraron que para recibir la atención no efectúan pagos, sin embargo, para todos el acceso a los servicios tiene costos indirectos, tales como: compra de algunos medicamentos, pago de transporte y gastos de alimentación; esto último obedece al tiempo prolongado que deben esperar para ser atendidos.

La mayoría externan su satisfacción por el servicio recibido y calificaron la atención como buena, porque fueron atendidos por el médico, quien les habló en su idioma (algunos a través de traductor), les respetó su privacidad, fueron amables y les dedicó el tiempo necesario para la evaluación. Lo anterior favoreció que el 95% de los sujetos de estudio indicaran que recomiendan el servicio a otras personas y familiares que necesitan atención médica.

Se sugiere que el departamento de enfermería, elabore e implemente un programa de capacitación permanente al personal, cuyo énfasis sea en la atención con pertinencia cultural, como una forma de satisfacer las necesidades de los usuarios de manera individualizada, implementar mecanismos de evaluación de satisfacción, diseñando instrumentos que permitan analizar en las

distintas unidades, el rendimiento y productividad de los proveedores de salud, como una estrategia para garantizar la calidad.

I. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social tiene como meta principal el mejoramiento continuo del estado de salud de la población guatemalteca, mediante el trabajo coordinado de sus instituciones o red de servicios. Todos los proveedores en los distintos niveles de atención, están responsabilizados de brindar atención con calidad, calidez y con respeto a la dignidad humana, enfocando sus acciones en el fomento de la salud, protección específica, diagnóstico precoz, tratamiento inmediato, curación y/o la rehabilitación, todo con el objetivo de garantizar la salud y promover de esta manera el desarrollo de la población.

El esfuerzo que realiza el personal de salud en cada institución pública con el afán de mejorar la atención, fue lo que motivó la presente investigación denominada "Satisfacción de usuarios que asisten al servicio de Consulta externa del Hospital distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz" que fue realizada en el mes de agosto del 2010. Para garantizar un análisis profundo del tema se investigó: costos de la atención para el usuario, tiempo de espera, horario de atención y trato, así como la información que recibió del problema de salud por el cual consultó y la opinión que tiene en relación al ambiente en donde fue atendido. Para recolectar toda esta información fue necesario establecer una muestra de investigación, elaborar un instrumento y su aplicación correspondiente con la técnica de entrevista, posteriormente se presenta la información en gráficas con su respectivo análisis.

Dentro del estudio están los antecedentes del problema, el marco teórico, el marco metodológico que abarca el tipo de investigación, unidad de análisis, población y muestra a quien se le aplicó la entrevista, operacionalización de la variable, técnicas y procedimientos utilizados para obtener los resultados finales.

Como producto de la investigación y del análisis general de los resultados se concluyó que la atención no es limitada a cierto grupo de personas, ya que personas de distintos grupos étnicos, procedencia y escolaridad en porcentajes similares acuden a demandar servicios de salud, y aseguraron que para recibir la atención no efectúan pagos, sin embargo para todos tiene costos indirectos para cubrir: gastos en alimentación, pago de transporte y compra de algunos medicamentos. La mayoría de usuarios externan su satisfacción por el servicio recibido y la calificaron como

buena. El 95% de los usuarios indicaron que recomiendan el servicio a otras personas y familiares que necesitan atención médica.

Las recomendaciones emitidas van encaminadas a fortalecer las áreas de mayor debilidad a través del involucramiento del recurso humano multidisciplinario de la institución y es por ello, que se sugiere que el departamento de enfermería, elabore e implemente un programa de capacitación permanente al personal que presta atención a usuarios, cuyo énfasis sea en la atención con pertinencia cultural, como una forma de satisfacer las necesidades de los usuarios de manera individualizada, implementar mecanismos de evaluación de satisfacción de los usuarios, diseñando instrumentos que permitan analizar en las distintas unidades, el rendimiento y productividad de los prestadores de servicios de salud, como una estrategia para garantizar la calidad de atención.

II. DEFINICION Y ANALISIS DEL PROBLEMA

A. ANTECEDENTES:

Las investigaciones para evaluar la satisfacción de los usuarios son muy escasas principalmente, las realizadas en las consultas externas. En algunos países como Suecia, Inglaterra y EEUU, están muy desarrolladas y su objetivo principal es identificar como evalúan los clientes el sistema sanitario y establecer una retroalimentación informativa hacia el personal, a fin de que conozca la evaluación de su actividad global. Con ella se intenta medir el grado de complacencia de los usuarios del hospital con los servicios recibidos y las deficiencias y puntos fuertes que han encontrado durante su permanencia en él.

Estos estudios no suelen formar parte de la rutina de la gestión de los servicios de salud, hecho indicativo de la escasa orientación al usuario de los hospitales públicos.

En Guatemala en el sector salud desde hace algunos años se vienen aplicando diferentes métodos para identificar los aspectos más importantes para la mejora de los servicios contándose con un marco de políticas y lineamientos estratégicos que establecen la prestación de servicios de salud orientados a la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, recuperación y rehabilitación de las personas, con calidad, pertinencia cultural y en condiciones de equidad.

El Plan Nacional de Salud en la Política No. 2 “Mejorar y ampliar la cobertura de atención y prestación de los servicios de salud integrales e integrados” establece implementar un modelo de atención y gestión integral que garantice la continuidad de la atención, incluyente, equitativa, descentralizada, con pertinencia cultural¹.

¹ Plan Nacional de Salud para todos y todas las Guatemaltecos, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Agosto 2008.

En Guatemala no existe una base de datos, que recopile información sobre estudios de satisfacción de usuarios.

Investigando a través de diversas fuentes, se identificó que en Alta Verapaz, Consultores “G y G” en Diciembre del 2008, a través del proyecto Modelo integral implementado sobre la base de la rectoría, la participación social y la gestión local “ASDI III”, realizaron estudio sobre Satisfacción de los usuarios de algunos servicios de salud de Alta Verapaz, cuyos resultados no han sido socializados al momento del presente estudio.

La insatisfacción de los usuarios que asisten a la consulta externa de los servicios de salud del Departamento de Alta Verapaz, es un problema que actualmente se evidencia, a través de las inconformidades y/o denuncias que los usuarios realizan ya sea al mismo servicio, área de salud o a los medios de comunicación accesibles. Estas denuncias, generalmente se derivan de la falta de medicamentos, atención sin calidad y calidez, horarios no accesibles y falta de información en relación a la enfermedad y tratamiento; que tienen como consecuencia la falta de credibilidad en los servicios y la renuencia de la población a asistir a los mismos ocasionando con ello que los indicadores de morbi-mortalidad principalmente materno e infantil sean más altos.

B. DEFINICION DEL PROBLEMA:

En los usuarios que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, existe insatisfacción por la atención brindada, por lo que se decidió realizar la presente investigación para identificar cuál es la satisfacción de los usuarios en éste servicio, con la finalidad de mejorar la calidad en la atención, a través de cambios estructurales, administrativos y de los procesos de prestación en relación a: Costos, tiempo de espera, horario, trato, información recibida y características del ambiente en donde se brinda la atención.

C. DELIMITACION DEL PROBLEMA:

El presente estudio se realizó con usuarios mayores de 15 años, que asistieron a la Consulta Externa del Hospital Distrital del municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, en el mes de agosto del año dos mil diez.

D. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

¿Cuál es la satisfacción de los usuarios que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, en el mes de agosto del año dos mil diez?

III. JUSTIFICACION

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, en los últimos años su esfuerzo se ha enfocado en brindar atención en salud con calidad, calidez y sentido humanitario en las distintas instituciones que conforman la red del sistema de salud. Para lograr este objetivo se han diseñado sistemas de atención y mecanismos de control, para asegurar una atención con enfoque integral y pertinencia cultural y mejorar de esta manera la situación de salud de la población.

De acuerdo a las estadísticas de la memoria anual de labores de la Dirección de Área de Salud de Alta Verapaz, en el año 2009, la consulta externa del hospital distrital de Fray Bartolomé de las Casas, atendió a un total de 44,923 usuarios, lo que hace un promedio de 171 usuarios atendidos diariamente (de lunes a viernes). Se debe de tomar en cuenta que el Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas atiende un mayor número de usuarios en relación a los otros centros asistenciales de la zona por ser un centro de referencia para el resto de servicios que conforman la red de salud pública de la franja transversal del Norte (Chahal, Cahabón, Chiséc y Raxruhá) y municipios cercanos de los departamentos de El Petén (San Luis Petén).²

Debido a la cantidad de población que atiende este servicio de salud, es preciso asegurar un mejoramiento continuo para satisfacer las necesidades de los usuarios.

A pesar de los esfuerzos que se han venido realizando, aún a través de medios de comunicación se siguen escuchando inconformidades de personas que salen no satisfechas de la atención que se les brinda en los servicios de salud. Esta situación posiblemente sea porque las estrategias implementadas para mejorar la atención, se ha vuelto rutinario, sin comprender que mejorar la calidad de la atención implica situar a las personas al centro de las actividades de las instituciones de salud, satisfacer sus necesidades y expectativas a través del mejoramiento continuo y fomentar su participación en las decisiones y acciones.

Lograr dicho mejoramiento, implica una evaluación continua de la satisfacción de los usuarios, que permita señalar las debilidades del sistema de salud e identificar las expectativas de los usuarios.

² Unidad de Epidemiología, DASAV 2010.

Los resultados del presente estudio beneficiarán a la población que cubre el hospital distrital de Fray Bartolomé de las casas, pues servirán para implementar cambios estructurales, administrativos y en los procesos de prestación de salud.

En la medida, en que se les dé cumplimiento a las recomendaciones emitidas como resultado del presente estudio, la población se beneficiará satisfaciendo sus necesidades de acuerdo a los estándares de calidad, y en esa misma medida enfermería estará enfocada en el cuidado holístico tomando en cuenta las diferencias de los individuos y grupos, los valores culturales, creencias y prácticas, proporcionando una atención congruente, individualizada, sensible, culturalmente competente, como lo describe la teoría "El Cuidado Cultural de enfermería" escrito por la doctora Madeleine Leininger.³

Además hay que tomar en cuenta que el diseño metodológico del presente estudio servirá de referencia para realizarse en otros servicios que les permita a las autoridades de salud mejorar la calidad de la prestación servicios de salud.

³ www.slideshare.net/Alcjandrocanomerjia/madelcine-leininger-1832641

IV.OBJETIVOS

A. OBJETIVO GENERAL:

1. Identificar la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas.

B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Obtener la opinión de los usuarios acerca de la atención brindada por el equipo de salud de la Consulta Externa.
2. Describir la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de Consulta Externa en relación a: costos, tiempo de espera, horario, trato, información recibida y ambiente donde se presta atención.

V. REVISION BIBLIOGRÁFICA

A. RESEÑA HISTÓRICA DEL HOSPITAL DISTRITAL DE FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS.

El edificio que alberga el Hospital Nacional Fray Bartolomé de las Casas, fue inaugurado como Centro de Salud Tipo "A" con 30 camas, el día tres de mayo de 1,985 siendo su costo de construcción en ese entonces de Tres Millones Doscientos mil quetzales.

Se traslada a éste nuevo edificio el poco personal de salud que laboraban en una casa de madera a la orilla del río en la entrada principal del Municipio, sin embargo el nuevo edificio era muy grande para el personal con que se contaba.

La plantilla de trabajadores presupuestados para éste nuevo Centro fue de 54 plazas con diferentes especialidades, de las cuales en su mayoría estaban vacantes, estando así por muchos años, ya que en ésta área no había personal para que las ocupara, fue poco a poco que éstas plazas se fueron ocupando con personas de diferentes lugares del país.

Las necesidades en salud siguieron aumentando cada vez más. En el año 1,998 llega al país una catástrofe con el paso del Huracán Mitch, situación que benefició que se contara con el apoyo del gobierno cubano; quien envía Brigadas Médicas para atender las áreas afectadas por éste fenómeno. Fue así como asignan una primera Brigada Médica para éste lugar llegando el 18 de Diciembre de 1,998 con 5 miembros siendo ellos: La Dra. Odalys Aranguren (Coordinadora), Dra. Yamila Bosh (MGI), Fidencio Fernández (Lic. En Enfria), un Ginecoobstetra y un Ingeniero en mantenimiento. Quienes tuvieron como trabajo inicial el realizar referencia de las condiciones en que se encontraba el actual Centro de Salud; que incluía un análisis estructural del mobiliario y equipo; este estudio tenía como fin principal ver las posibilidades de ascender de Centro de Salud a Hospital Distrital.

El día 21/12/1998 llega un nuevo contingente médico integrado por 4 especialistas en Medicina general integral, quienes cubrirían actividades médicas en los puestos de salud.

Es así como el día 3 de marzo de 1,999 el Centro de Salud Tipo A se eleva a categoría de HOSPITAL DISTRITAL, según acuerdo ministerial SP-M 276-99, atendiendo las necesidades Básicas de Medicina, Pediatría, Cirugía y Gineco-obstetricia, así como también el servicio de emergencia las 24 horas. Entran a funcionar también los servicios de Laboratorio, Rayos X y farmacia gracias al apoyo del personal de EPS de Química biológica, Química Farmacéutica de la Universidad de San Carlos de Guatemala hasta el año 2003.⁴

⁴ Departamento de Estadística, Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las casas. Julio de 2010

B. CONSULTA EXTERNA:

“Es el servicio en el cual se brinda atención médica a los enfermos ambulatorios y cuyo padecimiento les permite acudir al hospital. La atención médica en consulta externa puede ser de diversa índole pero principalmente consiste en el interrogatorio y examen que conducen al diagnóstico y a la prescripción de un tratamiento”.⁵

1. AMBIENTES DE LA CONSULTA EXTERNA:

- Control (Recepcionista).
- Sala de Espera.
- Sanitarios para el Público.
- Sanitarios de personal.
- Cuarto de aseo.
- Clínica de Pre y post-consulta
- Consultorios de Medicina General
- Consultorios de Especialidades:
 - Ginecología y Obstetricia
 - Cirugía

C. SATISFACCION:

La satisfacción es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con un cierto grado de gozo para un individuo.

Cuando la satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito. Esta dinámica contribuye a sostener un estado armonioso dentro de lo que es el funcionamiento mental.

La mayor o menor sensación de satisfacción, dependerá de la optimización del consumo energético que haga el cerebro. Cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir, mayor facilidad de lograr la sensación de satisfacción.

⁵ [www.arqhys.com /casas/externa-consulta.html](http://www.arqhys.com/casas/externa-consulta.html)

D. USUARIO O PACIENTE:

El concepto de paciente proviene de la función curativa de la Salud Pública y denota al enfermo, a la persona que va a recibir tratamiento, el que tiene la paciencia de esperar. Con el advenimiento de la teoría de sistemas y del concepto de proceso, se considera como cliente o consumidor a la persona que utiliza o se beneficia del resultado de cada etapa o fase del proceso.

Sin embargo, este término dentro del área de Salud Pública causa cierta reacción porque se vincula mucho con el consumismo y el mercado, por lo que prefiere cambiar el nombre de "cliente" por el de "usuario". El usuario de un servicio de laboratorio no solo es el paciente, sino el personal médico y de enfermería, que trasladarán o utilizarán la respuesta para su toma de decisiones; en una actividad de saneamiento se beneficia al grupo familiar, al fabricante de la letrina y se apoya al personal médico y de enfermería, etc.

"El usuario es una persona con necesidades y preocupaciones cuya emoción está muy afectada especialmente si va por servicios curativos y seguramente no siempre tiene la razón pero siempre tiene que estar en primer lugar si se quiere brindar un servicio de calidad".⁶

1. ¿QUIEN ES EL PACIENTE O USUARIO?

- El usuario es la persona MAS IMPORTANTE en un establecimiento.
- El usuario NO DEPENDE de nosotros, nosotros dependemos de él.
- El usuario no interrumpe nuestro trabajo, él es el OBJETIVO de nuestro trabajo.
- El usuario nos hace UN FAVOR cuando llega. Nosotros NO le hacemos un favor atendándolo.
- El usuario no es un extraño caprichoso. El USUARIO es un ingrediente ESENCIAL del establecimiento.
- EL USUARIO paga NUESTRO SALARIO, sin él, cerraríamos pronto.
- El usuario, es un SER HUMANO, con sentimientos y merece un TRATO RESPETUOSO Y CORDIAL.
- El usuario es el ALMA, por ello merece una ATENCION ESMERADA.⁷

⁶ www.gruposaludgtz.org/proyecto/pass-gtz/calsap.

⁷ Gerson, Richard. Como medir la satisfacción del cliente: mantengan la lealtad para siempre. 1993. Estados Unidos de América, ISBN. Pág. 110-115.

E. SATISFACER AL USUARIO

“La Satisfacción es un estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo”.⁸

Satisfacción del usuario o paciente: la definición es muy sencilla, el usuario o paciente está satisfecho si sus necesidades reales o percibidas, son cubiertas o excedidas. Incluye las siguientes acciones.

- Identificar las principales determinantes de la calidad
- Manejar las expectativas del usuario solicitando su opinión
- Ganar la confianza del usuario
- Instruir al usuario
- Crear sistemas de apoyo fiables
- Ofrecer lo mejor de lo que se tiene disponible, algunos consideran que hay que ofrecer menos de lo que se puede dar circunstancia que se considera no ética.
- Para responder a incidentes críticos se requiere confianza y la habilidad suficiente para actuar con independencia.
- Manejar las quejas lo más pronto y lo mejor posible.

“El manejo de las inconformidades es importante para retroalimentar las intervenciones del personal. Sin embargo es importante conocer que la mayoría de los usuarios descontentos probablemente nunca expresen sus sentimientos, simplemente se van callados; si tienen oportunidad se cambian de establecimiento pero antes han hablado con sus parientes, vecinos y amigos sobre las deficiencias que encontraron”.⁹

De la industria conocemos que existen dos tipos de usuarios frente a las quejas:

- El usuario sumiso ejemplificado por la persona tímida, reticente y opuesto a quejarse; se siente intimidado por quejarse y sufre en silencio. Su decisión es no confrontar y simplemente cambiarse de institución. Este

⁸ Jhonson, M.D. y Fornell, C. 1191. A Framework for comparing Customer Satisfaction across individual and product categories. Pág. 268

⁹ Gerson, Richard. Como medir la satisfacción del cliente: mantengan la lealtad para siempre. 1993. Estados Unidos de América, ISBN. Pág. 110-115.

tipo de usuario no aporta fácilmente sus quejas es necesario insistirle para obtener información específica. En éste tipo de usuarios el comportamiento no verbal puede reflejar su descontento.

- El usuario agresivo, éste tipo es de carácter fuerte, se queja fácilmente y si tiene quien los escuche lo hará con voz alta y por largo tiempo. Con estos usuarios es importante evitar que descargue sobre la persona que está conociendo de la queja.

F. DERECHOS FUNDAMENTALES DEL USUARIO:

Los usuarios del sector salud, público y privado gozarán de los siguientes derechos:

- Acceso a los servicios de salud.
- Trato equitativo en las prestaciones y en especial la gratuidad de los servicios de salud públicos a la población vulnerable, y son vulnerables todas aquellas personas que no disponen de recursos para satisfacer las necesidades mínimas para su desarrollo humano, y se incluyen los grupos especiales entre ellos el binomio madre – niño, personas de la tercera edad y discapacitados.
- Gratuidad de los servicios en el sector público, cuando el usuario forma parte de la población vulnerable, con prioridad en el área materno- infantil.
- A ser informada de manera completa y continua, en términos razonables de comprensión y considerando el estado psíquico. La información debe incluir el nombre del facultativo, diagnóstico, pronóstico, y alternativa de tratamiento y a recibir consejería por personal capacitado.
- Confidencialidad y sigilo de toda la información, su expediente y su instancia en la unidad de salud salvo en casos legales.
- Respeto a su persona, dignidad humana e intimidad sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, del sexo, moral, económico, ideológico, político o sindical.
- A no ser objeto de experimentación para la aplicación de medicamentos o procedimientos diagnóstico, terapéutica y pronóstico.
- El usuario tiene derecho, frente a la obligación correspondiente del médico de asignar, que se le comunique todo aquello que sea necesario para el debido consentimiento.
- A efectuar reclamos y hacer sugerencias en los plazos previstos.
- A exigir que los servicios que se les prestan para la atención cumplan con los estándares de calidad tanto en los procedimientos como en la práctica.
- Derecho a recibir un trato respetuoso en todo momento y bajo toda circunstancia como reconocimiento de su dignidad personal.

- Derecho a saber la identidad y calificación personal de los individuos que les están ofreciendo servicios.
- Derecho a esperar una seguridad razonable en las medidas que las intervenciones preventivas, curativas, de rehabilitación y las instalaciones del servicio lo permitan.
- Derecho a que la comunicación en salud se realice en el idioma predominante de la comunidad.
- Derecho a obtener información completa y actualizada de las actividades de atención, promoción y prevención para así poder decidir sobre la participación voluntaria.
- Derecho a participar razonablemente informado en las decisiones relacionadas al cuidado de la salud.
- Derecho a su privacidad personal y de información.
- Derecho a rehusarse a hablar o a ver a alguien que no esté oficialmente relacionado con la atención, aun personas que podrían estar oficialmente relacionadas con la institución, pero no involucradas directamente en su examen y tratamiento, por ejemplo estudiantes de medicina o estudiantes de enfermería.
- Derecho usar el vestido personal apropiado, objetos religiosos y simbólicos si no interfieren en su atención.
- Derecho a esperar que toda atención o mención de su caso se realice discretamente, que sin su consentimiento no haya gente presente sino está directamente involucrada en su atención.
- Derecho a los procedimientos, pruebas diagnósticas o el tratamiento.
- Derecho a ser examinado en instalaciones diseñadas para asegurar el aislamiento visual y auditivo razonable. Incluye el derecho a pedir la presencia de una persona del mismo sexo, durante el examen, tratamiento o el procedimiento efectuado por un profesional del sexo opuesto; así como el derecho a permanecer desnudo solo el tiempo necesario para llevar a cabo el procedimiento.
- Derecho a que su expediente sea leído solo por aquellos directamente involucrados en su atención, o de supervisar la calidad de ésta. Otras personas podrán utilizarlo solo con su autorización por escrito, o la de su representante legal autorizado.
- Derecho a que toda comunicación y registros pertenecientes a su tratamiento, incluyendo facturas de pago, sean tratados confidencialmente.
- Derecho al acceso imparcial al tratamiento, sin considerar su edad, raza, creencia, sexo o identidad sexual y nacional.
- Derecho a rehusar tratamiento hasta donde se lo permita la ley. Cuando la denegación del tratamiento por el paciente, o su representante autorizado legalmente impida la prestación del tratamiento adecuado, se dará por concluida la relación con el paciente previo acuerdo¹⁰

¹⁰ www.gerenciasalud.com/calidadsalud.htm Calidad Salud.

G. CALIDAD:

Definir la calidad es un poco más difícil que definir la satisfacción del usuario, la calidad está basada en la opinión del usuario por lo tanto definimos el concepto **calidad** en el sentido de **hacer las cosas bien, o lo mejor posible**, no es nuevo sin embargo la filosofía que preside la obtención de la calidad, no se basa en la premisa de la simple mejora de los productos o servicios que se ofrecen, sino en la adecuación de éstos a las necesidades del paciente. "Se trata de la consecución del equilibrio de la balanza entre las necesidades del paciente y los servicios ofrecidos".¹¹

1. DIMENSIONES DE LA CALIDAD:

De acuerdo con la clasificación del Doctor Oscar Alonso Dueñas Araque, las dimensiones de la calidad se clasifican en:

- Dimensión técnico científica con lo cual se pretende garantizar servicios seguros a los usuarios dentro de la balanza riesgo beneficio.
- Dimensión administrativa referida a las relaciones prestadores consumidores que se relacionan con los procesos de atención de que dispone la organización.
- Dimensión humana, en esta dimensión se hace un especial énfasis ya que tradicionalmente es desconocida y poco tratada cuando se habla de calidad siendo la parte fundamental de la atención en salud ya que la razón de ser del servicio de salud es el ser humano como un todo psicobiosocial.

2. LA SATISFACCION DEL USUARIO COMO DIMENSION DE LA CALIDAD:

"La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios es una de las principales áreas de estudio del comportamiento de los consumidores y usuarios, dado que el rendimiento de las organizaciones de servicios es valorado por las propias personas que adquieren y/o utilizan estos bienes

¹¹ A. González Dagnino. Calidad total en Atención Primaria en Salud. Madrid España. 1.994. Pág. 154

de consumo y/o servicios, por ello los estudios de la calidad del servicio y de la satisfacción de los consumidores y usuarios, tienen en común la importancia del punto de vista de los clientes al valorar el producto y el servicio que proporciona la propia organización, para realizar una gestión adecuada de la calidad es necesario conocer qué buscan las personas en su actividades de consumo".¹²

La mayoría de los autores consideran que la satisfacción implica:

- La existencia de un objetivo que el consumidor desea alcanzar.
- La consecución de este objetivo, sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación.
- El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación.

"Los usuarios cada día están más conscientes de la importancia de la calidad y exigen que sus proveedores cumplan con los más altos requisitos de calidad tanto del servicio como del producto. La gestión del cuidado implica un proceso en el cual se movilizan una serie de recursos humanos y del entorno, con la intención de mantener y favorecer el cuidado de la persona que vive experiencias relacionadas con la alteración de la salud".¹³

Por un lado, los técnicos en salud tienen lo que demanda el usuario, en el sentido de lo que a él le mueve a buscar los servicios de salud y lo que él espera encontrar. Puede ser que desee un hospital en su cantón, o puede ser que busque mejora al mal que ya le aqueja, puede ser que no busque vacunas, si no prueba de diabetes. Por otro lado se tiene lo que los técnicos en salud creen que necesita el usuario: una vacuna, un consejo, un tratamiento, una terapia, etc. Va en busca de servicios curativos y sale con una mezcla adecuada de servicios preventivos, de rehabilitación y promocionales de acuerdo a su realidad.

¹² Quintanilla I. 2002. Psicología Social del Consumidor. Valencia. Promolibro

¹³ Martínez.Tur, V., Peiró, J.M, y Ramos, J. 2001. Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente. Una Perspectiva Psicosocial. Madrid. Síntesis.

3. CARACTERISTICAS DE LA AUSENCIA DE LA CALIDAD.

La ausencia de la calidad origina un círculo vicioso del cual es muy difícil salir:

- Servicios de poca calidad causan insatisfacción de los usuarios.
- La insatisfacción de los usuarios ocasiona poca demanda de los servicios, que se expresa en bajo rendimiento institucional.
- El bajo rendimiento institucional significa baja cobertura y productividad de los programas.
- La baja cobertura y productividad de los programas inciden en el presupuesto de la institución. Si existe poca producción de servicios, el presupuesto asignado también será reducido. En instituciones que tienen programas de recuperación de costos, la poca demanda ocasiona recuperación financiera insuficiente.
- La poca disponibilidad presupuestaria genera insuficientes suministros, problemas con el mantenimiento de los equipos y ausencia de un programa de estímulos a los trabajadores, causando desmotivación en el personal.
- Un personal desmotivado es poco cooperador, no se apropia de los objetivos de la institución, tiene problemas de actitud, no trabaja en equipo y todo se traduce en mala calidad de la atención.

La interrupción de este círculo se logra mejorando la capacidad gerencial y promoviendo un proceso de mejora continua de calidad en la institución.¹⁴

El hecho de que la población considere que la prestación de los servicios es de mala calidad y que no responde a sus necesidades, hace que cada vez menos personas recurran a los centros de salud o puestos de atención primaria.

Se debe promover la calidad de los servicios de salud para:

- Mejorar la eficiencia de los servicios en forma inmediata.
- Optimizar la utilización de los recursos existentes (costo-beneficio).
- Incrementar la eficiencia y efectividad de los servicios ofertados.
- Aumentar la utilización de los servicios.
- Satisfacer las necesidades sentidas de los usuarios internos y externos, asegurando que la organización proporcione al usuario lo que necesita y desea de la institución.
- Motivar al personal.

¹⁴ Muñoz, Lorenzo. Módulo de Calidad en Salud. Managua, 2001. CIES, Págs. 131-135

H. NECESIDADES FRENTE A LA DEMANDA:

Necesidad sentida: Aparecen siempre que la persona desea asistencia sanitaria, responde a la opinión que la persona tiene sobre sus problemas de salud.

Necesidad expresada: es la necesidad sentida convertida en demanda.

Necesidad comparativa: es el caso que un individuo con determinadas características de salud no recibe asistencia sanitaria, mientras que otros si la reciben.

1. ATRIBUTOS DETERMINANTES DE LA CALIDAD DE LA ASISTENCIA SANITARIA:

- Aspectos técnicos y científicos.
- Aspectos interpersonales en el entorno.

2. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL DISEÑO DE LOS SERVICIOS

El tiempo se considera como una variable de la calidad de los servicios:

- Tiempo de acceso.
- Tiempo de espera.
- Tiempo de satisfacción.

Actualmente en instituciones públicas como privadas del sector salud, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad de atención, para mejorarla, se han desarrollado diversas acciones.

- Organizaciones de comités de mortalidad.
- Grupos de consensos encargados de evaluar la optimización de técnicas.
- Comités y círculos de calidad.
- Sistemas de monitorías.
- Aplicación de encuesta de opinión a proveedores y usuarios entre otros.
- Auditorías clínicas y legales.

“Evaluar la calidad de atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficie a las organizaciones que otorgan los servicios de salud a los prestadores directos y a los usuarios en sus necesidades y expectativas”.¹⁵

Este método representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de calidad de los servicios y ofrece beneficios a costo relativamente bajos. Por ejemplo: Es posible formular preguntas con el fin de llevar a cabo estudios de mercado acerca de innovaciones en los servicios de salud, identificar las quejas de los usuarios descontentos, minimizar los daños a la organización como es el caso de las demandas legales así como es posible documentar los diferentes niveles de desempeño laboral y facilitar la evaluación de tal forma que contribuya a la mejoría en la calidad de atención mediante establecimientos de estándares de desempeño, esto a pesar de existencias de dudas sobre los aspectos técnicos de la atención.

En las últimas décadas han evolucionado los métodos para monitorear, Inspeccionar y evaluar la atención clínica. El enfoque cambió de la anatomía médica a la garantía de la calidad y de ahí al mejoramiento de calidad y la gerencia para la calidad total. El Doctor Donabedian dijo en su conferencia magistral para la garantía de la calidad “no implica recurrir a todos los elementos habidos para conseguirla, en el intento continuo para conseguir mejorar nuestro desempeño ya sea individual u organizacional”. Se considera que el mejoramiento del desempeño para mejorar la atención de la salud de los usuarios es algo por lo que se ha luchado durante mucho tiempo.

La calidad de un servicio se juzga como un todo, sin disociar sus componentes.

¹⁵ Donabedian, A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública. España. 1990. Pág. 5-7, 78.

Prevalece la impresión de un conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción.

En un servicio de salud, se consideran parámetros de calidad:

- Puntualidad
- Prontitud en la atención.
- Presentación del personal
- Cortesía, amabilidad, respeto.
- Trato humano.
- Diligencia para utilizar medios diagnósticos.
- Agilidad para identificar el problema
- Efectividad en los procedimientos
- Comunicación con el usuario y la familia
- Interpretación adecuada del estado de ánimo de los usuarios
- Aceptación de sugerencias
- Capacidad profesional
- Ética
- Equidad
- Presentación física de las instalaciones
- Presentación adecuada de las instalaciones
- Presentación adecuada de los utensilios y elementos
- Educación continua a personal del servicio y a usuarios.

Para mejorar los productos o servicios, es necesario establecer un sistema de aseguramiento, como etapa fundamental en el avance hacia la calidad total. El mejoramiento de la calidad no depende exclusivamente de la voluntad y decisión de las personas, los recursos de todo orden juegan un papel fundamental. Esta mejoría se construye a base de la motivación y esfuerzo constante de todo el equipo humano.

“Para llegar a la garantía de la calidad se necesita: Planeación de la calidad, Control de la calidad, Aseguramiento de la calidad, Mejorar la calidad y Evaluación de la calidad”.¹⁶

¹⁶ Brown, Lori, Miller Franco Lynne, Rafah Nadwa Hatzell Theresa. Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo. Segunda Edición. Pág. 1-40.

El aseguramiento de la calidad, es el aval fundamentado en la aplicación del manual de integración de todas las normas, el esfuerzo coordinado del personal, cumplimiento de las políticas, utilización adecuada de todos los recursos y estrategias. Este depende de la participación de la gente, la única meta a largo plazo de una empresa es sobrevivir y para lograrlo el mecanismo posible es el mejoramiento continuo de la calidad.

La evaluación de la calidad mide el impacto y el desenvolvimiento general del programa que comienza en la planeación.

Calidad abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto y/o servicio para ser de utilidad a quien se sirva de él, es capacidad, es atender adecuadamente, es liderar el proceso, e interesarse por todo y por todos.

I. DETERMINANTES DE LA CALIDAD PERCIBIDA DE UN SERVICIO:

El nivel de la calidad del servicio es la diferencia entre el servicio percibido (en función de que tan bien se desempeña el establecimiento al proveer los servicios) y la expectativa del usuario. Las determinantes de la calidad percibida incluyen aspectos personales, información sobre los servicios y factores propios de cada situación.

Existe un grado de tolerancia que el usuario está dispuesto a aceptar, caso contrario no regresará. Esta respuesta es más visible en la producción y en los servicios donde él puede tener libre selección; lo que no acontece siempre en los servicios de salud, donde se puede encontrar con un único proveedor. Sin embargo aún en este caso opta por cambiar de establecimiento aunque pertenezca al mismo proveedor. De aquí surge el concepto no solo de satisfacción sino de fidelidad del usuario, que significa que regrese a buscar servicios en el mismo lugar.

VI. MATERIAL Y MÉTODOS

A. TIPO DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación es un estudio descriptivo de corte transversal, con abordaje cualitativo y cuantitativo.

1. Descriptivo

Porque permitió recopilar información con los usuarios del servicio, sobre la calidad de atención que reciben.

2. Cuantitativo

Porque permitió la obtención de información numérica estableciendo porcentajes de usuarios de criterios diferentes, facilitando el análisis estadístico.

3. Cualitativo:

Porque permitió describir la opinión de los usuarios en relación a los factores que inciden en la calidad de la atención recibida.

4. Transversal

Porque el estudio se realizó en un período determinado.

B. UNIDAD DE ANALISIS:

Usuarios mayores de 15 años, hombres o mujeres que asistieron al servicio de Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

C. POBLACION Y MUESTRA:

1. POBLACION:

El presente estudio se llevó a cabo con usuarios mayores de 15 años, hombre o mujer que asistieron a la consulta externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, en el mes de agosto del año dos mil diez.

2. MUESTRA:

Se utilizó el modelo matemático aplicable en estudios cuantitativos, en donde se determinó una muestra de 265 usuarios.

$$n = \frac{Nz^2p(1-p)}{(N-1)(LE)^2 + z^2p(1-p)}$$

n= Muestra

N= Amplitud de la población (850 usuarios semanalmente)

z= Niveles de confianza a utilizar (1.96)

LE= Error de estimación admitido (0.05)

P= Proporción en que se encuentra en el universo la característica estudiada (0.5)

$$n = \frac{850(1.96)^2 \times 0.5 (1-0.5)}{(850-1)(0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 (1-0.5)}$$

$$n = \frac{850(3.8416) \times 0.5 (0.5)}{(849) (0.0025) + (3.8416) \times 0.5 (0.5)}$$

$$n = \frac{3265.36 \times 0.25}{2.1225 + (3.8416) \times 0.25}$$

$$n = \frac{816.34}{3.0829} = 264.79$$

n= 265

3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN

Usuario mayor de 15 años que recibió atención en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, en el periodo de estudio.

4. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

Usuarios mayores de quince años que asistieron a otros servicios del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas.

Usuarios menores de quince años que recibieron atención en el servicio de Consulta externa.

Usuarios que recibieron atención en el servicio de Consulta externa, en un período distinto al de la investigación

D. DEFINICION Y OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

Nombre de la variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Instrumento
Satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de consulta externa.	Satisfacción: Cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con cierto grado de gozo para un individuo. Usuario: Persona destinaria de algún servicio público, privado, empresarial o profesional.	Satisfacción del usuario: Resultado de la asistencia que ha recibido el usuario durante el proceso de atención en relación a costos de la atención, tiempo de espera, trato, horario de atención, información recibida, ambiente de la	Datos Generales	Rango de Edad.
				Sexo
				Lugar a donde pertenece el usuario.
				Grupo étnico al que cree pertenecer
			Nivel académico de los participantes.	Sabe leer y escribir Si (Pase a la siguiente) No (Pase a la pregunta 3) ¿Hasta qué grado estudio? A. No estudio B. Primaria C. Básico D. Diversificado E. Universidad

		<p>atención y servicios requeridos en el servicio de consulta externa del Hospital distrital de Fray Bartolomé de las Casas, A.V.</p>	<p>Costos de la atención</p>	<p>¿Le proporcionaron todos los medicamentos que necesita para resolver su problema de salud? A. Sí B. Algunos C. No ¿Por qué? ¿Pagó por los servicios de salud que recibe? A. Sí B. No ¿Si la respuesta anterior es afirmativa, que servicios de salud paga? A. Consulta B. Medicamentos C. Laboratorio E. Otro. Especifique ¿Cuánto gasta en total por venir a recibir atención médica en este hospital? Explique</p>
			<p>Tiempo de espera</p>	<p>¿Es fácil el trámite que tiene que hacer para que la atiendan? A. Si B. No ¿Por qué? ¿Se ha quedado alguna vez sin que la atiendan? A. Sí B. No. ¿Por qué? ¿En qué orden se atiende a las personas en este Servicio? A. Por números C. Atienden primero a los que Vienen de lejos D. Primero a los más graves E. Otros, ____ (Especifique)</p>

				<p>¿Está de acuerdo con el orden de atención de los usuarios?</p> <p>A. Si B. No, ¿por qué?</p> <p>El tiempo de espera para ser atendido fue:</p> <p>A. Poco</p> <p>B. Aceptable</p> <p>C. Mucho</p>
			Trato	<p>Especialidad al que consultó</p> <p>A. Pediatría Gineco-obstetricia</p> <p>B. Medicina General</p> <p>C. Cirugía</p> <p>D. Psicología</p> <p>E. Traumatología</p> <p>Odontología</p> <p>F. Otro (especifique)</p> <p>¿Quién le brindó la consulta?</p> <p>A. Médico</p> <p>B. Enfermero/a</p> <p>C. Aux. de Enfermería</p> <p>D. Otro: (Especifique)</p> <p>¿La persona que le brindó la consulta le habló en su idioma?</p> <p>A. Sí B. No</p> <p>¿Tuvo privacidad (confianza, no sentir vergüenza) durante la consulta?</p> <p>A. Sí B. No</p> <p>¿Fue amable el trato del personal durante la</p>

				<p>consulta?</p> <p>A. Muy amable B. Amable C. Poco amable D. No amable</p> <p>¿Está satisfecha/o con la evaluación médica que le hicieron durante la consulta?</p> <p>A. Sí B. No</p> <p>¿El tiempo que le dedicaron durante su consulta fue?</p> <p>A. Poco B. Suficiente C. Mucho</p> <p>¿Cómo califica la atención que le brindaron en este servicio?</p> <p>A. Buena B. Regular C. Mala ¿Por qué?</p> <p>¿Recomendaría usted a otras personas para que consulten este servicio de salud?</p> <p>A. si B. No</p>
			Horario de atención.	<p>¿A qué hora inicia la atención en este servicio? Escriba la hora:</p> <p>¿Está de acuerdo con ese horario?</p> <p>A. Sí B. No, Porqué</p> <p>¿A qué hora finaliza la atención en este servicio? Escriba la hora:</p>

			<p>¿Está de acuerdo con ese horario?</p> <p>A. Acuerdo</p> <p>B. Desacuerdo ¿por qué?</p>
		Información recibida.	<p>¿Le explicaron cuál es su problema de salud?</p> <p>A. Sí B. No</p> <p>¿Comprendió la explicación que le dieron sobre su problema de salud?</p> <p>A. Sí B. No ¿Por qué?</p> <p>Le ofrecieron otros servicios aparte del que vino a solicitar</p> <p>A. Sí ¿Cuáles?</p> <p>B. No</p> <p>¿Le explicaron como tomar o dar los medicamentos?</p> <p>A. Sí B. No C. NA</p> <p>¿Comprendió la explicación que le dieron?</p> <p>A. Sí B. No ¿Por qué?</p> <p>¿Le dieron charlas o consejos para mejorar su salud?</p> <p>A. Sí B. No</p> <p>¿Si la respuesta anterior fue afirmativa, comprendió usted las charlas o consejos que le brindaron?</p> <p>A. Sí B. No</p>

			<p>Ambiente de la atención.</p>	<p>¿Cómo califica usted las instalaciones del servicio? A. Buena B. Regular C. Mala</p> <p>¿Es adecuado el mobiliario y el equipo que tiene el servicio de salud? A. Si, B. No, ¿Por qué?</p> <p>¿Es cómoda la sala de espera? A. Si B. No ¿Porque?</p> <p>¿Qué le parece la limpieza del servicio? A. Buena B. Regular C. Mala</p> <p>¿Son adecuados los sanitarios del servicio de salud? A. Si B. No C. NA ¿Por qué?</p>
--	--	--	---------------------------------	--

E. DESCRIPCION DETALLADA DE LAS TECNICAS Y PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS:

1. TECNICAS:

En este estudio se utilizó como técnica para recolectar información la entrevista dirigida, que permitió la obtención de la información de una fuente primaria.

2. PROCEDIMIENTO:

Luego de haber realizado los trámites administrativos (solicitud y autorización) con el director ejecutivo y la enfermera profesional, del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, de acuerdo con la muestra establecida se realizaron 265 entrevistas a usuarios de la consulta externa que recibieron servicios en el mes de agosto del año 2010.

Posteriormente, los datos fueron tabulados en el programa epi-info versión 6:04 (programa epidemiológico utilizado para la tabulación de datos).

F. ALCANCES Y LIMITES DE LA INVESTIGACION:

1. Ámbito Geográfico:

Municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Departamento de Alta Verapaz.

2. Ámbito Institucional:

Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas.

3. Ámbito Personal:

Usuarios mayores de 15 años, que asistieron en la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

4. Ámbito Temporal:

El estudio se realizó durante el mes de agosto del año dos mil diez.

G. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS

La información recolectada, se organizó pregunta por pregunta ingresándolos en el programa epi-info versión 6:04 (programa epidemiológico utilizado para la tabulación de datos). Luego se utilizó la estadística descriptiva que permitió elaborar gráficas para la interpretación, análisis y presentación de resultados. Este tipo de análisis permite establecer un panorama general a cerca de las tendencias del grupo que se estudió y posteriormente se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.

H. ASPECTOS ETICOS EN LA INVESTIGACIÓN

1. Confiabilidad

La confiabilidad de este estudio radica en las respuestas que se obtuvo a través de los instrumentos utilizados en la investigación, describiendo sustantivamente cada una de las respuestas aportadas por los usuarios.

2. Validez

La validez de la investigación es gracias a los análisis de los factores y su aplicación estadística, misma que sirvió para construir las conclusiones y las recomendaciones.

Los usuarios ejercieron su libre voluntad para acceder o declinar su participación en las entrevistas.

3. Veracidad

Este estudio demuestra la realidad que se vive en la consulta externa del hospital distrital de Fray Bartolomé de las Casas, de acuerdo a la opinión de cada uno de los entrevistados.

4. Consentimiento informado

Este estudio se realizó con el consentimiento de cada uno de los entrevistados, previo conocimiento y comprensión de los hechos pertinentes.

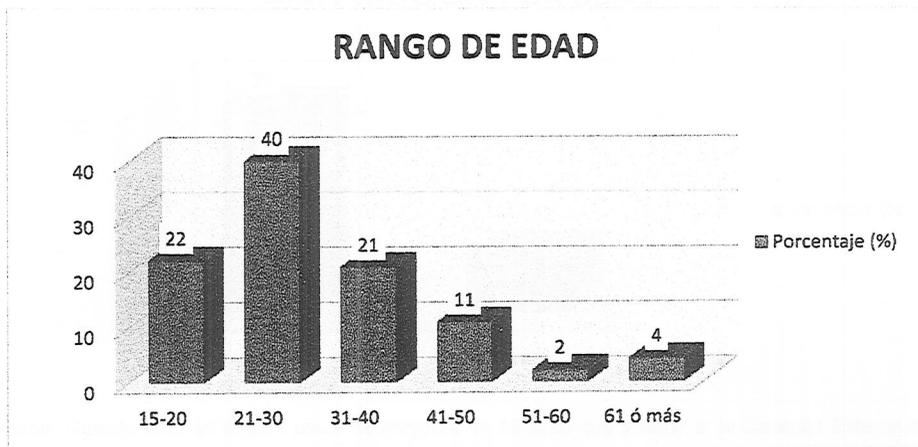
El consentimiento de los participantes lo otorgaron por libre voluntad y no mediante incentivos especiales, como pagos en efectivo, comisiones, coacción o acciones indirectas de presión.

5. Beneficencia

Como resultados de la información obtenida se emitieron recomendaciones, estrategias y acciones que pretenden mejorar la prestación de los servicios.

VII. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

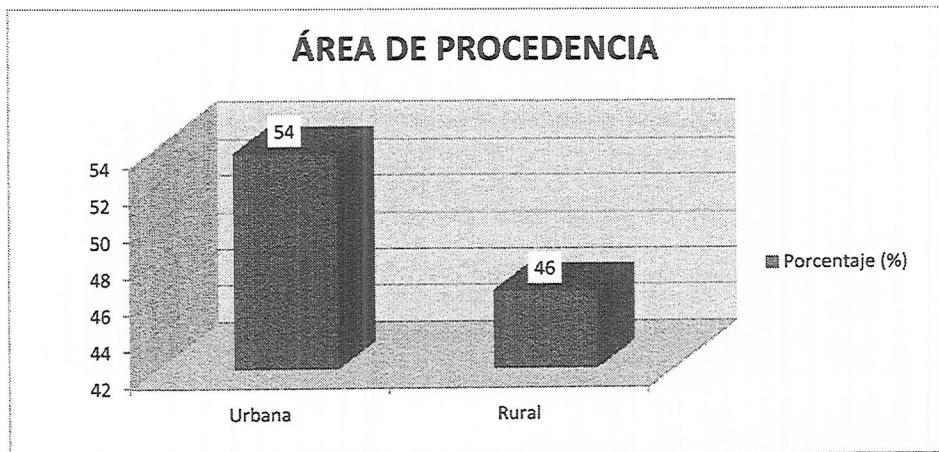
Gráfica No. 1



Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: Se puede apreciar que las personas entre las edades de 15 a 40 años representan el 83% de las entrevistadas, de las cuales el 40% están entre 21 y 30 años de edad, lo que indica que las respuestas u opiniones emitidas fueron por personas que saben lo que esperan del servicio y juzgan en relación a lo que realmente recibieron de los proveedores de salud. A demás muestra que las personas que aceptaron participar en el estudio fueron mayores de 15 años de edad.

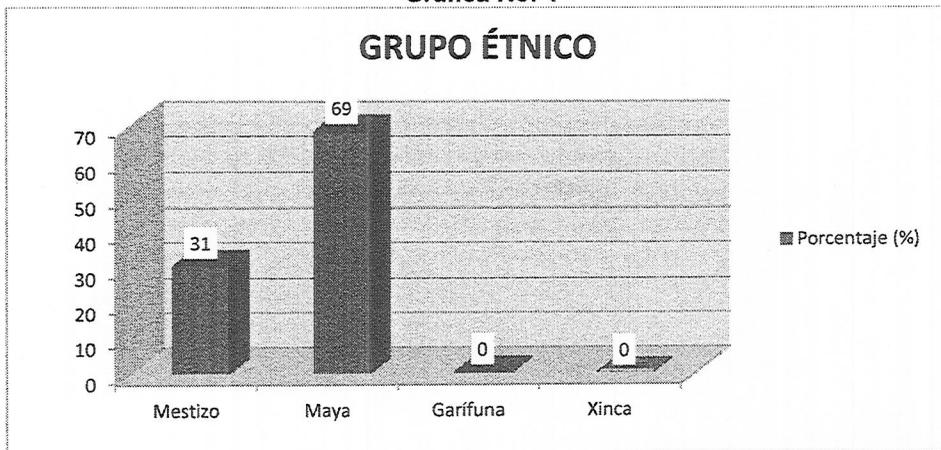
Gráfica No. 3



Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: La mayoría de personas que acuden al servicio de salud, proceden del área urbana, esto posiblemente sea porque las personas del área rural tienen menores posibilidades de acceso por la distancia de las comunidades. Es importante resaltar que la diferencia es únicamente del ocho por por ciento, lo que garantiza la calidad de información ya que se obtiene opiniones de personas procedentes de ambas áreas.

Gráfica No. 4

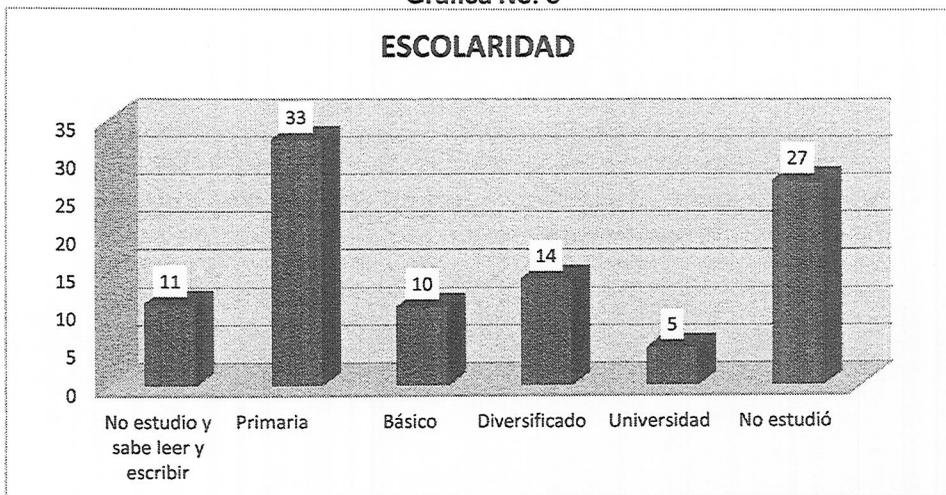


Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Evidentemente, la mayoría de personas que acuden al servicio de salud, se consideran del grupo étnico maya y un 31% mestizo; lo que garantiza que la población que ha opinado son de la región y que las recomendaciones que de este estudio salgan son 100% aplicables a ellas.

Gráfica No. 5

ESCOLARIDAD

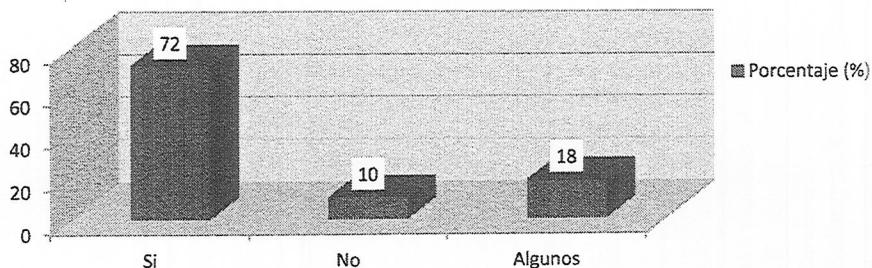


Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: El 62% de los usuarios entrevistados, tienen alguna formación académica, de los cuales el 33% corresponden a la primaria y 10% básico y el 19% entre diversificado y universitario. Es importante resaltar que el 11% aunque saben leer y escribir no estudiaron en ninguna escuela de manera que aprendieron a través de otro medio de educación informal. Únicamente el 27% de las personas objeto de estudio que asisten al servicio no saben leer y escribir. Esta situación favorece a los proveedores de salud al momento de brindar educación o explicar el problema de salud de los consultantes, pues en general los usuarios que no saben leer y escribir, demandan más tiempo para entender la explicación de determinada información y necesidad de la utilización de gráficos o dibujos para que comprendan correctamente los mensajes.

Gráfica No. 6

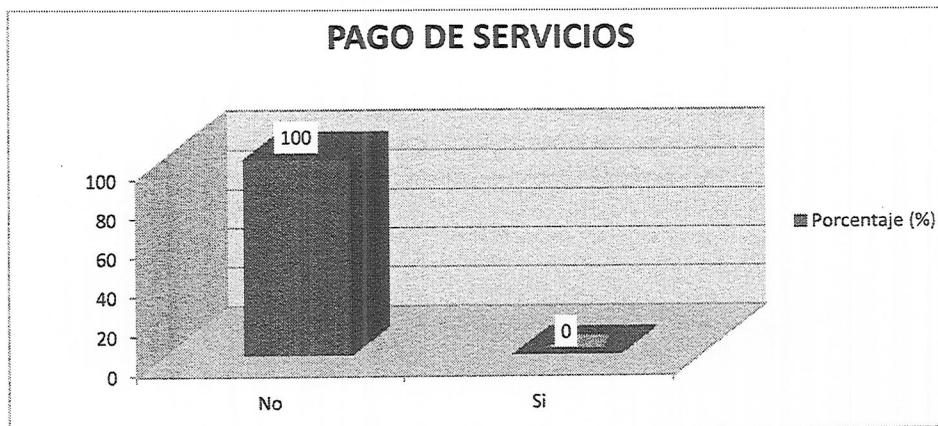
DOTACION DE MEDICAMENTOS A PACIENTES



Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: Pese a que en otros servicios de la red del Ministerio de Salud Pública no cuentan con medicamentos, la consulta externa del hospital distrital de Fray Bartolomé, cuenta con lo necesario, es decir, tienen los medicamentos básicos para atender a la población; es por ello que el 90% recibe los medicamentos necesarios, únicamente el 10% no se les proporciona, generalmente, porque son productos que no maneja el Ministerio de Salud o porque a criterio médico no necesitan tratamiento farmacológico.

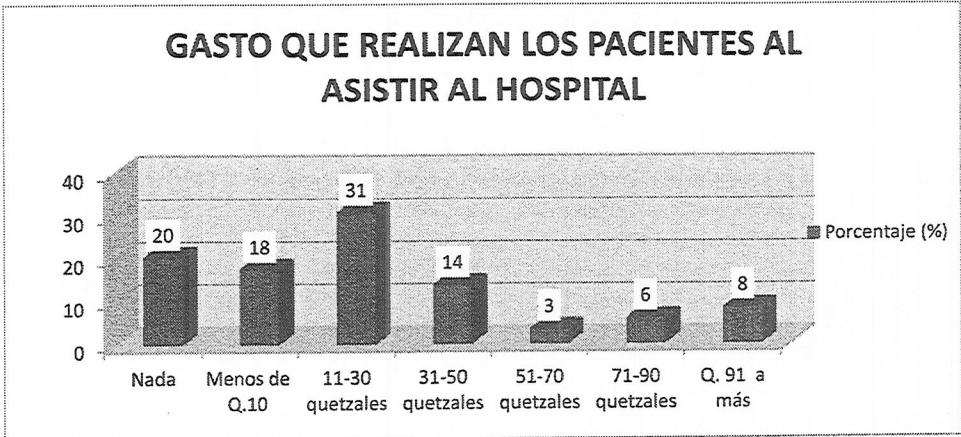
Gráfica No. 7



Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: Los usuarios del servicio, manifestaron que no efectúan pagos por la atención que se les brinda en la consulta externa, sin embargo el 80% (gráfica No. 08), incurre en gastos por el tiempo que invierten, pago de medio de transporte, alimentación, sobre todo cuando madrugan y retornan tarde, además por la compra de medicamentos cuando les extienden recetas.

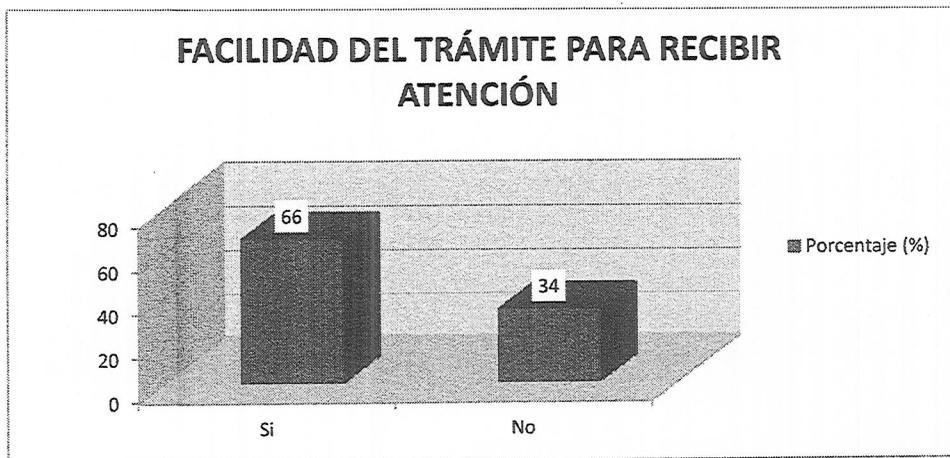
Gráfica No. 8



Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: Aparentemente la atención en los servicios de salud es gratuita, sin embargo se puede apreciar que únicamente el 20% de los usuarios entrevistados manifestaron no incurrir en gastos por recibir atención, quizá porque viven próximos al servicio de salud. El 80% cubre costos indirectos de la atención a pesar de que el 54% son procedentes del área urbana (gráfica No.3). El 54% de los entrevistados gasta entre 11 y 90 quetzales, generalmente en alimentación y transporte sin sumarle el tiempo que gastan en la espera, el 8% gasta más de 90 quetzales, esto es por la distancia de sus comunidades. El costo de la atención se eleva aún más para el 36% de los usuarios (gráfica No. 10) que ya no alcanzan números para ser atendidos y regresan hasta el día siguiente, como también para el 10% de los usuarios (gráfica No. 06) que no se les dan medicamentos, considerando que el precio de los mismos es sumamente elevado.

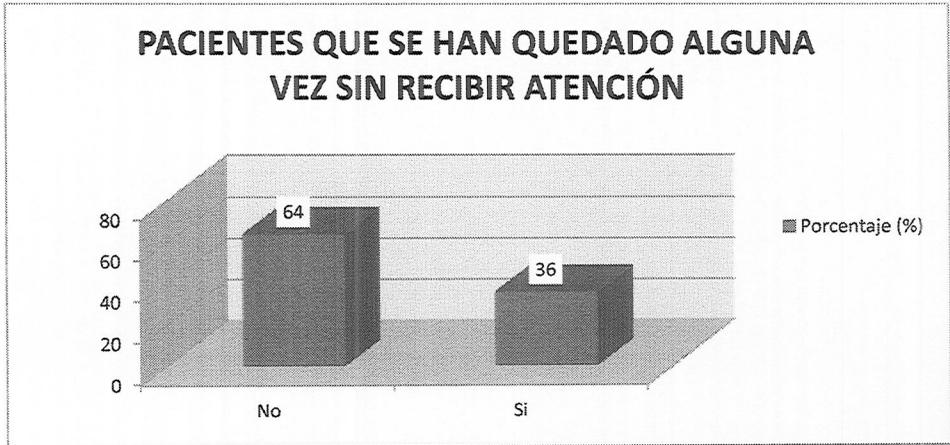
Gráfica No. 9



Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: Es evidente que para la mayoría de usuarios el trámite que se realiza para recibir consulta médica es fácil ya que únicamente el 34% lo considera de alguna manera complicada y por lo general lo expresan así usuarios que visitan el Centro asistencial por primera vez, lo que implica proporcionar mayor cantidad de información que requiere el Sistema Gerencial de Atención en salud y otros usuarios porque dejaron olvidado o perdieron su número de registro de historial clínico, lo que les genera de alguna manera complicaciones.

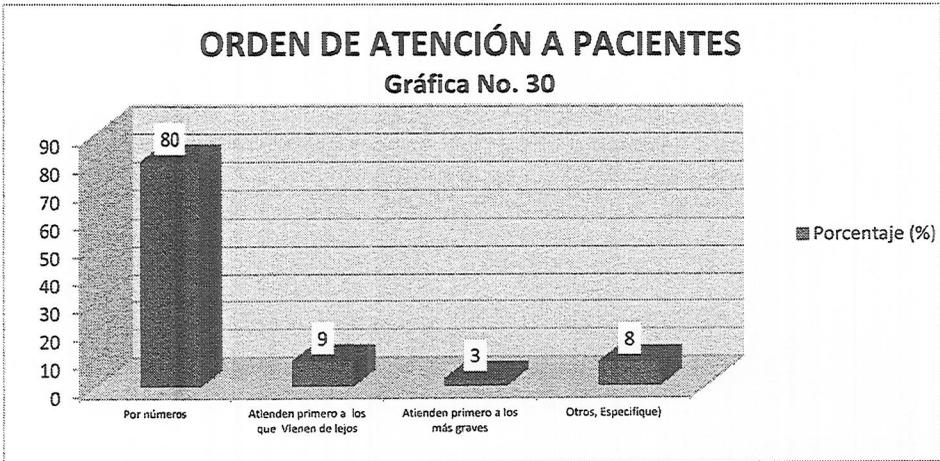
Gráfica No. 10



Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: Es preocupante que el 36% de los entrevistados indiquen que se han quedado más de alguna vez sin recibir atención, quizá son varias las razones, pero las dos principales que mencionaron los entrevistados fueron porque llegaron tarde y la otra razón muy independiente a la tardía, que es porque para la atención médica el cupo es limitado. Esto último generalmente se debe al poco personal médico asignado para atender la cantidad de población demandante. El que los usuarios tengan que regresar al otro día para recibir atención es traducido en mayor riesgo de complicación y por ende mayor gasto en la compra de medicina y el pago duplicado del costo del pasaje.

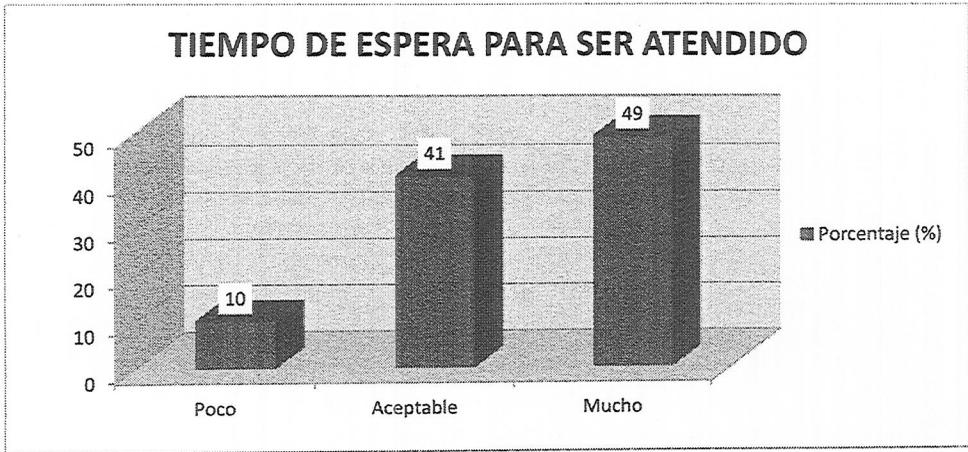
Gráfica No. 11



Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: La mayoría de usuarios saben que se ordenan por números, pero no todos están de acuerdo porque consideran que se les asigna determinado número sin embargo terminan pasando a consulta mucho después del momento que les correspondía. Algunos afirman que esto es porque los encargados desordenan las fichas. El 9% indica que atienden primero a los que vienen de lejos, 3% creen que priorizan a los que llegan más graves, esto es porque durante la pre-consulta detectan a los usuarios que ameritan atención urgente y el 8% cree que atienden primero a las personas de la tercera edad.

Gráfica No. 12



Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: La opinión del usuario en relación a tiempo que debe de esperar para recibir atención, es un indicador relevante para determinar su satisfacción, lo que preocupa que el 49% de los usuarios opinan que esperan mucho para ser atendidos, pues argumentan que llegan temprano y los atienden demasiado tarde, el 41% considera que el tiempo que esperan es lo aceptable tomando en cuenta la cantidad de usuarios que llegan y el 10% considera que esperan poco para ser atendidos. Todo esto hace necesario analizar áreas de mayor demanda, para reforzarlos con más personal.

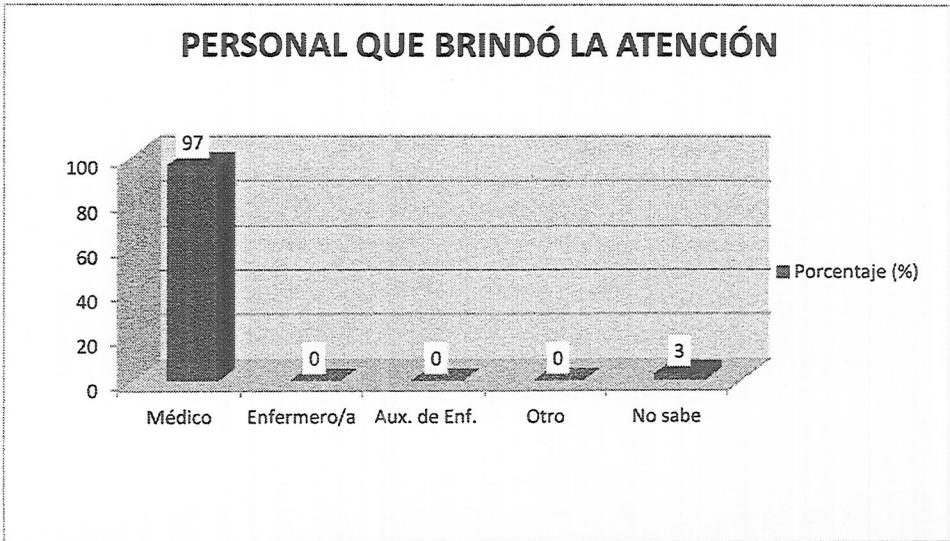
Gráfica No. 13



Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: En la gráfica, se aprecia que el 45% de los usuarios entrevistados consultaron a las especialidades básicas (pediatría, ginecología), y el 39% medicina general. Evidentemente, los responsables de las clínicas tienen distinta presión en la atención a usuarios, y particularmente la clínica de medicina general que tiene mayor demanda, por lo que es necesario considerar la posibilidad de reforzar con médicos esta área, para mantener la igualdad de tiempo que deben de esperar los usuarios para ser atendidos en cada una de las clínicas.

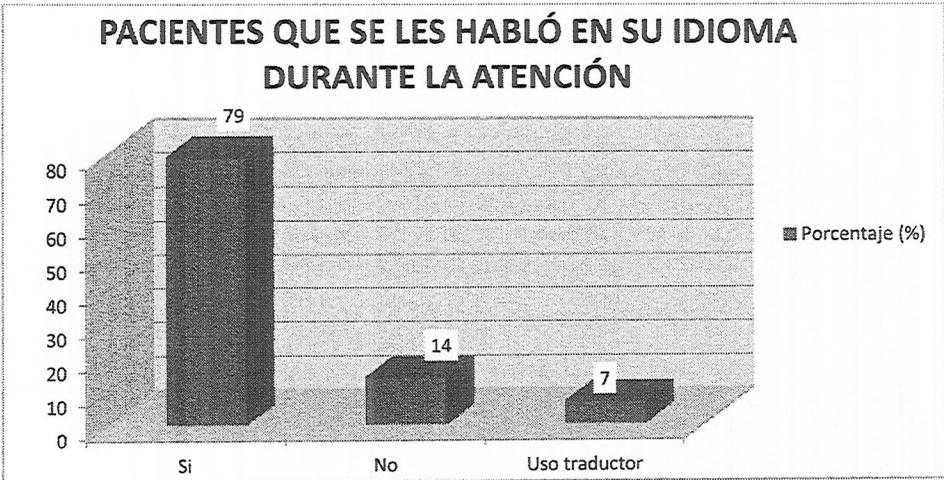
Gráfica No. 14



Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: Es agradable observar que los usuarios reciben atención de personal profesional, lo cual garantiza la certeza del diagnóstico y tratamiento, aumentando las probabilidades de curación del usuario. Aunque en materia de información existe un 3% de entrevistados que no identificaron el tipo de personal que les brindó la atención. Algunas personas que forman parte del 97% respondieron con cierta inseguridad haber sido atendidos por médico, por lo es importante que el personal que atiende a los usuarios se identifique con su nombre, cargo y profesión para crear un clima de confianza entre el usuario y el proveedor.

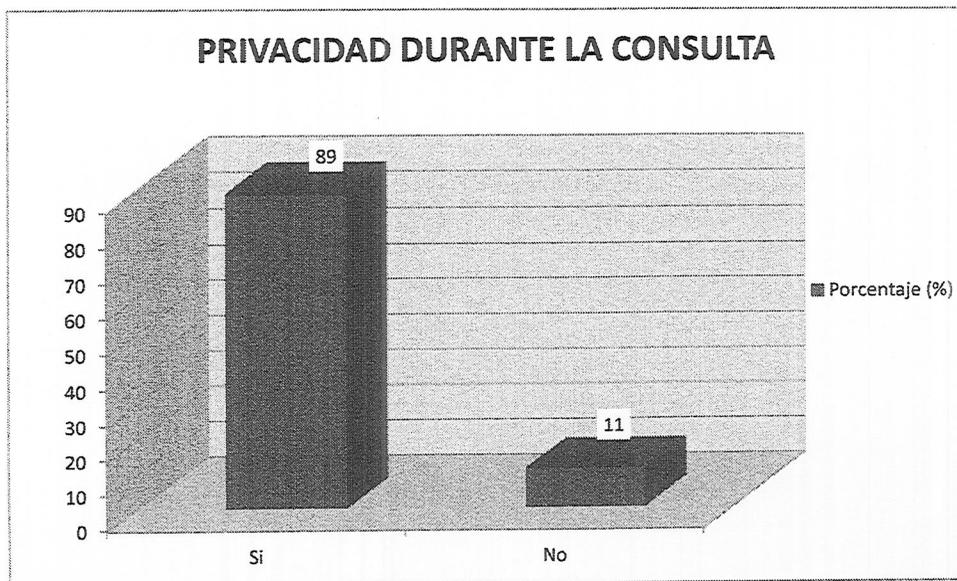
Gráfica No. 15



Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: Es muy positivo que el 86% de los entrevistados respondieran que se les habló en su idioma al momento de recibir la consulta, aunque 7% de ellos afirmaron que fue a través de un traductor. Cabe mencionar que las personas que respondieron que no se les habló en su idioma, entienden el castellano aunque no lo sepan hablar, lo que favorece de alguna manera para recibir orientación, pero se quedan con muchas inquietudes y no encuentran la forma de expresarse; a pesar de que no es un porcentaje elevado se deben hacer esfuerzos para brindarles las mismas oportunidades, ya que esta situación se constituye en una barrera entre el proveedor de servicio y el usuario lo que impide que salgan satisfechos en su totalidad.

Gráfica No. 16

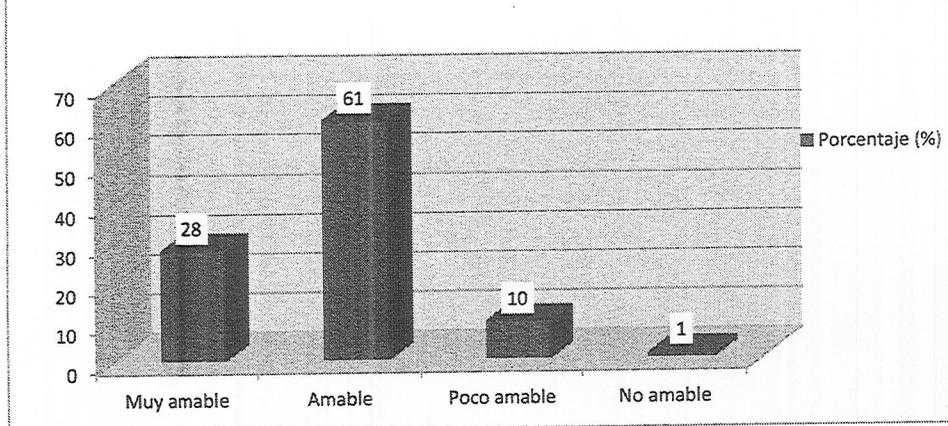


Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: Mantener la privacidad de los usuarios es uno de los principios fundamentales de enfermería, por lo que garantizarla es un buen indicador de la satisfacción de los usuarios. Se evidencia que el 89% de los usuarios salieron satisfechos en ésta área, porque se sintieron seguros al momento de ser entrevistados y al haberles practicado el examen físico. El 11% que indicaron que no existe suficiente privacidad manifestando que algunas clínicas médicas no están divididas apropiadamente lo que impide tener seguridad de estar en un espacio exclusivo para recibir atención.

Gráfica No. 17

AMABILIDAD EN EL TRATO DURANTE LA CONSULTA

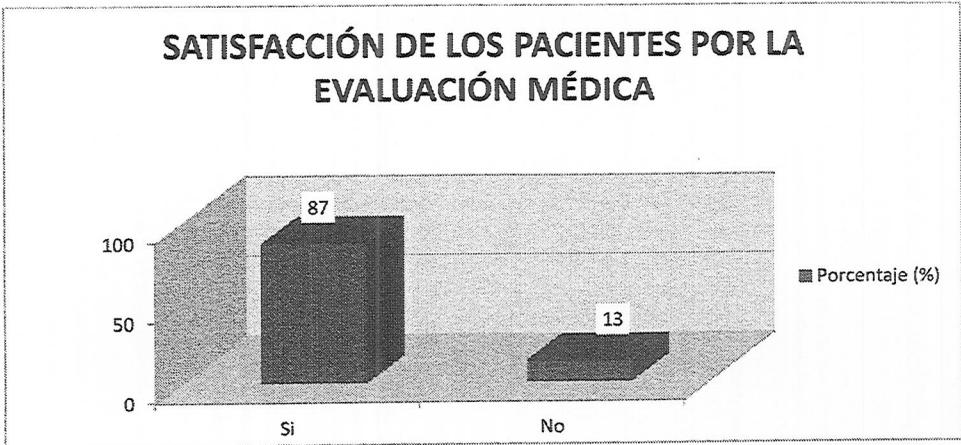


Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: El 89% de los entrevistados en cuanto al trato que recibieron están distribuidas entre las opciones muy amable y amable, dejando únicamente con 11% las opciones poco amable y no amable, indicando que el proveedor de servicios de salud generalmente es amable en la atención, ésta situación favorece a que los usuarios estén satisfechos, aunque no hay que olvidarse que el 100% de usuarios que demandan atención deben recibir un trato amable y respetuoso.

Algunos consideran que no recibieron un trato adecuado, por la cantidad de usuarios que el médico debía de atender en ese momento, por lo que es necesario, determinar áreas donde exista sobrecarga laboral.

Gráfica No. 18

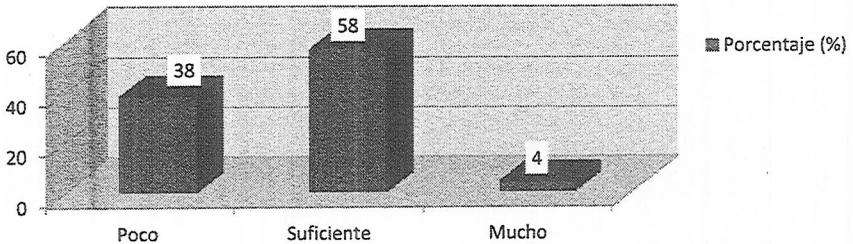


Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: Aunque la mayoría de los entrevistados refirieron estar satisfechos por la forma en que el médico los evaluó no está demás resaltar que el 13% manifestó no estar satisfecho, ya que muchos de ellos hacen esfuerzos, viajando de lugares distantes y esperando mucho tiempo, deseando recibir una atención integral. Esto debe ser un elemento de consideración, para los proveedores de salud para garantizar la satisfacción de los usuarios.

Gráfica No. 19

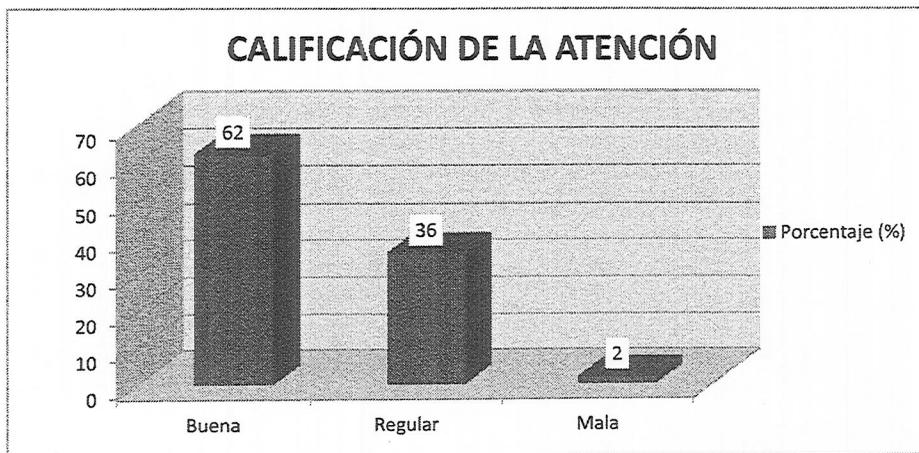
TIEMPO QUE SE LES DEDICA A LOS PACIENTES EN LA CONSULTA MÉDICA



Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: El tiempo de atención por lo general varía de un usuario a otro, ya que depende de la complejidad y/o la morbilidad por el cual consultan, sin embargo es un factor determinante de la satisfacción de los usuarios, ya que es necesario llenar sus expectativas, en relación al servicio brindado. La mayoría de las personas entrevistadas manifestaron su satisfacción porque consideran que el tiempo que se les dedicó para ser evaluados es suficiente, no así el 38% que considera que el tiempo dedicado es muy poco. Esta inconformidad, debe ser tomada en cuenta para explicarles a todos los usuarios por qué algunos les dedican más o menos tiempo en relación a otros.

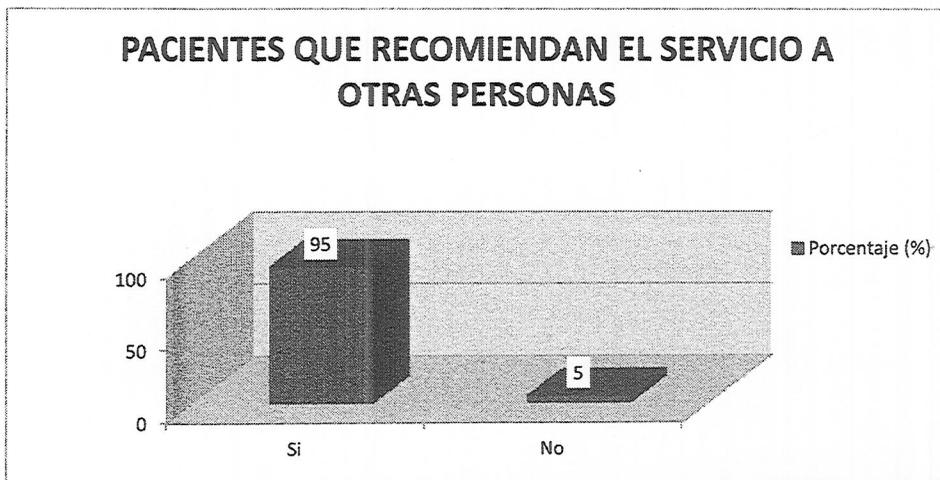
Gráfica No. 20



Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: El 62% de los usuarios, califican la atención como buena, el 36% regular y únicamente el 2% como mala. Esto demuestra que la población tiene grandes necesidades de recibir atención en salud, pues le han restado importancia a ciertos derechos que se les ha limitado durante el proceso de atención en el servicio, por ejemplo: no a todos se les da el medicamento necesario, se tardan mucho en atenderlos y no se les habla a todos en su idioma, entre otras situaciones (gráficas No. 06, 12,15)

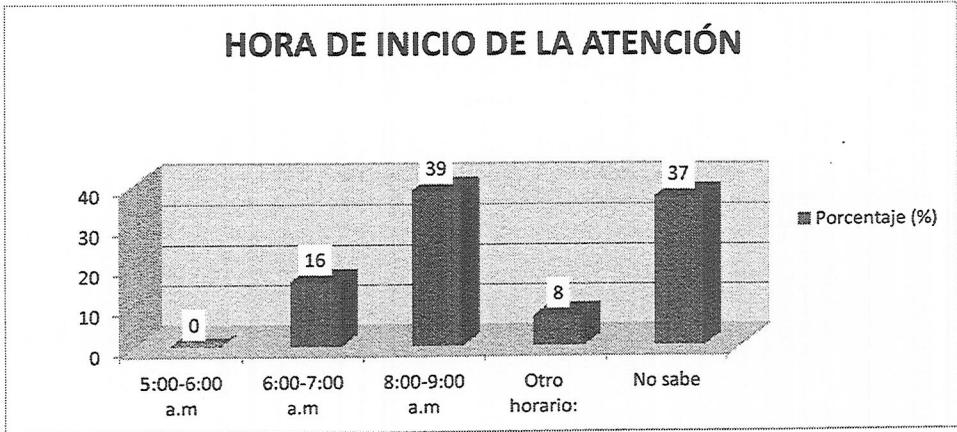
Gráfica No. 21



Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: A pesar de que solo el 62% de los usuarios (gráfica No. 20) califican el servicio como bueno, en esta gráfica se aprecia que existe únicamente 5% que no recomendaría el servicio a otras personas, debido a que consideran que el personal debe estar orientado en el bienestar del usuario. Vale la pena resaltar que las personas que indicaron recomendar el servicio, algunas lo hicieron con gestos corporales de inseguridad, por lo que es necesario que cada día el equipo de salud se esfuerce por dar la mejor atención posible. Es positivo el resultado de esta pregunta ya que aunque existen debilidades como: los usuarios no conocen con precisión el horario de atención, invierten mucho tiempo para ser atendidos, no cuentan con el espacio físico que les garantice comodidad básica y la atención tiene costos indirectos, la población sigue confiando en la institución.

Gráfica No. 22

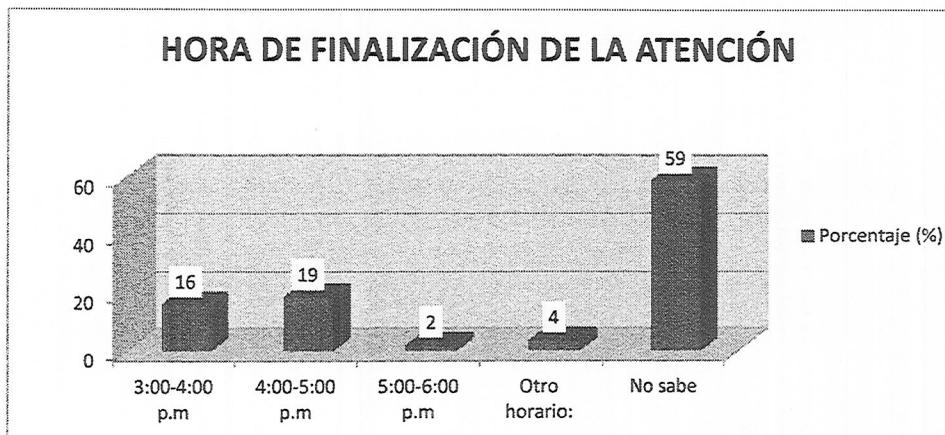


Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: Según la gráfica el 100% de los usuarios se muestran confundidos con el horario en que inicia la atención en el servicio, debido a que siempre ordenan a los usuarios para ser atendidos a través de números, una o dos horas antes de que inicia el proceso de atención médica, situación que no permite que haya claridad en el 37% que indicaron desconocerlo.

Esta situación provoca incomodidad en los usuarios, ya que algunos llegan temprano y otros demasiado tarde, que en ocasiones pierden la posibilidad de ser atendidos en ese día, y prueba de ello el 36% de los usuarios entrevistados al menos una vez se han quedado sin atención (gráfica No. 10).

Gráfica 23



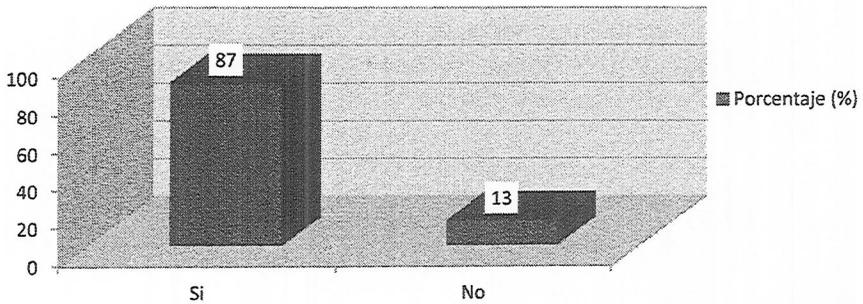
Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: Únicamente el 19% de los entrevistados conocen el horario en que finaliza la atención, y el 81% mencionaron horarios variables. Es necesario mencionar que a pesar de que muchos desconocen el horario de finalización, están de acuerdo con la forma en que opera el servicio, ya que les permite retornar a sus hogares estando aún claro el día, solo una mínima parte indicaron no están de acuerdo porque consideran que la atención finaliza tarde.

Esta situación es verdaderamente preocupante, evidencia escasez de información sobre el funcionamiento de la institución hacia la población

Gráfica No. 24

PACIENTES QUE SE LES EXPLICÓ EL PROBLEMA DE SALUD POR EL QUE CONSULTARON

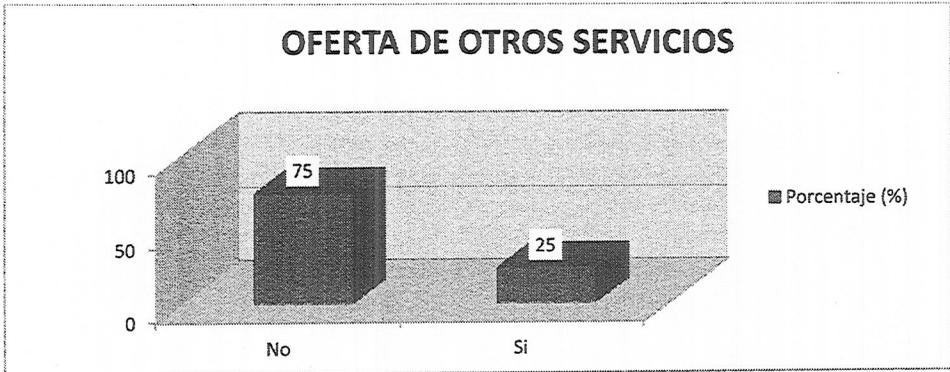


Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: Lo ideal es que al final del proceso de evaluación médica se le explique al usuario en qué consiste los hallazgos médicos o el diagnóstico médico establecido, sin embargo a veces por ciertas barreras de la comunicación (idioma, nivel de ruido, etc.), no se cumple con esta última etapa. En esta gráfica se evidencia que el 87% de los usuarios, tuvieron la oportunidad de ser informados de los resultados de la evaluación médica. Esta situación es muy positiva, pues favorece a que el usuario esté convencido de su problema de salud, sin embargo, es necesario comprobar la asimilación del mensaje, ya que existen algunas personas que a pesar de haber recibido información no lo comprendieron.

Evidentemente, esta última etapa, no es muy complicada ya que, si lo han logrado con la mayoría de los usuarios, es cuestión de esforzarse para abarcar el porcentaje restante.

Gráfica No. 25

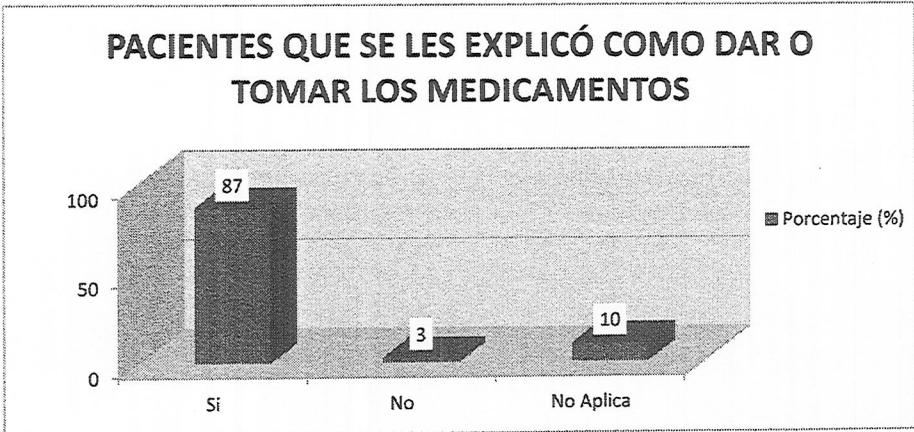


Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: A pesar de las múltiples necesidades de la población, la mayoría de los entrevistados manifestaron que no se les ofreció otros servicios, en especial al acompañante, ya que se observaban señoras que consultaban por sus hijos y aunque ellas necesitaran también atención médica, no se les ofertó otro programa; es probable que los proveedores no divulguen, para evitar ser sobrecargados de trabajo. Cabe resaltar que muchos de los usuarios ya están resignados a este tipo de situación ya que aun con problemas de salud, tampoco solicitan ser evaluados, prefiriendo regresar al día siguiente para ser atendidas y evitar de esta manera ser rechazados. Esta situación, en especial a las personas que vienen de aldeas lejanas, les provoca mucha pérdida económica, ya que aparte del gasto del pasaje, pierden un día más de trabajo.

Es necesario que se forme en los proveedores de salud, el hábito de brindar atención integral, ya que favorece a que no se pierdan oportunidades para captar usuarios que forman parte de la cobertura de los programas del Ministerio de Salud Pública, por ejemplo: sintomáticos respiratorios, embarazadas, puérperas, niños con esquema de vacunación rezagados, entre otros.

Gráfica No. 26

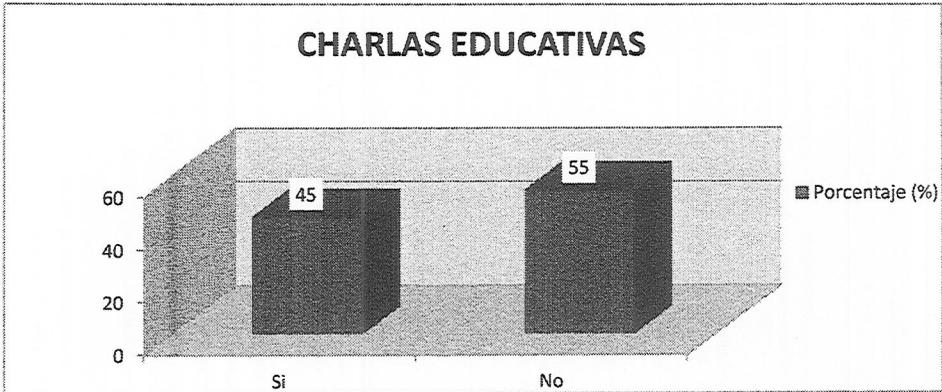


Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: Del 90% de usuarios que recibieron medicamentos, el 87% de ellos se les brindó información sobre la forma de tomarlos y el 3% de ellos afirman no haber recibido explicación, el 10% se clasifica como No aplica, debido a que no se les proporcionó. Es necesario que los proveedores de servicios de salud, aseguren la asimilación por parte de los usuarios, ya que algunos tienen menor capacidad de comprensión rápida, sobre todo cuando el personal utiliza terminología técnica.

En cuanto a los que no recibieron explicación, a pesar de que representan un mínimo porcentaje, es necesario que el personal de enfermería garantice que todos los usuarios comprendan las indicaciones, y se fortalezca el clima de confianza entre proveedor y usuario para promover la comunicación horizontal.

Gráfica No. 27

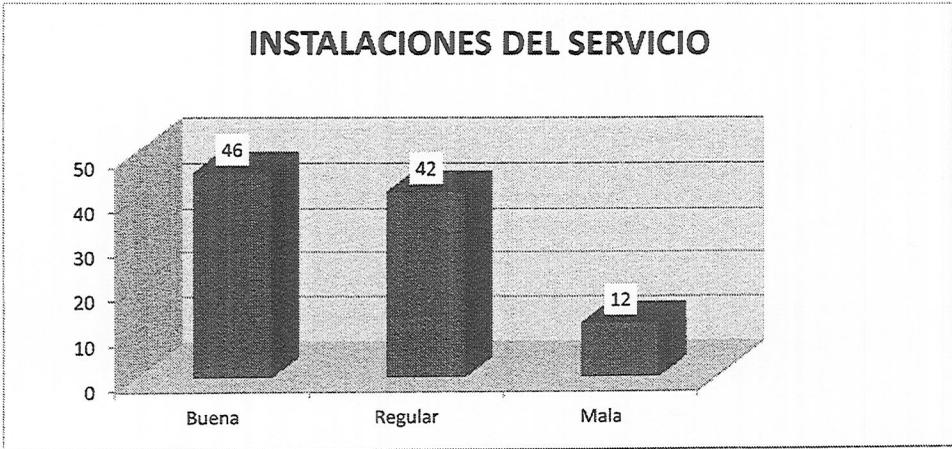


Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: Evidentemente en el servicio no se brinda charla educativa grupal a los usuarios, la cual es una oportunidad perdida, ya que se tiene una alta demanda de usuarios. El 45%, afirmó haber recibido consejo del médico posterior a la evaluación física. Este tipo de educación es muy útil, lo único negativo es que no se está aprovechando el tiempo al máximo, repitiéndole a varios usuarios la misma información, no se evalúa comprensión ni se les da toda la oportunidad de preguntar por el tiempo limitado, además de estar desperdiciando la posibilidad de educar al 55% restante.

Es función ineludible de enfermería buscar mecanismos de educación a usuarios en el servicio, sobre todo porque el enfoque es preventivo-curativo.

Gráfica No. 28



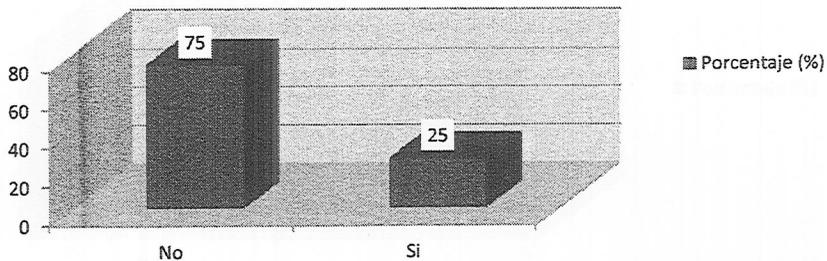
Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: A pesar de que la infraestructura del servicio de salud no es la adecuada para la atención de los usuarios, únicamente el 12% lo califica como mala en particular por el estado del cielo falso y el 88% como buena o regular, ya que indican observar paredes bien pintadas, esto es porque las autoridades encargadas de los mismos le han dado el mantenimiento básico a través de los recursos que tienen asignado y gestiones que realizan con autoridades locales o personas particulares.

Es importante prestarle atención al ambiente donde se brinda atención, ya que la presentación física adecuada de las instalaciones del servicio de salud, se consideran entre los parámetros de calidad.

Gráfica No. 29

MOBILIARIO Y EQUIPO DEL SERVICIO

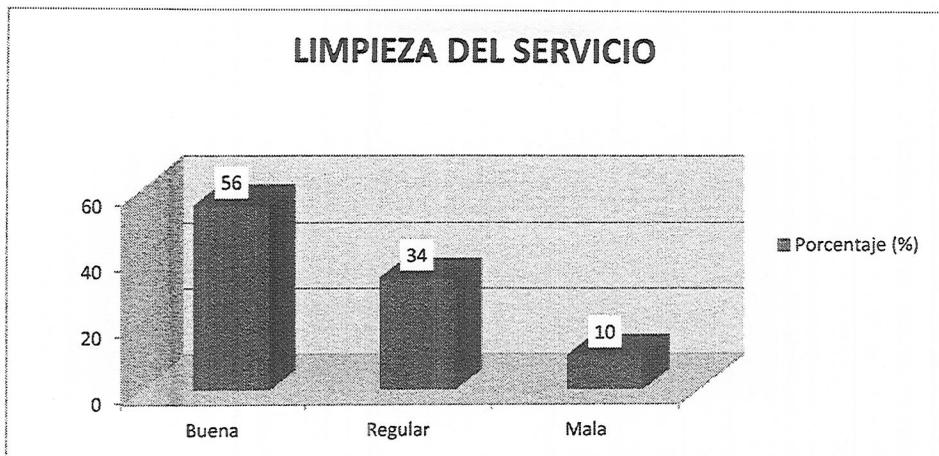


Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: Todos los entrevistados refieren que las camillas, mesas, sillas, entre otros, con que cuenta el servicio, están en malas condiciones por los años de uso y el poco cuidado que se les ha dado, por lo tanto se han deteriorado y porque su vida útil ha caducado.

Mejorar y mantener en adecuadas condiciones el mobiliario para la prestación de servicios, debe estar entre las prioridades de la gestión administrativa, ya que también son considerados componentes de los parámetros de calidad de los servicios.

Gráfica No. 31

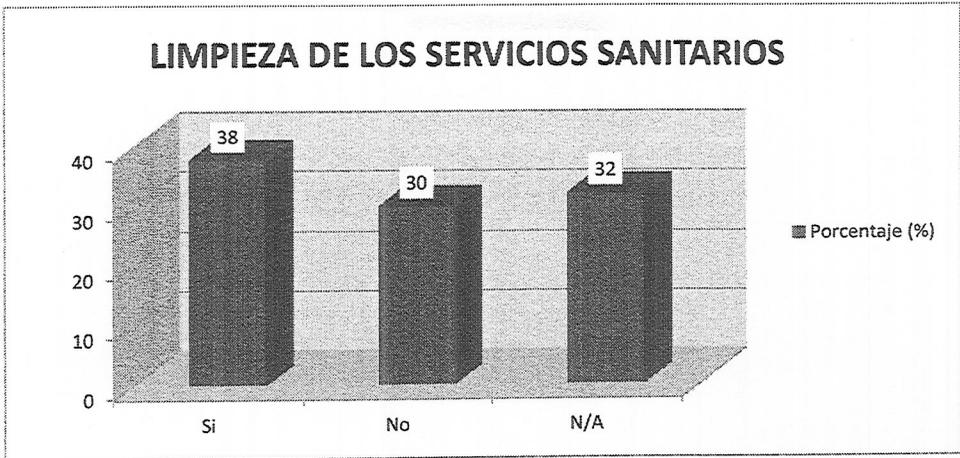


Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: Únicamente el 10% de los usuarios consideran que la limpieza en el servicio es mala, pues creen que el personal encargado debería de limpiar a media mañana y luego cuando finalice la atención en cada jornada. El 56% cree que es buena y 34% la considera regular porque indican entender que es inevitable que se ensucie el área de espera mientras haya usuarios, pero refieren que tampoco han colocado más basureros para evitar que los usuarios dejen basura en lugares no apropiados.

Por la naturaleza del servicio que se presta en la institución es sumamente importante garantizar la higiene bajo cualquier condición.

Gráfica No. 32



Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios mayores de 15 años que asisten a la Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Análisis: Uno de los aspectos que se deben de garantizar en los servicios de salud es el acceso de los usuarios a espacios limpios y seguros para la satisfacción de sus necesidades fisiológicas. La presente gráfica demuestra que el 68% de los usuarios han utilizado los sanitarios, de los cuales el 38% consideran que se mantienen limpios y 30% no adecuadas, porque no cuentan con lavamos y no los limpian frecuentemente.

El 32% de los entrevistados se clasifican como No aplica, ya que no emitieron opinión al respecto, debido a que durante su estancia prefieren no utilizarlos por desconfianza en cuanto a la higiene.

Es posible que los sanitarios muchas veces no se mantengan limpios porque hay usuarios que los dejan sucios por desconocer su funcionamiento, por lo que es necesario limpiarlos constantemente y orientar a la población sobre el uso correcto, pues deben de ofrecer confort y seguridad sobre todo por la naturaleza de los servicios que presta la institución.

VIII. CONCLUSIONES

1. La mayoría de los usuarios entrevistados, oscilan entre los 15 y 40 años de edad, siendo las mujeres las que representan el mayor porcentaje de los consultantes.
2. El acceso a la consulta externa del hospital distrital, no es limitado a ciertos grupos de personas, ya que de distintos grupos étnicos, procedencia y escolaridad en porcentajes similares acuden a demandar servicios de salud.
3. En cuanto a costo de la atención, los usuarios entrevistados aseguraron que para recibir la atención en el servicio de consulta externa no efectúan pagos, sin embargo para todos el acceso a los servicios tiene costos indirectos como: gastos en alimentación, pago de transporte y/o compra de algunos medicamentos.
4. En cuanto a tiempo de espera, la mayoría de usuarios conocen el sistema de ordenamiento establecido en el servicio para prestar atención, sin embargo no están de acuerdo con su operacionalización, porque consideran que la estancia es prolongada para ser atendidos, a pesar de que el trámite que realizan no es difícil, a excepción de los días en que hay más demanda o cuando llegan por primera vez y les tienen que entrevistar u olvidan su número de registro.
5. En relación al trato, la mayoría de usuarios externan su satisfacción por el servicio y calificaron la atención como buena, porque fueron atendidos por el médico, quien les habló en su idioma (algunos a través de traductor), les respetó su privacidad, fueron amables y les dedicó el tiempo necesario para la evaluación. Todo lo anterior favoreció a que la mayoría indicaran que recomiendan el servicio a otras personas y familiares que necesitan atención médica.

6. La mayoría de usuarios desconocen los horarios de inicio y finalización de la atención, pues afirman que en el momento en que les asignan y entregan el número de orden, aún esperan mucho tiempo para ser atendidos, lo que impide que tengan claridad al respecto.
7. En relación a la información que les brindan a los usuarios, a la mayoría les explicaron en qué consistía el problema de salud por el cual consultaron, así como la forma de tomar los medicamentos indicados. Pero aducen que no les ofrecieron otros servicios.
8. En el servicio, a los usuarios no les brindan educación en salud, ya que la mayoría indicó no haber recibido consejería en salud por parte de los proveedores de la consulta externa.
9. En relación al ambiente, la mayoría de usuarios califican las instalaciones del servicio como Regular, considerando que el mobiliario y equipo que se utilizan, están en malas condiciones, la sala de espera no brinda la comodidad básica, por carecer de suficientes sillas y ventiladores, los sanitarios no limpian frecuentemente y no cuentan con lavamanos.

IX. RECOMENDACIONES

1. La dirección ejecutiva, implemente mecanismos de evaluación de satisfacción de los usuarios, diseñando instrumentos que permitan analizar en las distintas unidades, el rendimiento y productividad de los prestadores de servicios de salud, como una estrategia para garantizar la calidad de atención.
2. La dirección ejecutiva, establezca políticas de estímulos a las unidades que presenten mejores resultados de satisfacción de los usuarios.
3. Que el personal médico, continúe atendiendo con amabilidad a los usuarios como lo han realizado, para proyectar una imagen institucional humana y favorecer que más personas acudan en busca de atención.
4. La unidad de Promoción, implemente mecanismos de divulgación del horario de atención y velar por su cumplimiento.
5. Que el departamento de enfermería, diseñe un programa de capacitación permanente a personal, cuyo énfasis sea la atención con pertinencia cultural, como una forma de satisfacer las necesidades de los usuarios de manera integral e individualizada.
6. El departamento de enfermería, fortalezca la estrategia de promoción (Información, Educación y Comunicación) dirigido a los usuarios, elaborando un programa de educación, integrado por personal multidisciplinario y traductores, garantizando la transmisión de mensajes de calidad y en el idioma local.

7. La dirección ejecutiva, mantenga la gestión de recursos materiales a nivel local, como mecanismo de mejora continua del ambiente en que se atienden a los usuarios, para garantizar comodidad.
8. Socializar el resultado del presente estudio con autoridades locales (municipalidad, COCODES) y autoridades del área de salud de Alta Verapaz, para que en conjunto puedan participar en la solución de las necesidades que manifestaron los usuarios.

X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Área de Salud de Alta Verapaz. Sistema de Información Gerencial en Salud. Departamento de estadística. Marzo de 2010.
- Blanco, Medina. Satisfacción del Usuario. Pág. 7-11 20-27
http://sschiloe.redsalud.gov.cl/url/page/ssalud/sschiloe/g_participacion_ciudadana/satisfaccion_del_usuario.html consultada el 27 de mayo de 2010.
- Brown, Lori, Miller Franco Lynne, Rafeh Nadwa Hatzell Theresa. Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo. Segunda Edición. Pág. 1-40.
- Danabedian, A. Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica. 1990. España. 1990.
- Donabedian, A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública. España. 1990. Pág. 5-7, 78.
- Fernández Busso, Nélica. Calidad de la Atención Médica. Pág. 4-13
http://www.iner.salud.gob.mx/descargas/ARCAL/documentos/calidad_salud.pdf consultada el 29 de mayo de 2010.
- Gerson, Richard. Como medir la satisfacción del cliente: mantengan la lealtad para siempre. 1993. Estados Unidos de América, ISBN. Pág. 110-115.
- González Dagnino. Calidad total en Atención Primaria en Salud. Madrid España. 1,994. Pág. 154.
- Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las casas. Departamento de Estadística. Julio de 2010

- Martínez.Tur, V., Peiró, J.M, y Ramos, J. 2001. Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente. Una Perspectiva Psicosocial. Madrid. Síntesis.
- Muñoz, Lorenzo. Módulo de Calidad en Salud. Managua, 2001. CIES, Pág. 131-135.
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala. Políticas y Lineamientos estratégicos. 2,008.
- Quintanilla I. 2002. Psicología Social del Consumidor. Valencia.
- Promolibro. Rey Martín Carina. La Satisfacción del usuario.
<http://www.slideshare.net/Marybookie/la-satisfaccion-del-usuario>.
Consultada el 27 de mayo de 2010.
- Rosero Bixby, Luis. Oferta de los servicios de Salud.
<http://ccp.ucr.ac.cr/manuscritos/accops/acceso-ops.pdf> consultada el 29 de mayo de 2010.

XI. ANEXOS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA
COBÁN, ALTA VERAPAZ



Mi nombre es Israel Elías Chiquin Jalal, soy estudiante de la carrera, licenciatura en enfermería con carné No. 200321370 y como requisito previo a optar el grado de licenciado en enfermería, solicito su colaboración para participar en el estudio titulado "SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DISTRITAL DE FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS, ALTA VERAPAZ" EN EL MES DE AGOSTO DEL 2010, cuyos objetivos son:

1. Obtener la opinión de los usuarios acerca de la atención brindada por el equipo de salud de la Consulta Externa.
2. Describir la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de Consulta Externa en relación a: costos, tiempo de espera, horario, trato, información recibida y ambiente donde se presta atención.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La información que usted proporcione es totalmente confidencial, por lo que su identidad no será revelada, ya que se aplicarán los principios de veracidad, confiabilidad, validez y beneficencia; usted podrá tomarse el tiempo que crea necesario para responder a cada pregunta y suspender su participación si así lo desea en cualquier momento, sin embargo es necesario que firme o coloque su huella digital en la presente hoja, como constancia de su participación y disposición en este estudio.

Se le recomienda que sus respuestas sean totalmente veraces, para que el presente estudio sea eficaz.

Gracias por su participación

Firma o Huella Digital.



Lugar y fecha: _____ No. Boleta: _____

ENTREVISTA SATISFACCION DE USUARIA/OS

Objetivo: Identificar la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de Consulta Externa del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas.

DATOS GENERALES:

Edad: 15-20 _____ 21-30 _____ 31-40 _____ 41-50 _____ 51-60 _____ 61 ó más _____

Sexo: F _____ M _____

Grupo étnico: Mestizo Maya Garífuna Xinca

Área de procedencia:

Municipio de Fray Bartolomé: Rural _____ Urbana: _____

1. ¿Sabe leer y escribir?

Si _____ (Pase a la siguiente) No _____ (Pase a la pregunta 3)

2. ¿Hasta qué grado estudio?

A. No estudio _____

B. Primaria _____ C. Básico _____

D. Diversificado _____

E. Universidad _____ N/A: _____

Especialidad que consulta

A. Pediatría _____

B. Gineco-obstetricia _____

C. Medicina General _____

D. Cirugía _____

E. Psicología _____

F. Traumatología _____

G. Odontología _____

H. Otro (especifique) _____

3. ¿Le explicaron cual es su problema de salud?
 A. Sí _____ B. No _____
4. ¿Comprendió la explicación que le dieron sobre su problema de salud?
 A. Sí _____ B. No _____ ¿Por qué? _____ N/A: _____
5. ¿Le proporcionaron todos los medicamentos que necesita para resolver su problema de salud?
 A. Sí _____ B. Algunos _____ C. No _____
7. Además de resolverle el problema de salud por el que consultó, le ofrecieron otros servicios.
 A. No _____ B. SI _____ ¿Cuáles? Radiografías: _____ Laboratorios: _____
 Vacunación: _____ Otra Especialidad: _____
 Atención al acompañante: _____
 Otro: _____
8. ¿Quién le brindó la consulta?
 A. Médico _____ B. Enfermero/a _____ C. Aux. de Enfermería _____
 D. Otro: _____ (Especifique) _____ E. No sabe: _____
9. ¿La persona que le brindó la consulta le habló en su idioma?
 A. Sí _____ B. No _____ C. Usó traductor _____
10. ¿Tuvo privacidad (confianza, no sentir vergüenza) durante la consulta?
 A. Sí _____ B. No _____
11. ¿Fue amable el trato del personal durante la consulta?
 A. Muy amable _____ B. Amable _____ C. Poco amable _____ D. No amable _____
12. ¿Está satisfecha/o con la evaluación médica que le hicieron durante la consulta?
 A. Sí _____ B. No _____
14. ¿El tiempo que le dedicaron durante su consulta fue?
 A. Poco _____ B. Suficiente _____ C. Mucho _____
15. ¿Le explicaron como tomar o dar los medicamentos?
 A. Sí _____ B. No _____ C. NA _____
16. ¿Comprendió la explicación que le dieron?
 A. Sí _____ B. No _____ ¿Por qué? _____ N/A _____

17. ¿A qué hora inicia la atención en este servicio?

- A. 5:00-6:00 am _____
- B. 6:00-7:00am _____
- C. 8:00-9:00am _____
- D. Otro horario: _____
- E. No sabe: _____

18. ¿Está de acuerdo con ese horario?

- A. Sí _____ B. No _____ Por qué _____
- C. N/A: _____

19. ¿A qué hora finaliza la atención en este servicio?

- A. 3:00-4:00pm _____
- B. 4:00-5:00pm _____
- C. 5:00-6:00pm _____
- D. Otro horario _____
- E. No sabe: _____

20. ¿Está de acuerdo con ese horario?

- A. Sí _____ B. No _____ Por qué _____ C. N/A: _____

21. ¿Cuánto gasta en total por venir a recibir atención médica en este hospital?

- A. Nada: _____
- B. Menos de 10 quetzales _____
- C. 11-30 quetzales _____
- D. 31-50 quetzales _____
- E. 51-70 quetzales _____
- F. 71-90 quetzales _____
- G. De Q. 91 a más: _____

En qué gasta:

- N/A _____
- Pasaje _____
- Flete _____
- Alimentación _____
- Hospedaje _____
- Otros _____

22. ¿Pagó por los servicios de salud que recibió?

A. Sí _____ B. No _____

23. ¿Qué servicios de salud pagó?

A. Consulta _____ B. Medicamentos _____

C. Laboratorio _____ E. Otro _____ Especifique _____

F. N/A: _____

24. ¿Le dieron charlas o consejos para mejorar su salud?

A. Sí _____ B. No _____

25. ¿Comprendió usted las charlas o consejos que le brindaron?

A. Sí _____ B. No _____ ¿Por qué? _____ C. N/A: _____

26. ¿Es fácil el trámite que tiene que hacer para que la atiendan?

A. Sí _____ B. No _____ ¿Por qué? _____

27. ¿Se ha quedado alguna vez sin que la atiendan?

A. No _____ B. Sí _____ ¿Por qué? _____

28. ¿En qué orden se atienden a las personas en este Servicio?

Por números _____

Atienden primero a los que Vienen de lejos _____

Atienden primero a los más graves _____

Otros, _____ (Especifique) _____

29. ¿Está de acuerdo con este orden de atención de los pacientes?

A. Sí _____ B. No _____ ¿por qué? _____

30. El tiempo de espera para ser atendido fue:

A. Poco _____ B. Aceptable _____ C. Mucho _____

31. ¿Cómo califica usted las instalaciones del servicio?

A. Buena _____ B. Regular _____ C. Mala _____

32. ¿Es adecuado el mobiliario y el equipo que tiene el servicio de salud?

A. Sí, _____ B. No, _____ ¿Por qué? _____

33. ¿Es cómoda la sala de espera?

A. Sí _____ B. No _____ Porque? _____

34. ¿Qué le parece la limpieza del servicio?

A. Buena_____ B. Regular_____ C. Mala_____

35. ¿Son adecuados los sanitarios del servicio de salud?

A. Sí_____ B. No_____ C. NA_____

¿Porqué?_____

36. ¿Cómo califica la atención que le brindaron en este servicio?

A. Buena_____ B. Regular_____ C. Mala_____

¿Por qué?_____

37. ¿Recomendaría usted a otras personas para que consulten este servicio de salud?

A. Sí_____ B. No_____

38. Qué sugerencias, daría para mejorar la calidad del servicio

No sabe o No responde: _____

Gracias por su información y valioso tiempo.