

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



**“SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ASISTEN AL
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL
REGIONAL DE COBÁN, A.V. HELLEN LOSSI DE LAUGERUD”**

Estudio descriptivo transversal, realizado en el servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cobán Alta Verapaz, “Hellen Lossi de Laugerud” en el mes de agosto del año dos mil diez.

GLADYS EDITH RAMIREZ GARCIA
Carné No. 9216479

Asesor: DR. Walter Lopez
Revisora: Licda. Gloria E. Cheguen

TESIS

Presentada a las autoridades de la Facultad de Ciencias Médicas de La Universidad de San Carlos de Guatemala y Escuela Nacional de Enfermería de Cobán Alta Verapaz.

Previo a optar el grado de:

LICENCIADA EN ENFERMERIA

Cobán, Alta Verapaz, Agosto 2011.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA DE COBÁN,
ALTA VERAPAZ.



ARTICULO 8º 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.

AGRADECIMIENTO:

- A DIOS:** Infinitas gracias por todo lo que me ha dado.
- A MIS PADRES:** José Evelio Ramírez Chávez(+) y Blanca Mercedes García Doering(+), por su amor, apoyo y motivación para alcanzar mis metas.
- A MIS HIJOS:** Ana Graciela, Miguel Ángel y Emilio Fernando, por su paciencia y cariño.
- A MI NIETO:** Alberto José, por la felicidad de verlo crecer cada día.
- A MI ESPOSO:** Emilio Ortega, por su comprensión y apoyo.
- A MI FAMILIA:** Porque todos han sido parte importante en mi vida en logros y fracasos.
- A MI ASESOR:** Dr. Walter López, por sus sabios consejos y Valiosas sugerencias.
- A MIS AMIGAS/OS:** Por su gran apoyo y amistad franca y sincera, especialmente a María Antonieta López, Mary Chinchilla, Karla Pop, Francisca Valdez e Israel Chiquin.
- A LA ENEC:** Por sus sabias enseñanzas y formación profesional.

INDICE

CONTENIDO	PÁGINA
RESUMEN	
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. DEFINICIÓN Y ANALISIS DEL PROBLEMA.....	3
III. JUSTIFICACIÓN.....	6
IV. OBJETIVOS.....	7
V. REVISIÓN BIBLIOGRAFICA.....	8
A. Breve reseña histórica del Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz, "Hellen Lossi de Laugerud".....	8
B. Consulta Externa.....	9
C. Satisfacción.....	9
D. Usuario.....	10
E. Satisfacer al usuario.....	11
F. Derechos Fundamentales del usuario.....	12
G. Calidad.....	14
H. Necesidades frente a la demanda.....	17
I. Determinantes de la calidad percibida de un servicio.....	20
VI. MATERIAL Y METODOS.....	22
VII. PRESENTACIÓN, ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	34
VIII. CONCLUSIONES.....	66
IX. RECOMENDACIONES.....	68
X. BIBLIOGRAFIA.....	70
XI. ANEXOS.....	72

RESUMEN

La presente investigación titulada "SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ASISTEN A LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DE COBAN, ALTA VERAPAZ", es un estudio descriptivo de corte transversal, con abordaje cualitativo y cuantitativo que describe la satisfacción, en relación al proceso de atención a los usuarios que asistieron a la consulta externa.

Antes de realizar la investigación, se efectuó un estudio piloto en la Consulta Externa del Centro de Salud de Cobán, A.V. que sirvió para la validación del instrumento. Para la recolección de la información, se utilizó la técnica de la entrevista, aplicada a 249 usuarios/as mayores de 15 años que asistieron a la Consulta Externa del Hospital Regional de Cobán durante el periodo de estudio.

Con la información proporcionada voluntariamente por los usuarios entrevistados, se procedió a tabular la información obtenida, utilizando para ello una base de datos en Excel, elaborando los gráficos, agrupados de acuerdo indicadores planteados, realizándose el análisis respectivo, determinando como resultados de la investigación, que la mayoría de los usuarios sujetos de estudio, son personas que en su mayoría saben leer y escribir, pertenecientes al grupo étnico maya, con un nivel económico bajo, que demandaron los servicios de Medicina General, Cirugía General, Pediatría y Gineco-Obstetricia.

Entre los aspectos que más influyen en la satisfacción de los usuarios es principalmente lo relacionado con el costo de la atención, ya que si bien la atención dentro del servicio de salud es gratuita, el usuario incurre en gastos como transporte, alimentación y en algunos casos pago de hospedaje, además de compra de medicamentos, que no les son proporcionados por el servicio de Consulta Externa.

En relación al tiempo de espera, consideran que es prolongado, habiendo además desconocimiento sobre los horarios de atención y falta de información sobre aspectos de salud (autocuidado) y de otros servicios a los que podrían acceder.

Con respecto al mobiliario y equipo, argumentan que es adecuado aunque a veces insuficiente, el ambiente físico es limpio a excepción de los servicios sanitarios

y la sala de espera que es pequeña y no cuentan con una cantidad de sillas de acuerdo a la demanda diaria.

La mayoría de usuarios refieren que en el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional, fueron atendidos con amabilidad y privacidad, saliendo satisfechos de la atención recibida y lo recomendarían a otras personas.

Con base a las conclusiones, se generaron las correspondientes recomendaciones, priorizando principalmente la gestión ante las autoridades de salud u otras organizaciones para contar con mobiliario y equipo y el abastecimiento de medicamentos necesarios para satisfacer la demanda, el mejoramiento de la infraestructura, así mismo mejorar los mecanismos de archivo y admisión, a través de la elaboración de una ruta crítica, socializándola con los usuarios para facilitar el acceso al servicio.

Implementar procesos de información permanente a usuarios internos y externos a través de talleres, charlas, videos, etc. aprovechando el recurso humano disponible o coordinar con escuelas de medicina y enfermería para la promoción y educación en salud y promocionar otros servicios de salud.

Tomar en cuenta los resultados de este estudio, principalmente para mejorar la percepción que los usuarios tienen de la prestación de los servicios de salud, y bajo el precepto constitucional que la salud es un bien público, y es deber del Estado garantizar el acceso a la misma con niveles de calidad. La satisfacción de usuarios debe constituir un elemento esencial para determinar el correcto desempeño de estos servicios.

I. INTRODUCCION

Dentro del estudio del comportamiento de los consumidores y usuarios, la medición de la satisfacción es una de las principales áreas, ya que el desempeño de las organizaciones o instituciones de servicios de salud es evaluado por los propios usuarios que hacen uso de los mismos.

Un estudio que revela los niveles de satisfacción de usuarios, demuestra la atención recibida tanto por el personal médico, de enfermería, auxiliares, etc, así como los bienes, insumos, medicamentos y demás artículos necesarios para garantizar la calidad de la atención.

La presente investigación titulada: "SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ASISTEN A LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DE COBAN, ALTA VERAPAZ", establece el nivel de satisfacción de los usuarios y el grado de operatividad del servicio.

Para este estudio se planteó la interrogante: ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa del Hospital Regional de Cobán "Hellen Lossi de Laugerud"?, a partir de la cual se construyó la metodología estableciendo como objetivo principal el de identificar la satisfacción de los usuarios que asisten a los servicios de consulta externa del referido hospital con el propósito de contribuir a mejorar los procesos de prestación de servicios de salud, tomando en cuenta los costos de la atención, tiempo de espera, horario de atención, trato, información proporcionada y características del ambiente.

La presente investigación es un estudio descriptivo de corte transversal, con abordaje cualitativo y cuantitativo que describe la satisfacción, en relación a la atención brindada al usuario, durante todo el proceso en la consulta externa del Hospital Regional de Cobán Alta Verapaz.

Para el efecto, se elaboró el instrumento para recolección de información en base a estas variables, instrumento que fue aplicado a través de una entrevista a 429 usuarios/as mayores de 15 años que asistieron a la Consulta Externa y que participaron voluntariamente en el estudio, posteriormente, se procedió a tabular la información, utilizando para ello una base de datos en Excel, elaborando los gráficos, los cuales fueron agrupados de acuerdo a los indicadores planteados, para realizar el análisis respectivo.

Dentro del estudio se incluye la definición y análisis del problema, justificación, objetivos, el marco teórico que sustenta el tema de investigación, el marco metodológico que abarca el tipo de investigación, unidad de análisis, población y muestra a quien se aplicó la entrevista, operacionalización de las variables, técnicas y procedimientos utilizados para obtener los resultados.

Una de las principales conclusiones de la presente investigación demuestran que la atención en términos generales es bien aceptada y que aún existen áreas que pueden ser mejoradas. Con base a las conclusiones, se brindaron recomendaciones específicamente a los responsables de la dirección del Hospital Regional de Cobán Alta Verapaz con la finalidad que optimicen los recursos humanos, técnicos y financieros, gestionando y manteniendo recursos para mantener y mejorar la calidad en la atención prestada por el servicio de consulta externa.

II. DEFINICION Y ANALISIS DEL PROBLEMA

A. ANTECEDENTES:

Las investigaciones para evaluar la satisfacción de 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 cliente de los hospitales públicos.

En Guatemala dentro del sector salud, desde hace algunos años se han aplicado 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 diferentes fuentes, se identificó que en Alta Verapaz, consultores GyG en diciembre del año 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, 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 de los servicios 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 la asistencia 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 Regional "Hellen Lossi de Laugerud" de Cobán, existe insatisfacción por la atención brindada, por lo que se decidió realizar la presente investigación para identificar cual es la satisfacción de los usuarios, con la finalidad de contribuir a mejorar los procesos de prestación de servicios de salud en relación a: Costos, tiempo de espera, horario de atención, trato y características del ambiente. Además conocer su opinión sobre información recibida en relación al motivo de la consulta y la solución a su problema de salud.

C. DELIMITACION DEL PROBLEMA:

El presente estudio se realizó en el Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz "Hellen Lossi de Laugerud", con usuarios mayores de 15 años, que asistieron a la consulta externa, en el mes de agosto del 2010.

D. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

¿Cuál es la satisfacción de los usuarios del servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Cobán, "Hellen Lossi de Laugerud", Cobán, Alta Verapaz, durante el mes de Agosto del año 2010?

III. JUSTIFICACION

El Hospital Regional de Cobán A.V., atiende un mayor número de pacientes en relación a los otros servicios por ser un centro de referencia para el resto de servicios que conforman la red de salud del departamento de Alta Verapaz y municipios cercanos de los departamentos del Petén, Baja Verapaz y el Quiché. Durante el año 2009, de acuerdo a las estadísticas, la consulta externa atendió a un total de 37,099 pacientes, lo que hace un promedio de aproximadamente 140 pacientes diarios, teniendo un crecimiento anual de un 16.62%².

El objetivo de los servicios de salud es satisfacer las necesidades de los usuarios, y la información que de ellos se obtenga, servirá para implementar cambios estructurales, administrativos y en los procesos de prestación de servicios con calidad, calidez y con enfoque al usuario.

En la medida en que se mejore la atención, la población se beneficiará satisfaciendo sus necesidades de acuerdo a los estándares de calidad establecidos, tomando en cuenta las diferencias y similitudes de los individuos y grupos, los valores culturales, creencias y prácticas, con el fin de proporcionar una atención congruente, sensible, culturalmente competente para finalmente brindar una atención de calidad, tal y como lo describe la Teoría de Madeleine Leininger.³

Además se debe tomar en cuenta que el diseño metodológico del presente estudio servirá de referencia para realizar estudios similares en otros servicios que permita a las autoridades de salud mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud y verificar el desempeño del personal hacia los usuarios.

²Unidad de Epidemiología, Hospital Regional de Cobán. 2010

³www.ucmh.sid.cu/rhab/rhem.../rhem_14308.htm

IV. OBJETIVOS

A. OBJETIVO GENERAL:

1. Identificar la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de Consulta Externa del Hospital de Cobán, Alta Verapaz “Hellen Lossi de Laugerud”,

B. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

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 la atención.

V. REVISION BIBLIOGRÁFICA

A. BREVE RESEÑA HISTORICA DEL HOSPITAL REGIONAL DE COBÁN, A.V. “HELLEN LOSSI DE LAUGERUD”

El Hospital Regional de Cobán, fue fundado en el año de 1879, su primer Director fue el Licenciado Jacinto Córdova González durante el gobierno de Manuel Estrada Cabrera. En el mes de febrero de 1978 se traslada al edificio donde se encuentra actualmente denominándose Hospital Regional "HELLEN LOSSI DE LAUGERUD." La Misión es ser una institución que proporciona asistencia médica de calidad en forma permanente, contribuyendo al mejoramiento del estado de salud de la población; con servicios de Hospitalización, Urgencias y Ambulatorio; para la recuperación, rehabilitación, promoción y prevención de la salud; con principios de Equidad, Eficacia y Eficiencia, fundamentada en la satisfacción del usuario que demanda atención.

El Hospital Regional de Cobán, A. V., es un establecimiento de 3er. Nivel de atención de la red del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, dedicado a prestar atención integral y asistencia sanitaria profesionalizada a la población de Alta Verapaz y municipios de otros departamentos vecinos en las especialidades de Medicina Interna, Pediatría, Gineco-obstetricia, Cirugía, Traumatología y Ortopedia y Radiología; en las que ofrece servicios de hospitalización, Atención en Emergencia y Consulta Externa; promoviendo y aplicando los criterios de Equidad, Eficiencia y Calidad. Cuenta con una capacidad para 175 camas. Por su nivel de complejidad, capacidad de resolución y ubicación en la cabecera departamental se constituye el centro de referencia de la región norte de Guatemala.

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.⁴

1. AMBIENTES QUE INTEGRAN 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
- Ortopedia

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.

⁴ [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”.⁵

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.⁶

⁵ www.gruposaludgtz.org/proyecto/pass-gtz/caisap.

⁶ 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”.⁷

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.⁸

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

⁷ Jhonson, M.D. y Fornell, C. 1191. A Framework for comparing Customer Satisfaction across individual and product categories. Pág. 268

⁸ Gerson, Richard. Como medir la satisfacción del cliente: mantengan la lealtad para siempre. 1993. Estados Unidos de América, ISBN. Pág. 110-115.

decisión es no confrontar y simplemente cambiarse de institución. Este 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 acuerdo.⁹

⁹ 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”.¹⁰

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

¹⁰ A. González Dagnino. Calidad total en Atención Primaria en Salud. Madrid España. 1.994. Pág. 154

valorado por las propias personas que adquieren y/o utilizan estos bienes 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 sus actividades de consumo".¹¹

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".¹²

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.

¹¹ Quintanilla I. 2002. Psicología Social del Consumidor. Valencia. Promolibro

¹² 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.¹³

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.

¹³ Muñoz, Lorenzo. Módulo de Calidad en Salud. Managua, 2001. CIES, Págs. 131-135

- 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.

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 monitorias.
- Aplicación de encuesta de opinión a proveedores y usuarios entre otros.
- Auditorias 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.¹⁴

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".

¹⁴ Donabedian, A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública. España. 1990. Pág. 5-7, 78.

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.

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”.¹⁵

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

¹⁵ 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.

satisfacción sino de fidelidad del usuario, que significa que regrese a buscar servicios en el mismo lugar.

VI. MATERIAL Y METODOS

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 periodo determinado.

B. UNIDAD DE ANALISIS:

Usuarios mayores de 15 años, hombres o mujeres que asistieron al servicio de Consulta Externa del Hospital Regional, Hellen Lossi de Laugerud, Cobán A.V.

C. POBLACIÓN Y MUESTRA.

1. Población:

Usuarios mayores de 15 años, hombres o mujeres que asistieron a la consulta externa del Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz, en el mes de Agosto del 2010.

2. Muestra:

Se utilizó el modelo matemático aplicable en estudios cuantitativos en donde se determinó una muestra de 249 usuarios.

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

n= Muestra

N= Amplitud de la población (700 usuarias 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)

$$n = \frac{700(1.96)^2 \times 0.5 (1-0.5)}{(700-1)(0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 (1-0.5)}$$

$$n = \frac{700(3.8416) \times 0.5 (0.5)}{(699) (0.0025) + (3.8416) \times 0.5 (0.5)}$$

$$n = \frac{2689.12 \times 0.25}{1.7475 + (3.8416) \times 0.25}$$

$$n = \frac{672.29}{2.7079} = 248.26$$

n= 249

3. Criterios de inclusión

Usuario mayor de 15 años, que recibió atención en el Servicio de Consulta Externa en el periodo de estudio.

4. Criterios de exclusión

- a. Usuarios que asistieron a otros servicios del Hospital Regional de Cobán A.V.
- b. Usuarios menores de 15 años que asistieron al servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Cobán A.V.
- c. Usuarios que asistieron a la Consulta Externa del Hospital Regional de Cobán, fuera del periodo de estudio.

D. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE:

Nombre de la variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Instrumento
Satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de Consulta Externa	<p>Satisfacción: Cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con un cierto grado de gozo para un individuo.</p> <p>Usuario: Persona destinataria de algún servicio público, privado, empresarial o profesional</p>	<p>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 atención y servicios requeridos, en el servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cobán, A.V.</p>	Datos Generales	Rango de Edad
				Sexo
				Lugar a donde pertenece el usuario.
				Grupo étnico al que cree pertenecer.
			Nivel académico de los/as participantes.	<p>Sabe leer y escribir Si (Pase a la siguiente) No(Pase a la pregunta 3)</p> <p>¿Hasta qué grado estudio? A. No estudio B. Primaria C. Básico D. Diversificado E. Universidad</p>
			Costo de la atención.	<p>¿Le proporcionaron todos los medicamentos que necesita para resolver su problema de salud? A. Si B. Algunos C. No</p> <p>¿Por qué</p> <p>¿Paga por los servicios de salud que recibe?</p>

				<p>A. Sí B. No</p> <p>¿Sí la respuesta anterior es afirmativa, que servicios de salud paga?</p> <p>A. Consulta B. Medicamentos C. Laboratorio D. Otro. Especifique</p> <p>¿Cuánto gasta en total por venir a recibir atención médica a este hospital?</p>
			Tiempo de espera.	<p>¿Es fácil el trámite que tiene que hacer para que la atiendan?</p> <p>A. Sí B. No ¿Por qué?</p> <p>¿Se ha quedado alguna vez sin que la atiendan?</p> <p>A. Sí B. No. ¿Por qué?</p> <p>¿En qué orden se atiende a las personas en este Servicio?</p> <p>A. Por números B. Conforme vayan viniendo C. Atienden primero a los que vienen de lejos D. Atienden primero a los más graves E. Otros,</p>

A la Universidad San Carlos de Guatemala:

Por ofrecerme la puerta para la superación y el desarrollo de mis sueños y expectativas.

Al Hospital Nacional “José Felipe Flores” del Departamento de Totonicapán:

A la subdirección Asistencial y a la subdirección de Enfermería por abrirme las puertas de la Institución y en especial al personal auxiliar de Enfermería de los Servicios de Medicinas y Cirugías de Hombres y Mujeres por la colaboración en la realización de la presente investigación.

				<p>(Especifique)</p> <p>¿Está de acuerdo con el orden de atención de los pacientes?</p> <p>A. Si B. No</p> <p>¿Por qué?</p> <p>El tiempo de espera para ser atendido fue:</p> <p>A. Poco B. Aceptable C. Mucho</p>
			Trato	<p>¿Especialidad que consulta?</p> <p>A. Pediatría B. Gineco-Obstetricia. C. Medicina Gral. D. Cirugía E. Psicología F. Traumatología G. Odontología H. Otro.</p> <p>¿Quién le brindó la consulta?</p> <p>A. Médico B. Enfermero/a C. Aux. de Enfermería 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. Si 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</p> <p>¿Por qué?</p> <p>¿Recomendaría usted a otras personas para que consulten este servicio</p>
		Horario de Atención	<p>¿A qué hora inicia la atención en este servicio?</p> <p>Escriba la hora:</p> <p>¿Está de acuerdo con ese horario?</p> <p>A. Sí B. No</p> <p>Porqué</p> <p>¿A qué hora finaliza la atención en este servicio?</p>

				<p>Escriba la hora:</p> <p>¿Está de acuerdo con ese horario?</p> <p>A. Acuerdo</p> <p>B. Desacuerdo</p> <p>¿Por qué?</p>
			Información Recibida	<p>¿Le explicaron cual es su problema de salud?</p> <p>A. Sí</p> <p>B. No</p> <p>¿Comprendió la explicación que le dieron sobre su problema de salud?</p> <p>A. Si</p> <p>B. No</p> <p>¿Por qué?</p> <p>¿Además de resolverte el problema de salud por el que consultó, le ofrecieron otros servicios?</p> <p>Si</p> <p>¿Cuáles?</p> <p>No</p> <p>¿Le explicaron como tomar o dar los medicamentos?</p> <p>A. Sí</p> <p>B. No</p> <p>C. NA</p> <p>¿Comprendió la explicación que le dieron?</p> <p>A. Sí</p> <p>B. No</p> <p>¿Por qué?</p> <p>¿Le dieron charlas o consejos para mejorar su salud?</p> <p>A. Sí</p> <p>B. No</p>

3. Veracidad

Este estudio demuestra la realidad que se vive en la consulta externa del Hospital Regional de Cobán A.V., de acuerdo a la percepción de cada uno de los entrevistados.

4. Consentimiento informado

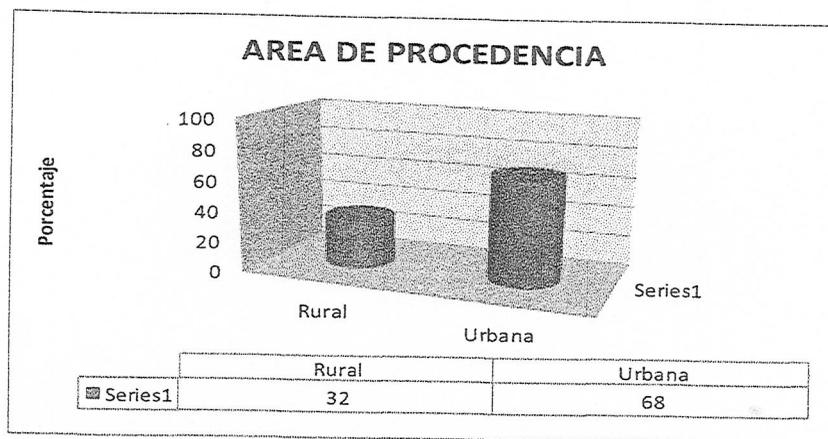
Este estudio se realizó contando con el consentimiento de cada uno de los entrevistados, previo conocimiento y comprensión de los hechos pertinentes.

El consentimiento, 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

Con el beneficio de la información obtenida se recomendaron estrategias y acciones que permitan mejorar la prestación de los servicios.

GRAFICO 4:

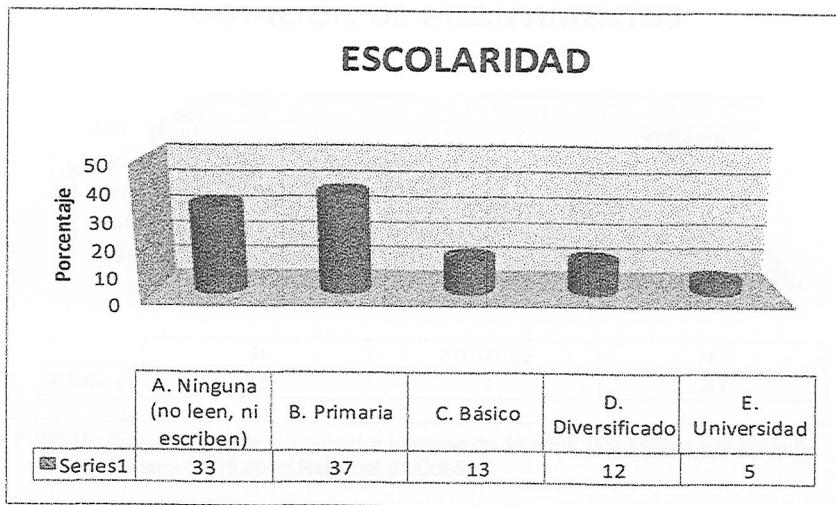


FUENTE: Entrevista aplicada a usuarios mayores de 15 años, que asisten a la consulta Externa del Hospital Regional de Cobán.

Análisis: El 68% de los entrevistados proceden del área urbana de Cobán, debido a que son los que mejor acceso geográfico tienen al servicio de la Consulta Externa del hospital Regional de Cobán, el 32% provienen del área rural de Alta Verapaz, de los municipios de Cahabón, Tamahú, Playa Grande y comunidades de Baja Verapaz que colindan con Alta Verapaz. Aunque el porcentaje de los usuarios que asisten del área rural es menor, hay que considerar que son de áreas lejanas que son enviados por otros servicios de salud, al ser el hospital un centro de referencias, con atención de médicos especialistas y con mayor nivel de resolución de los problemas de salud.

NIVEL ACADÉMICO:

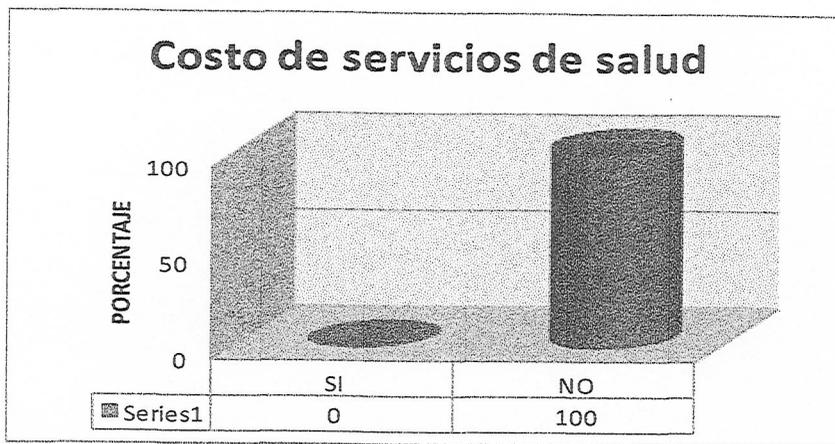
GRAFICO 5:



FUENTE: Entrevista aplicada a usuarios mayores de 15 años, que asisten a la consulta Externa del Hospital Regional de Cobán.

Análisis: De los usuarios entrevistados, el 33% no saben leer, ni escribir y el 67% sí. De los que saben leer y escribir, la escolaridad va desde algún grado de primaria, básico, diversificado, hasta estudios universitarios. Esto es muy importante ya que el tener un alto porcentaje de usuarios que leen y escriben facilita las acciones de información, educación y comunicación, además de transmitir información relacionada con su problema de salud y dar el tratamiento por escrito para garantizar que se cumplan las indicaciones necesarias.

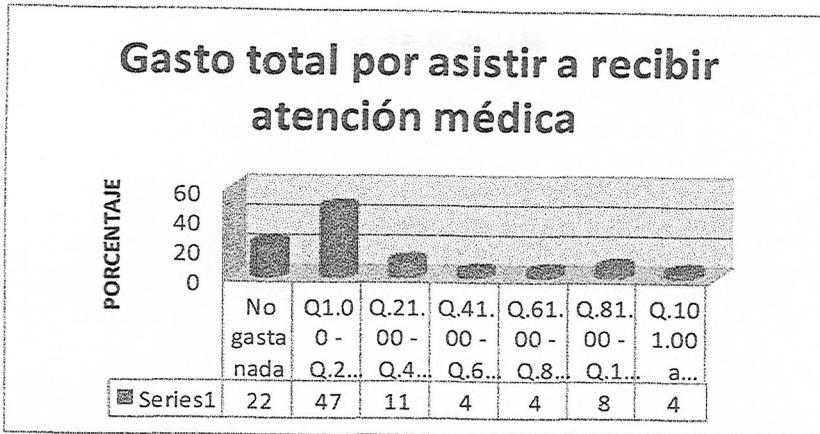
GRAFICO 7:



FUENTE: Entrevista aplicada a usuarios mayores de 15 años, que asisten a la consulta Externa del Hospital Regional de Cobán.

Análisis: El 100% de los entrevistados respondió que no paga por los servicios de salud que recibe, evidenciándose que se cumple con el lineamiento del Ministerio de Salud en relación a la gratuidad de los servicios de salud pública a la población vulnerable y son vulnerables todas aquellas personas que no dispone de recursos para satisfacer las necesidades mínimas para su desarrollo humano. Lo que sí tiene un costo son los medicamentos que en su mayoría deben ser adquiridos por cuenta propia.

GRAFICO 8:

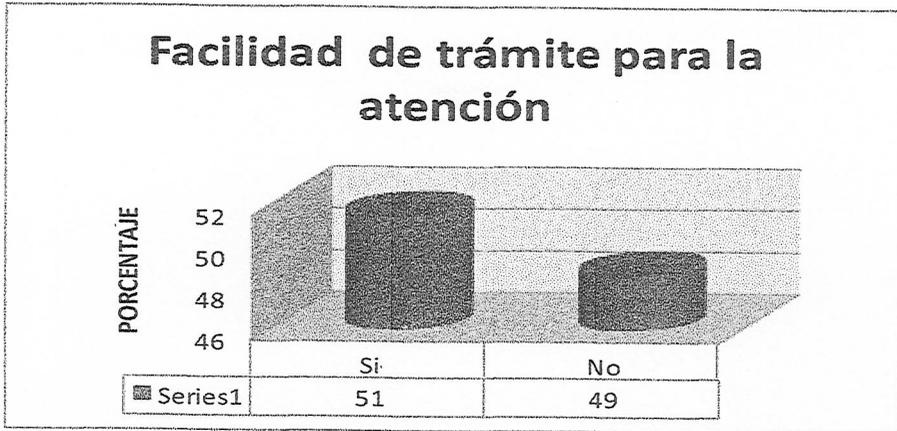


FUENTE: Entrevista aplicada a usuarios mayores de 15 años, que asisten a la Consulta Externa del Hospital Regional de Cobán.

Análisis: Para evaluar los costos de la atención, se preguntó a los usuarios entrevistados sobre cuánto gasta en total para recibir atención médica, respondiendo un 22% que no gasta nada, ya que viven en el área urbana, el 42% que es la mayoría respondió que gastan de Q.1.00 a Q20.00, en pago de transporte ya que son personas que viven en áreas periurbanas y comunidades cercanas. 11% gasta aproximadamente de Q.21.00 a Q.40.00, y un 20% oscila el costo entre Q41.00 hasta más de Q.100.00. Los gastos en que incurren las personas para poder recibir atención en la Consulta Externa es en transporte o combustible, alimentación y hospedaje para los lugares más lejanos, ya que son comunidades de Purulhá, Tamahú, Tactic, Cahabón, Quiche, Playa Grande y Salamá, quienes para poder acceder al servicio de salud, viajan muchas veces un día antes.

TIEMPO DE ESPERA:

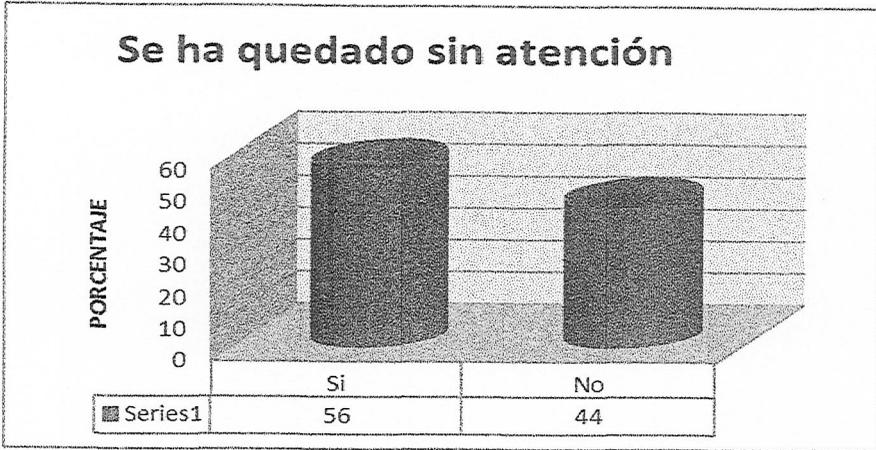
GRAFICO 9:



FUENTE: Entrevista aplicada a usuarios mayores de 15 años, que asisten a la consulta Externa del Hospital Regional de Cobán.

Análisis: A la pregunta si consideran que es fácil el trámite que tienen que hacer para que los atiendan, el 51% de los usuarios entrevistados respondieron que sí es fácil, porque al llevar el carné, les encuentran su expediente rápido y con los números se facilita el orden durante la atención. El 49% respondió que no, porque para ser atendidos deben madrugar, piden muchos requisitos, ponen obstáculos en la atención, no empiezan a atender puntualmente y si no cuentan con el carnet no los atienden, además se debe cuidar el turno, el tiempo de espera es muy larga, mucha burocracia, proporcionan pocos números y no hay claridad en cómo hacer el trámite.

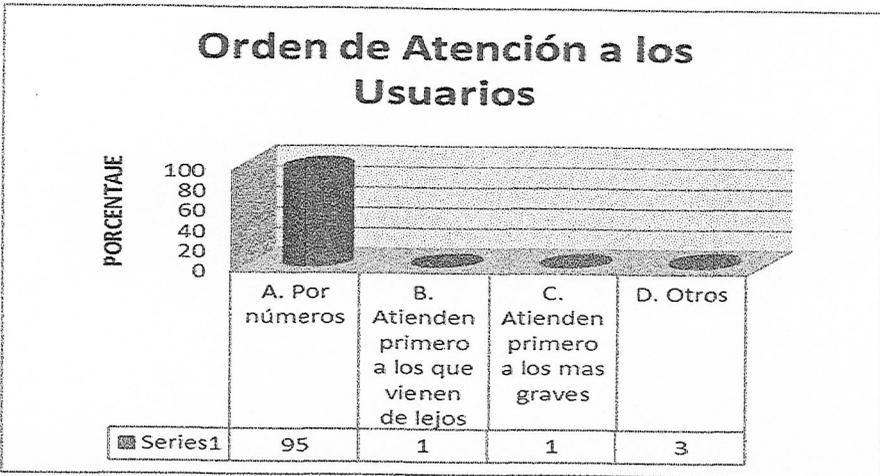
GRAFICO 10:



FUENTE: Entrevista aplicada a usuarios mayores de 15 años, que asisten a la consulta Externa del Hospital Regional de Cobán.

Análisis: La mayoría de los usuarios entrevistados que hacen un 56% respondió que se han quedado alguna vez sin ser atendido, siendo las principales causas: Al momento de llegar ya no hay números, por estar cerrado, paro de labores, no tener cita, reunión de médicos, no llevar el carnet, equivocan los exámenes etc. El 44% refirió que siempre han sido atendidos, principalmente porque madrugan para poder tener a tiempo su número.

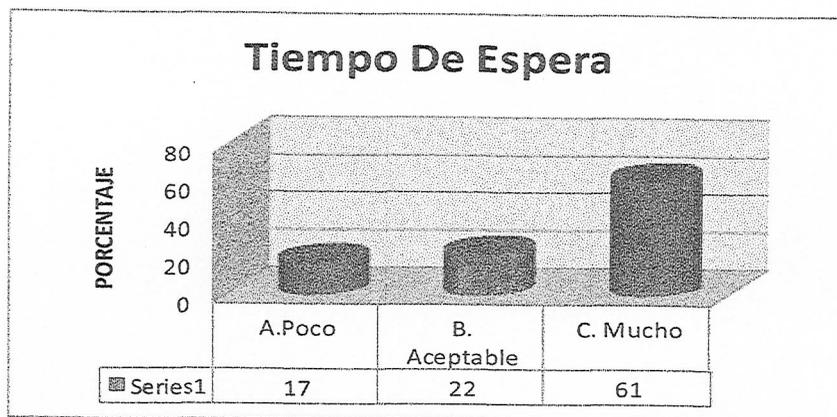
GRAFICO 11:



FUENTE: Entrevista aplicada a usuarios mayores de 15 años, que asisten a la consulta Externa del Hospital Regional de Cobán.

Análisis: En relación a la pregunta sobre el orden que atienden a los usuarios en el servicio, el 95% respondió que por números, siendo efectivamente este el proceso para organizar la atención en el servicio. El 1% refirió que atienden primero a los que vienen de lejos, 1% a los más graves y un 3% refirió que no saben o qué veces hay preferencias y no se cumple con el orden de los números. Al preguntarles si estaban de acuerdo con esta forma de organizar la atención, la mayoría respondió estar de acuerdo, ya que es justo que a las personas que primero llegan son a las que primero atienden.

GRAFICO 12:

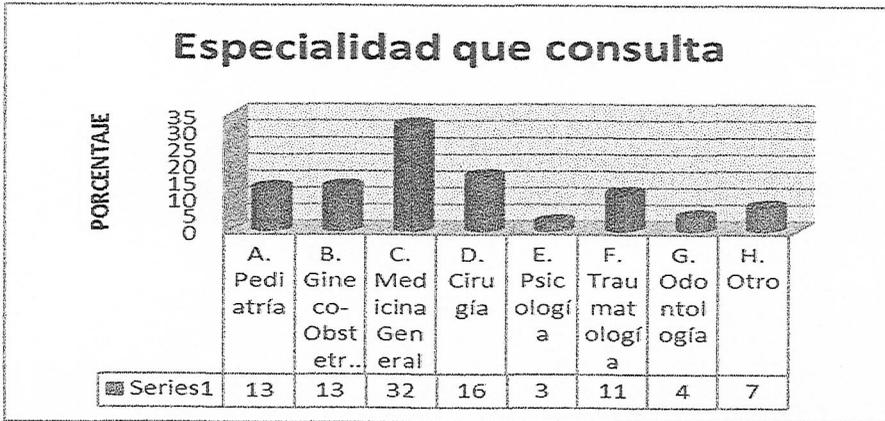


FUENTE: Entrevista aplicada a usuarios mayores de 15 años, que asisten a la consulta Externa del Hospital Regional de Cobán.

Análisis: De acuerdo a la gráfica, la mayoría de los usuarios entrevistados, que corresponde al 61%, consideran que el tiempo que esperan para ser atendidos/as es demasiado, ya que desde que llegan hasta que son atendidos pasan de 3 a 4 horas, tomando en cuenta además que la mayoría madruga para poder tener su número y ser atendido. El 22% refirió que es aceptable y el 17% consideran que el tiempo de espera fue poco.

TRATO:

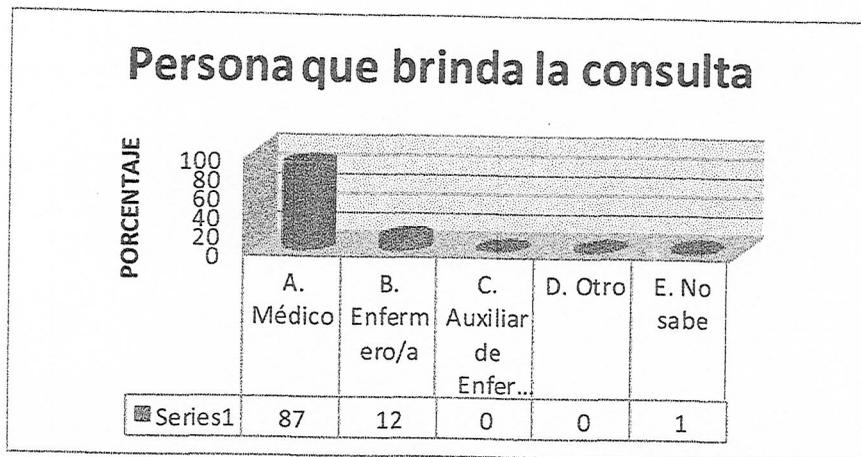
GRAFICO 13:



FUENTE: Entrevista aplicada a usuarios mayores de 15 años, que asisten a la consulta Externa del Hospital Regional de Cobán.

Análisis: De acuerdo al gráfico, se puede observar que el servicio que más demanda tiene con un 32% de los usuarios entrevistados es el de Medicina General, seguido por Cirugía con un 16%. Pediatría y Gineco Obstetricia con un 13%, especialidades a donde se refiere más casos que no pueden ser atendidos en los Centros de Convergencia, Puestos y Centros de Salud, y deben ser referidos y por ende es donde más deben enfocarse los recursos tanto humanos como materiales, porque podría ser que es donde están los usuarios que más tiempo esperan para ser atendidos.

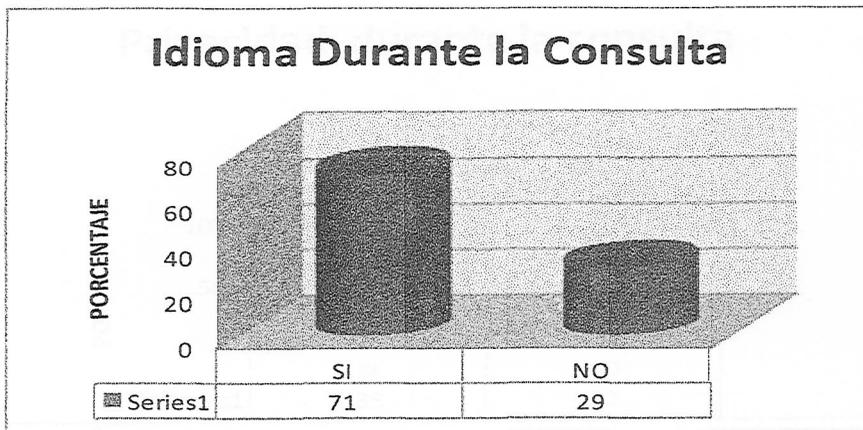
GRAFICO 14:



FUENTE: Entrevista aplicada a usuarios mayores de 15 años, que asisten a la consulta Externa del Hospital Regional de Cobán.

Análisis: El 87% de los usuarios entrevistados refieren haber sido atendidos por el médico, el 12% por enfermera, identificándose que la mayoría de los usuarios son atendidos por personal calificado para brindar la atención, lo que ayuda a satisfacer la necesidad de la demanda de atención. El 1% dijo desconocer la profesión de quien lo atendió durante la consulta, lo que refleja la importancia de que el personal esté identificado con un gafete, además que uno de los Derechos de los usuarios es saber la identidad y calificación personal de los individuos que les están ofreciendo servicios.

GRAFICO 15:

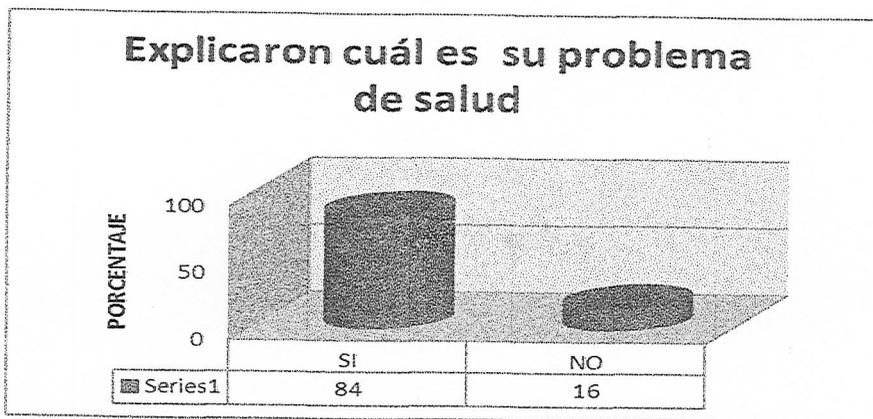


FUENTE: Entrevista aplicada a usuarios mayores de 15 años, que asisten a la consulta Externa del Hospital Regional de Cobán.

Análisis: De acuerdo a la información obtenida, el 71% respondió que durante la consulta, le atendieron en su idioma, en algunos casos a través de interprete y/o traductor, significando dificultad en la comunicación y que afecta la comprensión de los mensajes claves en relación al tratamiento y seguimiento. El 29% respondió que no le hablaron en su idioma, lo que no garantiza el cumplimiento de las indicaciones dadas para la recuperación y mantenimiento de la salud, lo que ocasiona insatisfacción en el usuario.

INFORMACION RECIBIDA:

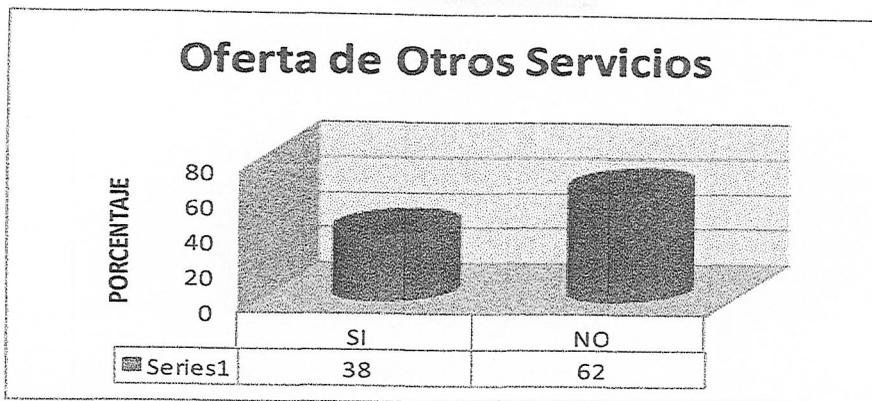
GRAFICO 24:



FUENTE: Entrevista aplicada a usuarios mayores de 15 años, que asisten a la consulta Externa del Hospital Regional de Cobán.

Análisis: El 84% de los entrevistados respondió que sí le explicaron cuál era el problema de salud, cumpliendo con el derecho que tiene el usuario a ser informado, aunque vale resaltar que los que recibieron explicación no todos comprendieron el mensaje, principalmente porque se las brindaron en español y solamente hablan el idioma Q'uecchí, también refirieron que solo informaron sobre cómo tomar el medicamento a veces con términos muy complejos y la información se las dieron muy rápido. Algunos entrevistados refirieron que no se expresaban con amabilidad (enojados) y que no se les dio ningún recordatorio sobre el tratamiento. Es importante que el personal ofrezca información completa y continua en términos razonables de comprensión sobre el diagnóstico, pronóstico, alternativa de tratamiento y a recibir consejería por personal capacitado, considerando el estado de salud físico y mental del usuario.

GRAFICO 25:

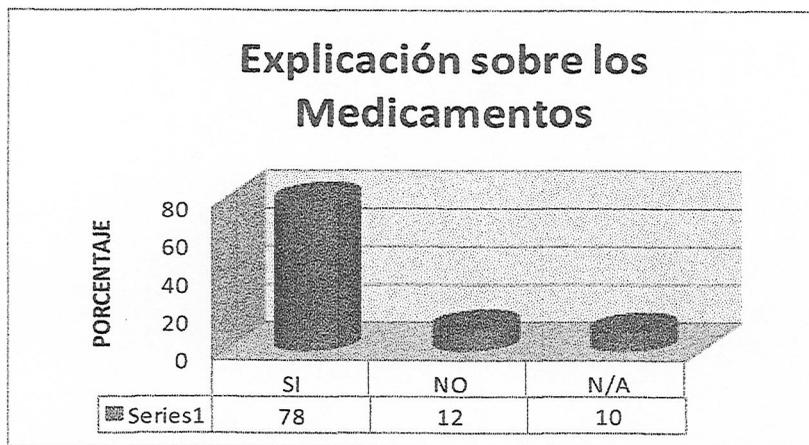


FUENTE: Entrevista aplicada a usuarios mayores de 15 años, que asisten a la consulta Externa del Hospital Regional de Cobán.

Análisis: Al preguntarles a los usuarios entrevistados si además de la atención prestada, les ofrecieron otros servicios, el 62% respondió que no, incumpléndose con la estrategia que promueve el Ministerio de Salud sobre ofrecer sistemáticamente otros servicios de salud, aprovechándose el contacto que se tiene con los usuarios. Algo importante de considerar es el tener en la sala de espera, en un lugar visible, un listado de los servicios que se ofrecen en la Consulta Externa, para conocimiento de todos los usuarios y sensibilizar al personal de salud para promoverlos y ofertarlos con el fin de mejorar la salud de las personas, entre ellos para las mujeres el Papanicolaou, el autoexamen de mamas, Glicemia Etc.

El 38% respondió que si le ofertaron otros servicios siendo estos: laboratorios, odontología y más que todo referencia a otros servicios o médicos como pediatría y cirugía. Solamente a una de las personas entrevistadas le ofrecieron actividades educativas, evidenciando mucha debilidad en este aspecto, ya que la educación es una herramienta que debe planificarse para brindarla en todo momento con el objetivo de ampliar los conocimientos de salud en la población.

GRAFICO 26:

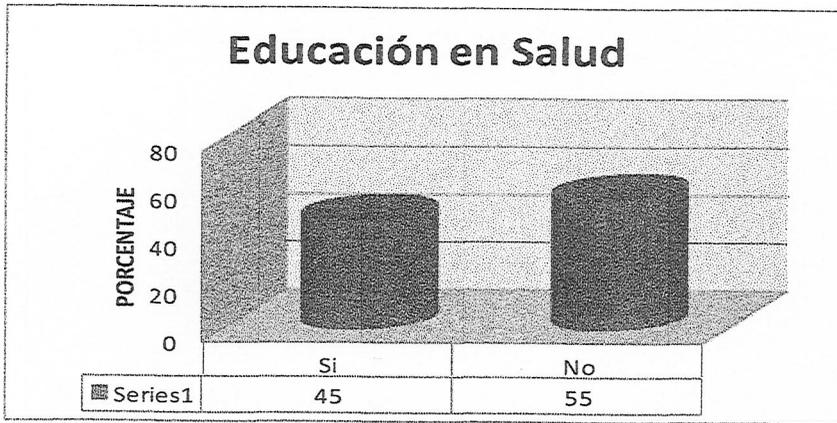


FUENTE: Entrevista aplicada a usuarios mayores de 15 años, que asisten a la consulta Externa del Hospital Regional de Cobán.

Análisis: Al preguntarles a los usuarios entrevistados, si les explicaron como tomar, o dar los medicamentos en el caso de los niños; el 78% respondieron que sí les explicaron sobre dosis, horario y efecto terapéutico, el 12% respondieron que no, el 10% no opinó ya que no les recetaron ningún medicamento, recibiendo orientación o referencia para otros procedimientos.

Algunos usuarios aclararon que aunque les explicaron cómo tomar, o como dar los medicamentos, no comprendieron el mensaje debido a que no les hablaron en su idioma y la explicación fue muy rápida, lo que evidencia la falta de orientación y el no realizar preguntas de verificación, las cuales asegurarían que las indicaciones fueron bien comprendidas y que el usuario cumpla el tratamiento en forma adecuada.

GRAFICO 27:



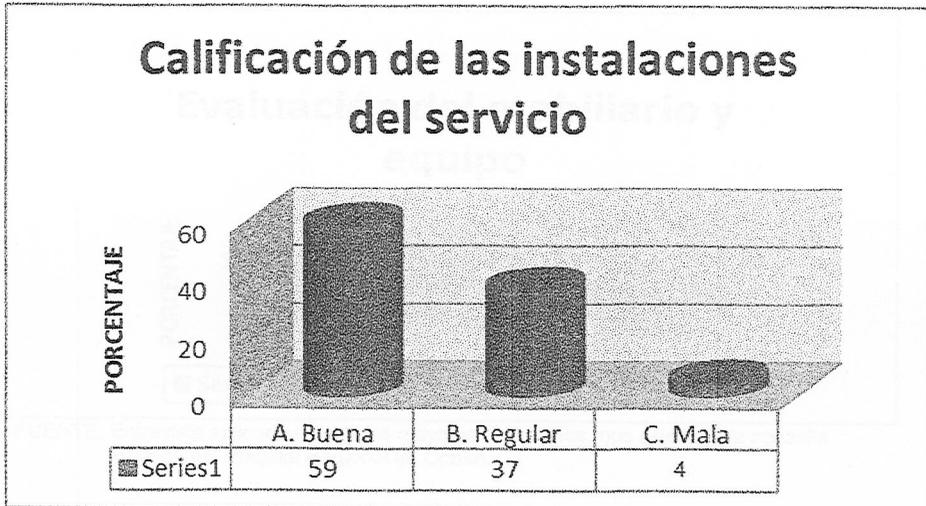
FUENTE: Entrevista aplicada a usuarios mayores de 15 años, que asisten a la consulta Externa del Hospital Regional de Cobán.

Análisis: De acuerdo al grafico el 55% respondió que no recibieron ninguna charla o consejos para mejorar su salud, lo que evidencia la poca importancia que le dan a este aspecto, debiéndose promover en todo servicio de salud acciones necesarias para el autocuidado y factores protectores de la salud.

El 45% de los usuarios entrevistados, respondieron haber recibido alguna charla o consejos para mejorar su salud, pero consideran que la información recibida fue más relacionada con su problema de salud y no enfocada en la prevención, no cumpliéndose con promover hábitos saludables para mejorar su condición de vida.

AMBIENTE DE LA ATENCIÓN:

GRAFICO 28:



FUENTE: Entrevista aplicada a usuarios mayores de 15 años, que asisten a la consulta Externa del Hospital Regional de Cobán.

Análisis: La Consulta Externa es el servicio en el cual se da atención médica a los Usuarios no internados y cuyo padecimiento les permite acudir al servicio. El 59% de ellos, respondió que consideran que las instalaciones son buenas, ya que llenan los requisitos para la comodidad de las personas, el 37% respondió que son regulares pues a veces son insuficientes para la cantidad de usuarios y el 4% respondió que no llenan los requisitos para brindar una atención de calidad.

Este aspecto es muy importante ya que además de la prontitud en la atención, el trato humano, la diligencia para utilizar medios diagnósticos, agilidad para identificar el problema, efectividad en los procedimientos y otros, es importante también la presentación física de las instalaciones y el contar con los recursos necesarios para la atención. El mejoramiento de la calidad no depende exclusivamente de la voluntad y decisión de las personas, los recursos de todo orden incluyendo las instalaciones físicas, juegan un papel fundamental.

VIII. CONCLUSIONES

1. Los usuarios que asistieron a la Consulta Externa del Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz, durante el periodo de la investigación, van desde los 15 años hasta mayores de 46 años, en su mayoría son mujeres y provenientes del área urbana, con algún grado de escolaridad, que consultaron principalmente las especialidades de Medicina General, Cirugía General, Pediatría y Gineco-Obstetricia.
2. La atención en el servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cobán, no tiene ningún costo, pero en todo el proceso de traslado para recibir la atención, sí hay un costo para la población demandante, el cual es en alimentación, transporte y hospedaje, además la compra de medicamentos ya que no se les proporciona en este servicio de salud.
3. Un alto porcentaje de los entrevistados consideraron que para ser atendidos esperan mucho tiempo, considerando que existe dificultad para acceder a este servicio por el trámite que deben seguir, para el cual falta información, además refieren que alguna vez se han quedado sin recibir atención, asimismo faltan mecanismos de priorización de pacientes de acuerdo a su situación de salud.
4. En relación al trato la mayoría de los entrevistados consideran que fueron tratados con respeto y amabilidad en un ambiente de privacidad, identificando al médico como el responsable de proveerles la atención, sintiéndose satisfechos con el tiempo que duró la evaluación médica por lo que sí recomendarían a otras personas asistir a este servicio de Salud.
5. En cuanto al horario, en su mayoría los usuarios desconocen la hora que inicia y termina la atención, pero aun así consideran que los mismos deben ampliarse porque hay muchos usuarios que se quedan sin ser atendidos.
6. La información que reciben los usuarios está relacionada a su problema actual de salud y su tratamiento, lo cual se facilita ya que la mayoría saben leer y escribir, pero no se aprovecha para acciones de información, educación

y comunicación para la prevención y autocuidado y ofertar otros servicios de salud.

7. La mayoría de usuarios consideran que el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Cobán es limpio y adecuado a excepción de la sala de espera que es muy reducida, sin suficientes sillas y los servicios sanitarios que no siempre están disponibles y limpios.

IX. RECOMENDACIONES

Las autoridades del Hospital Regional de Cobán, A.V. "Hellen Lossi de Laugerud", deben:

1. Gestionar ante el Ministerio de Salud Pública y A.S. u otras organizaciones donantes, el abastecimiento de medicamentos necesarios para satisfacer la demanda en la Consulta Externa, ya que si bien la atención es gratuita no se les dota de los medicamentos necesarios, lo que genera que se incurra en gastos.
2. Implementar mecanismos para facilitar el acceso al servicio y disminuir el tiempo de espera a través de la creación de una ruta crítica, incluyendo los requisitos necesarios para ser atendidos, socializándola con los usuarios.
3. Programar reuniones de personal principalmente médico en horarios que no sean de atención, para que los usuarios no se regresen sin haber sido atendidos.
4. Implementar proceso de información permanente, principalmente en lo relacionado a horarios de atención, (horario de inicio y finalización), y todos los servicios que brinda el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Cobán, colocando afiches en lugares visibles.
5. Realizar con el personal del servicio, talleres de capacitación sobre Calidad y Satisfacción del usuario.
6. Implementar la estrategia de información, educación y comunicación, para la promoción de la salud y prevención, curación y rehabilitación de enfermedades, en forma personal o grupal y con ayuda de medios audiovisuales o escritos.

X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Blanco, Medna. Satisfacción del Usuario. Pag. 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.
2. Brown, Lori, Miller Franco Lynne, Rafeh Nadwa Hatzell Theresa. Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo. Segunda Edición. Pag. 1-40. Consultada el 24 de mayo de 2010.
3. Danabedian, A.. Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica. 1990. Consultada el 24 de mayo de 2010.
4. Donabedian, A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública. España. 1990. Pág. 5-7, 78. Consultada el 24 de mayo de 2010.
5. Fernández Busso, Nélica. Calidad de la Atención Médica. Pag. 4-13 http://www.iner.salud.gob.mx/descargas/ARCA/documentos/calidad_salud.pdf consultada el 29 de mayo de 2010.
6. Gerson, Richard. Como medir la satisfacción del cliente: mantengan la lealtad para siempre. 1993. Estados Unidos de América, ISBN. Pág. 110-115. Consultada el 27 de mayo de 2010.
7. Gonzàles Dagnino. Calidad total en Atención Primaria en Salud. Madrid España. 1.994. Pág. 154. Consultada el 27 de mayo de 2010.
8. Jhonson, M.D. y Fornell, C. 1191. A Framework for comparing Customer Satisfaction across individual and product categories. Pág. 268.
9. Martínez.Tur, V., Peiró, J.M, y Ramos, J. 2001. Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente. Una Perspectiva Psicosocial. Madrid. Síntesis.
10. Muñoz, Lorenzo. Módulo de Calidad en Salud. Managua, 2001. CIES, Pág. 131-135.
11. Políticas y Lineamientos estratégicos MSPAS, 2,008.
12. Programa de Organización y Gestión de Sistemas y Servicios de Salud (HSO), División de Desarrollo de Sistemas y Servicios de Salud. Calidad en los servicios de salud. www.gerenciasalud.com/calidadsalud.htm Calidad Salud. Consultada el 3 de junio de 2010.

XI. ANEXOS

Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela Nacional de Enfermería
Licenciatura en enfermería



Lugar y fecha: _____ No. Boleta: _____

SATISFACCION DE USUARIA/OS

Objetivo: Identificar la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Cobán "Hellen Lossi de Laugerud".

DATOS GENERALES:

Edad: _____

Sexo: F _____ M _____

Procedencia: _____

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 _____
3. Especialidad que consulta:
A. Pediatría____ B. Gineco-Obstetricia____ C. Medicina General____
D. Cirugía ____ E. Psicología _____ F. Traumatología____
G. Odontología____ H. Otro_____ (especifique)
4. ¿Le explicaron cual es su problema de salud?
A. Sí _____ B. No _____
5. ¿Comprendió la explicación que le dieron sobre su problema de salud?
A. Sí _____ B. No _____ ¿Por
qué? _____

6. ¿Le proporcionaron todos los medicamentos que necesita para resolver su problema de salud?
 A. Sí _____ B. Algunos _____ C. No _____ ¿Por qué? _____

7. Además de resolverle el problema de salud por el que consultó, le ofrecieron otros servicios.
 A. Sí _____ ¿Cuáles? _____ B. No _____
8. ¿Quién le brindó la consulta?
 A. Médico _____ B. Enfermero/a _____ C. Aux. de Enfermería _____
 D. Otro: _____ (Especifique) _____
9. ¿La persona que le brindó la consulta le habló en su idioma?
 A. Sí _____ B. No _____
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 _____
13. ¿El tiempo que le dedicaron durante su consulta fue?
 A. Poco _____ B. Suficiente _____ C. Mucho _____
14. ¿Le explicaron como tomar o dar los medicamentos?
 A. Sí _____ B. No _____ C. NA _____
15. ¿Comprendió la explicación que le dieron?
 A. Sí _____ B. No _____ ¿Por qué? _____
16. ¿A qué hora inicia la atención en este servicio?
 Escriba la hora: _____
17. ¿Está de acuerdo con ese horario?
 A. Sí _____ A. No, Porqué _____

18. ¿A qué hora finaliza la atención en este servicio?
Escriba la hora: _____
19. ¿Está de acuerdo con ese horario?
A. Acuerdo _____ B. Desacuerdo ¿por qué? _____
20. ¿Cuánto gasta en total por venir a recibir atención médica en este hospital?

Por qué, explique: _____
21. ¿Paga por los servicios de salud que recibe?
A. Sí _____ B. No _____
22. ¿Sí la respuesta anterior es afirmativa, que servicios de salud paga?
A. Consulta _____ B. Medicamentos _____
C. Laboratorio _____ E. Otro. _____ Especifique _____

23. ¿Le dieron charlas o consejos para mejorar su salud?
A. Sí _____ B. No. _____
24. ¿Sí la respuesta anterior fue afirmativa, comprendió usted las charlas o consejos que le brindaron?
A. Sí _____ B. No _____
25. ¿Cómo le gustaría que fueran las charlas que le brindan en este servicio?
(Escribir todo lo que diga la persona)
26. ¿Es fácil el trámite que tiene que hacer para que la atiendan?
A. Si _____ B. No _____ ¿Por qué? _____

27. ¿Se ha quedado alguna vez sin que la atiendan?
A. Sí _____ B. No. _____ ¿Por qué? _____

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

A. Por números_____ B. Conforme vayan viniendo_____ C. Atienden primero a los que Vienen de lejos _____ D. Atienden primero a los más graves_____ E.Otros, _____(Especifique)_____

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

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

33. ¿Es cómoda la sala de espera?

A. Si _____ 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. Si _____ 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

Gracias por su información y valioso tiempo.



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA DE COBAN ALTA VERAPAZ**

Mi nombre es Gladys Edith Ramírez, soy Enfermera Profesional y actualmente me encuentro realizando un estudio concerniente a la Satisfacción del usuario de los servicios de la Consulta Externa del Hospital Regional de Cobán, A.V., con el objeto de identificar la satisfacción en relación a los servicios de salud.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por lo anterior expuesto, solicito su colaboración, de manera que pueda participar en el estudio, respondiendo preguntas relacionadas con el tema en mención. La información que usted proporcione es totalmente confidencial, por lo que su identidad no será revelada, 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.