

**Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua
UNAN-MANAGUA
Facultad De Ciencias Médicas
Departamento de Medicina Preventiva**



Tesis para Optar al Título de Especialista en Dirección de Servicios de Salud y Epidemiología

Tema

**SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ASISTEN A
CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL ESCUELA DR. ROBERTO
CALDERÓN AGOSTO-DICIEMBRE 2017**

Autor

Dra. Tamara Jeaneth Alvarado Flores

Tutor

**Dr. Humberto Urroz Talavera
Especialista en Medicina de Emergencia
Msc. Docencia Universitaria e Investigación**

Nicaragua, Managua – Marzo 2018

Índice

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO	ii
OPINION DEL TUTOR.....	iii
RESUMEN	iv
I. INTRODUCCION	1
II. ANTECEDENTES	2
III. JUSTIFICACION.....	5
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
V. OBJETIVOS.....	7
GENERAL.....	7
ESPECIFICOS.....	7
VI. MARCO TEORICO.....	8
VII. DISEÑO METODOLOGICO.....	14
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	18
VIII. RESULTADOS	22
IX. DISCUSION DE LOS RESULTADOS.....	25
X. CONCLUSIONES.....	29
XI. RECOMENDACIONES	30
XII. BIBLIOGRAFIA	32
XIII. ANEXOS	35

DEDICATORIA

A DIOS mi inspiración, dador de vida y conocimiento

A ÈL TODA LA GLORIA Y LA HONRA!

A mi Esposo, Pablo por su apoyo y paciencia

Mi hija

Mi motor, para seguir adelante Thais

Mis Padres y hermana

Armando y Damaris, Tatiana incondicionales siempre, ejemplos de lucha y perseverancia.

GRACIAS a todos por apoyarme siempre y comprenderme.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a DIOS, quien da vida y ha permitido llegar a obtener este logro y así culminar y llevar a cabo este proceso de profesionalización.

TODO LO PUEDO EN CRISTO QUE ME FORTALECE;

Filipenses 4; 13

A mi esposo, mi hija por su apoyo, paciencia y por su amor incondicional

Mis Padres, mi hermana Tatiana han sido un apoyo incondicional en mi vida particular y profesional.

Un agradecimiento especial a mi tutor por su buena Amistad y ser guía en el estudio de la tesis, así mismo el tiempo que dedicó en su enseñanza metodológica.

Dra. Tamara Alvarado

OPINION DEL TUTOR

La calidad en salud se define actualmente como la capacidad de un producto o servicio de adaptarse a lo que el paciente espera de él. Las razones básicas para ofrecer la calidad es la garantía de obtener el beneficio máximo para el paciente y la atención muy costosa.

La finalidad de este trabajo está fundamentada en la satisfacción que obtiene el paciente de la atención en salud, ya que esta se ha convertido en un requisito importante para la supervivencia

El grado de satisfacción es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.

Actualmente se ha dado un importante crecimiento del interés de la población acerca de la calidad en los servicios de salud, sobre todo a nivel público. El objetivo primordial de este estudio fue describir la satisfacción en la atención recibida por los pacientes en el servicio de consulta externa del Hospital Roberto Calderón y analizar la relación con algunas características predisponentes, encontrando los principales motivos que definen la calidad como buena fueron: trato por parte del personal que labora en la unidad de salud que repercute en la mejoría de la salud de los pacientes; sin embargo, se debe de tomar en cuenta dos aspectos considerado de mala calidad como largos tiempos de espera y los espacios de servicio sanitario deficientes.

Es necesario implementar acciones que nos permiten brindar una mayor calidad en la atención para todos los pacientes, actualmente existen enfermedades difíciles de controlar por lo cual es fundamental el instituir la identificación de estas los problemas de salud pública. Considero es un estudio que servirá de insumo al Ministerio de Salud para evaluar los estándares de calidad de atención en salud e infraestructura.

Dr. Humberto Urroz Calavera

Esp. Medicina de Emergencia
Msc. Docencia Universitaria e Investigación
Docente Titular Facultad de Ciencias Médica

RESUMEN

SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ASISTEN A CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL ESCUELA DR. ROBERTO CALDERÓN AGOSTO-DICIEMBRE 2017

INTRODUCCION: Garantizar la salud es uno de los retos a nivel de todo el mundo, la importancia de ofrecer servicios de calidad es cada vez más esencial por tal razón la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomendó utilizar las Funciones Esenciales en Salud Pública (FESP) como una estrategia para la medición y mejora de la salud de la población, cómo consecuencia ha provocado que los países asuman compromisos reales en el desarrollo de estrategias que mejoren la calidad de los servicios de salud en el mundo.

OBJETIVO: Evaluar la satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a consulta externa del Hospital Escuela Dr. Roberto Calderón Agosto – Diciembre 2017.

DISEÑO METODOLÓGICO: Es un estudio de tipo descriptivo, prospectivo y de corte transversal, con enfoque cualitativo en el que se aplicó una encuesta de satisfacción de pacientes, instrumento avalado y aprobado por el Ministerio de Salud para ser utilizada en los servicios de emergencia, consulta externa y hospitalización, en donde se tomaron en cuenta las dimensiones de condiciones higiénicas, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta.

DISEÑO ESTADÍSTICO: Se consideró a los pacientes que acudieron a consulta en el período Agosto-Diciembre de 2017, se realizó un muestreo no probabilístico, por conveniencia, calculándose una muestra de 305 pacientes que consideraron participar del estudio bajo criterios de inclusión y de exclusión.

RESULTADOS: Se encontró que el grupo etario que más predominó fueron las edades de edades 32- 48 años, siendo el sexo femenino quien visita la unidad de salud, con nivel académico de primaria y de procedencia urbana. El grado de satisfacción del paciente, a través de las dimensiones de calidad consideraron que la accesibilidad para llegar a la Unidad de Salud duraba aproximadamente de 30 a 60 minutos, el tiempo de espera para recibir la consulta fue mayor a 1 hora, considerando en su mayoría que el tiempo de espera era aceptable, mientras la consulta duro de 5 a 10 minutos , el tiempo de la atención en consulta brindado fue aceptable, la infraestructura y condiciones del área de consulta era limpia y contaban con privacidad, pero los servicios higiénicos carecían de limpieza, Los factores asociados con la calidad de atención es buena y bastante satisfactoria de los diferentes prestadores de atención: médico, enfermería, admisión y farmacia. La calidad del Hospital es Satisfactoria, con una buena de la atención en general

Palabras Claves: paciente, calidad de atención, satisfacción

I. INTRODUCCION

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

La calidad de atención en salud es, una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud y una necesidad de quienes requieren de estos servicios.

El interés de este estudio se genera por la creciente necesidad de conocer la satisfacción que tiene el paciente acerca de la atención en los servicios de salud.

Esta dimensión está siendo cada vez más relevante para la formulación y evaluación de políticas sociales a nivel mundial, y en particular, de políticas públicas de salud. En Nicaragua, uno de los principales rectores de la política sectorial es la calidad de la atención en salud, como un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los pacientes.

El paciente es el personaje principal en los escenarios de la prestación de servicios, a quien se debe atender con calidad, oportunidad y eficiencia, para satisfacer sus expectativas; él es quien determina el nivel de excelencia de una organización.

La perspectiva del paciente es muy importante porque es más probable que estos satisfechos cumplan con el tratamiento y continúen utilizando los servicios de salud. Es por este motivo que con respecto a todas las demás dimensiones de calidad, la satisfacción del paciente afecta la salud y el bienestar de la sociedad.

II. ANTECEDENTES

A nivel Internacional:

2011: En Quito Ecuador Bravo Tapia Melida Dra. Realizó un estudio donde Los resultados más relevantes indican, el 76.7% de los encuestados manifiestan que para ser atendidos debe esperar hasta 180 minutos, sin embargo refieren como poco y aceptable este tiempo. Otros factores relacionados con la calidad de atención como: si el profesional le examino, si tuvo privacidad, si le puso atención a sus dolencias, si le explico el cuadro clínico, si entendió las recomendaciones, el 96.7% de los usuarios encuestados manifiestan su bienestar. El 76.7 % de los usuarios consideran que los funcionarios del Sub centro de Salud muestran interés por brindarle un servicio de calidad. (Bravo, 2011)

2012 Octubre: se realizó un estudio en México Monterrey Nuevo León de Satisfacción de los usuarios de consulta externa de una Institución de Seguridad Social de Guadalupe, donde se encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los pacientes . El trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta. (Alberto, 2012) .

2013: Se realizó un estudio con el tema de Niveles de Satisfacción del Servicio de Oncología en Salud como Indicador de Calidad del Centro de Radioncologico durante el segundo periodo del 2013 donde se encontró que el total de los participantes el promedio de edad fue de 42.5 años,(DE=13.5),el 60% eran del sexo femenino, el régimen de salud fue el contributivo con el 57%,el estado de satisfacción fue del 97% y los niveles de satisfacción en promedio fueron 44.2 puntos(DE=5.2),ubicándose en su mayoría en los más altos de la escala. (Toro, 2013)

2015: Loja Ecuador se realizó un estudio de Satisfacción de pacientes acerca de los cuidados de enfermería los resultados obtenidos indican que los pacientes manifestaron un nivel de satisfacción medio frente al personal de enfermería. (Pérez, 2015).

A nivel Nacional:

2006: En el Hospital Alemán nicaragüense se realizó un Análisis de satisfacción de los pacientes externos atendidos en los servicios de hospitalización en el período comprendido de Agosto - Octubre 2006, donde se encontró que el 86% de los pacientes externos del estudio se sintieron satisfecho con la atención brindada por el personal médico, el 77% con la atención brindada por enfermería y el grado de satisfacción del estudio fue del 67%.

2008: en Septiembre, se realizó un estudio en la consulta externa del Hospital HEODRA de León, en donde se logró determinar que la calidad de atención es normal pero hay que darle seguimiento, utilizando el modelo Servqual se encontró que se debe tratar de esforzarse en la atención a los pacientes, la que menos insatisfacción está causando en el servicio brindado y a la habilidad de transmitir confianza a los pacientes, por ende el departamento de consulta externa debe tratar de esforzarse en la atención a los pacientes ya que el personal médico ya que el personal médico posee los conocimientos necesarios, pero que muchas veces no saben cómo transmitirlo. (Donald Mauricio Carmona Berríos et al Gomez Gutierrez Cristhiam Br, 2008)

2013:Un estudio realizado en Enero de acerca de Satisfacción encontrada por los pacientes de Consulta Externa, del Hospital Central Managua Dr. Cesar Amador Kuhl encontraron que el servicio brindado por el hospital es bueno, así como la calidad en recursos humanos y el nivel de profesionales que laboran tienen un alto nivel de resolución. (Brenda B. S., 2013)

2015: Un estudio realizado en Dirià en el II Semestre acerca de la calidad de atención en los pacientes de la consulta ambulatoria que asisten al centro de salud Virgen Desamparados concluyó que el 60% percibe como buena la atención de la unidad, la mayor dificultad es el tiempo de espera que se extiende hasta más de una hora, asimismo la mayor población que asiste a la consulta son de la zona urbana. (Hernández., 2015)

III. JUSTIFICACION

La calidad de la atención, es un derecho de la población Nicaragüense que garantiza una atención humanizada, solidaria, con tecnología apropiada que logra una completa satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad.

Conceptualmente se trata de un término dinámico, dado que articula ámbitos institucionales diversos con la cultura de los servicios de salud, la respuesta a los problemas de los pacientes y la perspectiva sobre la atención recibida.

En la actualidad la satisfacción del paciente es un tema prioritario que amerita encontrar la línea de base que permita la formulación y el desarrollo de intervenciones para su mejoramiento.

El resultado de una mala atención se traduce en insatisfacción del paciente, esto puede ocasionar el desapego al tratamiento y al médico, el paciente evita acudir a la unidad o se atiende en otro lugar, lo que podría agravar su salud, afectar la productividad laboral o impactar negativamente en la economía del paciente y de la institución.

Con la presente investigación se busca contribuir mejorar la satisfacción de los pacientes que reciben atención en la unidad de estudio, aportando información sobre la calidad percibida, además de reconocer los aspectos considerados deficientes por ellos, que permita al personal de salud como proveedores de las prestaciones tener un claro panorama de utilidad para la toma de decisiones y el diseño de estrategias que originen una mejora en la prestación de los servicios, para construir un estándar que ofrezca un nivel de profesionalismo calificado.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es la satisfacción en la Calidad de atención de los pacientes que asisten a consulta externa del Hospital Escuela Dr. Roberto Calderón Agosto – Diciembre 2017?

V. OBJETIVOS

GENERAL

Evaluar la satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a consulta externa del Hospital Escuela Dr. Roberto Calderón Agosto – Diciembre 2017.

ESPECIFICOS

1. Identificar las características socio demográficas de los pacientes que asisten a consulta externa.
2. Determinar el grado de satisfacción del paciente, a través de las dimensiones de calidad (Accesibilidad, Estructura, Proceso, Resultado).
3. Mencionar los factores asociados con la calidad de atención mediante la opinión que manifiesten los pacientes.

VI. MARCO TEORICO

“La Salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. La cita procede del preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud, que fue adoptada por la Conferencia Sanitaria Internacional, celebrada en Nueva York del 19 de Junio al 22 de Julio de 1946 por los representantes de 61 Estados (*Oficial Records of the World Health Organization N° 2, p.100*), y entro en vigor el 7 de Abril de 1948. La Definición no ha sido modificada desde esa fecha. (OMS/OPS, s.f.).

Como lo definió A. Donabedian (1990), uno de los primeros autores que destacó la relevancia de la calidad de la atención se trata de un término multidimensional en el que se conjugan diferentes atributos, eficacia, efectividad, eficiencia, equidad, aceptabilidad, y legitimidad. El atributo de la aceptabilidad, refiere justamente a la conformidad de los deseos y expectativas individuales de las personas con las prestaciones recibidas. (Donabedian, 1984)

La satisfacción del paciente es una dimensión difícil de medir, en octubre 1993 se aprueba la política nacional de salud, de aumentar la calidad de vida de la población, aumentando la eficacia de las acciones de salud. En enero de 1994, el proyecto de modernización del sector salud Nicaragüense (MINSA / Banco Mundial), realizó una encuesta de satisfacción en las unidades de salud de Managua, describiendo que el 80% de la población está satisfecha con los recursos médicos, e inconforme con admisión, enfermería, servicios de diagnóstico y medicamentos.

Schiffman y Lazar (1997) afirmaron que para saber qué tan satisfechos están los pacientes con la calidad de un servicio se hace necesario evaluar su percepción ya que ellos juzgan en base a una variedad de clave informativas que lo asocian con el servicio. (Vargas Gonzalez Vilma et Vallecillos, 2013)

Díaz (2002) cita que en las últimas décadas, se ha producido un creciente interés en los servicios sanitarios por la medición, evaluación y mejora de la calidad en la asistencia sanitaria. En un principio, esta medición se centró en las estructuras, pero cada vez más el interés se centra en los resultados. Entre las diferentes medidas de resultado se encuentra la satisfacción del paciente. La satisfacción del paciente es el objetivo y resultado de la asistencia sanitaria y una medida útil de su calidad, al considerarla el eje central del servicio.

Ortiz (2004), Considera que una de las principales expectativas manejadas por el paciente es la relacionada con la recuperación de la salud, proporcionándole al médico un mayor peso específico sobre esta recuperación, por lo que el trato otorgado por el médico constituye un elemento fundamental en la satisfacción de sus expectativas, y si los pacientes no perciben un trato amable sus expectativas de satisfacción se ven afectadas negativamente. Entre las teorías de la satisfacción más extendidas y sobre la que existe mayor solidez empírica, destaca la correspondiente al denominado paradigma de la “des-confirmación de expectativas” según este enfoque, la satisfacción es el resultado de la diferencia entre lo que el paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido, su percepción de la experiencia, es decir, la diferencia entre las expectativas del paciente y las percepciones respecto al servicio prestado, del binomio expectativas-calidad percibida se obtendrá el nivel de satisfacción del paciente de los servicios sanitarios (Tapia, 2011)

En Febrero 2004 se publicó la norma técnica elaborada por el Ministerio de Salud de las orientaciones metodológicas sobre el proceso de medición de satisfacción de pacientes externos en las unidades de salud del segundo nivel de atención, este documento menciona que prestar servicios al paciente es uno de los principios fundamentales que debe estar presente en los procesos de garantía de calidad, razón por la cual es fundamental conocer las expectativas y las percepciones de la calidad que sobre el servicio tienen los pacientes considerando dentro de estos las particularidades tanto de las mujeres como de los hombres y niños de tal forma que se garantice la equidad en la atención reconociendo y respetando sus derechos así como eliminando las barreras que limitan el acceso a la atención.

En consecuencia se requiere contar con metodologías e instrumentos que permitan brindar espacios para la participación de los usuarios en el diseño y la evaluación de los servicios de salud, sobre la base de sus expectativas y percepción de la calidad de los servicios. A fin de contar con herramientas para la medición de satisfacción de usuarios externos en las unidades de salud del segundo nivel de atención, el ministerio de salud ha seleccionado entre las diversas formas de medición las que a continuación se enumeran:

1. Buzón de encuestas
2. Encuestas de salidas

La plena satisfacción es uno de los resultados más importantes de brindar servicios de buena calidad, para todo programa es una meta muy valiosa relacionada con la prestación de servicios de salud ya que según experiencias acumuladas, es plena satisfacción es uno de los resultados más importantes de brindar servicios de salud ya que según experiencias acumuladas, es posible afirmar que la satisfacción de los pacientes puede influir en el hecho que este busque o no, la atención en salud, siga o no las instrucciones del prestador de servicios de salud, regrese o no donde el prestador de servicios de salud. (MINSA P. d., 2004)

Se puede mencionar que desde en el enfoque medico administrativo se trata de otorgar atención médica al paciente, con oportunidad, competencia profesional, seguridad y respeto a los principios éticos, con el objetivo de satisfacer las necesidades de salud y sus expectativas, la de los prestadores de servicios y la de la institución. (Aguirre-Gas, Zavala-Villavicencio, & Hernández-Torres, 2010)

Donabedian también enfatiza el análisis de la calidad a partir de tres enfoques (estructura, proceso y resultado), lo cual ha sido una contribución importante en este contexto:

❖ **La Estructura:** que vendrían a ser los atributos materiales y organizacionales, de las unidades donde se realiza la atención.

❖ **El Proceso:** que es la manera como el personal de salud atiende a los pacientes, es decir las actividades y procedimientos realizados por los proveedores de

servicios, así como la habilidad para realizarlos y la contribución de los pacientes en el cumplimiento de las indicaciones, la evaluación del proceso resultaría de la combinación de revisar las aplicaciones técnicas y las relaciones interpersonales parte del proceso de atención.

❖ **El Resultado:** que viene a ser satisfacción del paciente con la atención recibida, comprensión con la enfermedad y del régimen de hacer frente con éxito a la misma, conocimiento de los problemas del paciente. (Bravo, 2011)

La satisfacción del paciente es entendida como la conformidad expresada por el mismo en función de las expectativas que este tiene respecto a la atención que recibe en las diferentes áreas que integran a todas las dimensiones de la calidad.

La satisfacción debe ser entendida como un problema multifactorial, considerando las diferentes variables que intervienen, por ello al medir la calidad de los servicios se debe contemplar los criterios que operan sobre la conformidad o no con unos servicios o con el sistema de salud, esto permitirá replantear las prácticas de trabajo hacia la satisfacción del paciente. (Violeta, 2016)

La Ley General de salud de la Republica de Nicaragua precisa que la calidad es un principio del sistema de salud y el estado debe de garantizar el mejoramiento continuo de la situación de salud de la población en sus diferentes fases y niveles de atención conforme la disponibilidad de recursos y tecnologías existentes para brindar al máximo beneficios y satisfacción con el menor costo y riesgo posible. (MINSA, LEY GENERAL DE SALUD, 2003)

El sistema de garantía de calidad en Nicaragua está orientado a brindar un alto grado de satisfacción a los pacientes que utilicen los servicios de salud, cumpliendo con estándares técnicos de excelencia con prontitud, calidez, equidad, efectividad, competencia técnica, seguridad y eficacia. Una condición esencial del sistema de garantía de la calidad es que los servicios de salud sean accesibles a las personas, familia, y comunidad, a través de la red de servicio público, privado y comunitario con amplia participación ciudadana.

Este sistema tiene entre sus componentes; la habilitación, la acreditación, la regulación de profesionales, la auditoria de la calidad de la atención y los tribunales bioéticos. Así mismo la garantía de calidad se asocia con la participación de la sociedad para lograr una articulación dirigida a evaluar los procesos de atención que brindan los prestadores de servicios públicos y privados denominándose esta actuación como control social o auditoria social. (MINSA, MARCO CONCEPTUAL DEL MODELO DE SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIO, 2007).

Además de la base legal ya referida, el modelo de salud familiar y comunitario MOSAFC, se basa en el plan de desarrollo humano en él se establecen tres lineamientos para el sector salud:

1. Garantizar el acceso: Acceso a los servicios de salud de calidad.
2. Desarrollar una cultura nacional de promoción y protección a la salud.
3. Profundizar las reformas sectoriales en salud para contribuir a la construcción de un estado social.

Este modelo de atención, no pretende solo ampliar la cobertura de los servicios de salud, reordenar y optimizar el uso de los recursos humanos y físicos en el sector, sino que además, busca mejorar la equidad, la calidad, la eficiencia y la eficacia, así como incrementar la satisfacción de sus pacientes, no se puede dejar de hablar de ello ya que todo está relacionado a satisfacer la calidad de atención que se oferta a la población. Lo anterior, se puede lograr por medio de cambios en el enfoque de atención, cambios definidos tratando de incorporar a la comunidad, dándoles a conocer sus derechos y obligaciones como pacientes siendo participes en la evolución y evaluación de los servicios de salud que se ofertan en dicho hospital (Brenda B. Z., 2013).

La calidad de la atención de salud no puede definirse exclusivamente tomando el punto de vista del equipo de salud, de hecho en cualquier acto médico intervienen distintos actores por lo cual cada uno de ellos tienen una visión distintas de lo que significa “la calidad de atención en salud”. Los actores involucrados tienen diferentes manera de valorar la calidad por ejemplo los pacientes valoran determinados aspectos como la amabilidad, la posibilidad de

conversar, la corta espera, limpieza y estructura del lugar de atención, entre otros. Por el contrario no está en condiciones de evaluar la capacidad profesional, la calidad de la tecnología y la oportunidad para ser utilizada en los estudios que le realizan.

Para evaluar la satisfacción de la atención brindada en las unidades de salud el Ministerio de Salud desarrolla actividades permanentes de acompañamiento técnico e implementación de planes de calidad de la atención en virtud de lo expuesto lo ideal es comenzar en forma progresiva con un plan concreto y cumplible, que a corto plazo se cumplan los criterios de éxito, para pasar a otras etapas en donde el mismo vaya siendo cada vez más exigente. (MINSA, Anexo calidad de Atención, 2016)

VII. DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de Estudio: Es de tipo descriptivo prospectivo, de corte transversal, enfoque cualitativo.

Área de Estudio: Hospital Escuela Dr. Roberto Calderón Gutiérrez con los pacientes de Consulta Externa en periodo de Agosto - Diciembre 2017.

Universo: El universo lo conformaron 32,145 pacientes que asistieron a la consulta externa del Hospital Roberto Calderón Gutiérrez en el periodo Agosto – Diciembre 2017.

Muestra: Fueron 305 pacientes, que se encontraban en la consulta Externa del Hospital Escuela Dr. Roberto Calderón Gutiérrez, los que decidieron participar en la encuesta, con un margen de error del 5%, nivel de confianza 95% y heterogeneidad 50%.

CONSIDERANDO EL UNIVERSO FINITO

FORMULA DE CALCULO

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde:

Z =	nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)
p =	Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
q =	Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q
N =	Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)
e =	Error de estimación máximo aceptado
n =	Tamaño de la muestra

Tipo de muestreo: Aleatorio Simple o por conveniencia.

Consideraciones éticas: Por las características del estudio a los pacientes entrevistados no se le realizó carta de consentimiento informado, sin embargo; el objetivo del estudio fue explicado a los pacientes, y se aseguró la privacidad y confidencialidad de la información proporcionada.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Criterios de Inclusión:

- Pacientes externos que asistieron a la consulta externa del Hospital Roberto Calderón.
- Ser mayor o igual a 18 años,
- Aceptar la encuesta (consentimiento).
- Estar en pleno uso de sus facultades física y mentales

Criterios de Exclusión:

Para ser excluido en esta investigación los pacientes

- Menores de 18 años,
- No haber aceptado la encuesta

Fuente de Información: Encuesta realizada en el HRCG, Base de datos.

Recolección de la Información:

Se encuestaron directamente a los pacientes a través de una ficha de recolección semiestructurada.

Procesamiento de la Información:

Se procesó a través de una matriz de variable que permita la operacionalización de las mismas.

Se realizó una base de datos mediante el programa SPSS Versión 22

Plan de Análisis:

El análisis de las variables se realizó de forma univariado.

Para la valoración de la percepción se utilizaron los criterios de:

Excelente: cuando las expectativas del paciente son cubiertas en su totalidad.

Buena ò Regular: cuando las expectativas son cubiertas parcialmente.

Mala: cuando las expectativas del paciente no son cubiertas.

N/A: No aplica cuando el paciente no desea brindar información al respecto.

VARIABLES POR OBJETIVOS:

OBJETIVO 1: Identificar las características socio demográficas de los pacientes del servicio de medicina que asisten a la consulta externa.

- Edad,
- Sexo
- Procedencia
- Escolaridad

OBJETIVO 2: Determinar el grado de satisfacción del paciente en la atención, desde la perspectiva de los pacientes.

- Infraestructura
- Recursos humanos
- Equipamiento
- Condiciones higiénicas y limpieza de la unidad.

OBJETIVO 3: Mencionar los factores asociados con la satisfacción de la atención mediante la opinión que manifiesten los usuarios

- Trato del Medico
- Trato de Enfermería
- Trato de Admisión

- Trato de farmacia
- Explicación del problema
- Privacidad de la consulta
- Tiempo de espera
- Duración de la consulta
- Comodidad
- Entrega de medicamentos
- Satisfacción en relación con la atención recibida

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION	TIPO DE VARIABLE	VALOR
Edad	Tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta la fecha actual	Cuantitativa continua	<= 18, 19 - 28 29 - 38 39 - 48 49 - 58 59 - 68 69 - 78 79 - 88
Sexo	Condición de tipo orgánica que diferencia al macho de la hembra	Cualitativa nominal	Femenino Masculino
Escolaridad	Nivel alcanzado educacional al momento de la encuesta	Cualitativa ordinal	Analfabeto Alfabeto Primaria Secundaria Técnico Universitario
Procedencia	Lugar donde vive geográficamente	Cualitativa dicotómica	Urbano Rural

VARIABLE	DEFINICION	TIPO DE VARIABLE	VALOR
Infraestructura	Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una organización cualquiera.	Cualitativa politomica ordinal	Si No
Recursos humanos	Conjunto de elementos humanos disponibles para resolver una necesidad	Cualitativa politomica ordinal	Excelente Buena Regular Mala N/A
Equipamiento	Conjunto de recursos materiales necesarios para brindar una buena atención	Cualitativa politomica ordinal	Excelente Buena Regular Mala N/A
Condiciones higiénicas/limpieza	Estado de limpieza donde se encuentran brindando la atención	Cualitativa politomica ordinal	SI NO
Trato del medico	Percepción agradable o desagradable referida por el usuario respecto al trato en los puntos de contacto con el personal medico	Cualitativa politomica ordinal	Excelente Bueno Regular Malo N/A

VARIABLE	DEFINICION	TIPO DE VARIABLE	VALOR
Trato de Enfermería	Percepción agradable o desagradable referida por el usuario respecto al trato en los puntos de contacto con el personal de enfermería.	Cualitativa politomica ordinal	Excelente Bueno Regular Malo N/A
Trato de Admisión	Percepción agradable o desagradable referida por el usuario respecto al trato en los puntos de contacto con el personal de admisión	Cualitativa politomica ordinal	Excelente Bueno Regular Malo N/A
Explicación del problema	Es la situación real de la condición de salud actual del usuario en atención.	Cualitativa dicotómica	Si No
Privacidad de la consulta	Es estado físico privado donde realiza la atención	Cualitativa dicotómica	Si No
Tiempo de espera	Duración en tiempo que transcurre desde el momento que llega a la unidad hasta el momento en ser atendido por personal de salud.	Cualitativa politomica ordinal	Menor de 30 min De 30 -60 min Mayor de 1 hrs No responde

VARIABLE	DEFINICION	TIPO DE VARIABLE	VALOR
Duración de la consulta	Tiempo que transcurre desde que inicia hasta que finaliza la atención medica	Cualitativa politomica ordinal	Menor de 5 minutos De 5 min – 10 min Mayor de 10min
Comodidad	Características de los servicios de salud relacionados con el aspecto físico del servicio	Cualitativa politomica ordinal	Si No
Entrega de medicamentos	Percepción agradable o desagradable con respecto al número de medicamentos entregados en la farmacia	Cualitativa polifónica ordinal	Si No No me entregaron
Satisfacción del paciente	Consideración, Respeto, Cortesía, Amabilidad que el paciente percibe al establecer la relación paciente-personal.	Cualitativa dicotómica	Muy satisfecho Bastante Poco satisfecho Nada satisfecho
Satisfacción en relación a la atención recibida	Percepción, agradable o desagradable, referida por el usuario con respecto al trato recibido en los puntos de contacto con el personal de Salud.	Cualitativa dicotómica	Muy satisfecho Bastante Poco satisfecho Nada satisfecho

VIII. RESULTADOS

En el estudio realizado sobre la Satisfacción en la atención de los pacientes que asistieron a consulta externa del Hospital Escuela Dr. Roberto calderón Agosto-Diciembre 2017.

En este estudio se incluyó a 305 pacientes externos los que constituyeron la muestra.

Respecto a la edad se encontró que la que predominó es la 39-48 años con un 24.26%(74), con un predominio de adulto joven, le sigue 29-38 con un 23.9%(73), 49-58 con un 22%(67) ,19-28 con un 12.3%(37), 69-78(16)5.25%.

El sexo predominante fue el femenino con un 53.1%(162), esto obedece a la distribución poblacional en Nicaragua que prevalece dicho género, el sexo masculino es representado en un 46.9% (143).

En relación a la procedencia el 76,1%(232) de los encuestados son del área urbana y esto se relaciona con la accesibilidad a la zona para llegar a la unidad de estudio y un 23.9%(73) del área rural.

Con respecto al nivel académico de los pacientes 48,2%(147) Aprobaron primaria, 35,7%(109) secundaria y un 6.9% (21) alfabetizados; esto favorece a la institución ya que las instrucciones medicas son captadas con mayor facilidad en un paciente con nivel académico alfabetizado.

En relación al tiempo para trasladarse a la Unidad de Salud el 46,6% (142) de los pacientes utiliza de 30 a 60 minutos para llegar a la unidad hospitalaria, el 31,5%(96)siendo estos del área urbana , de 1 a 3 horas, el 11,1% (34) menos de 30 minutos y 10.8% (33) utilizan más de 3 horas que pertenecen al área rural.

En relación al tiempo de espera para recibir para recibir la atención el 52.8%(161) más de 1 hrs y 30-60 min 46.6%(135), no sabe/no responde 2.6%(8) y más de 30 minutos (1) 0.3%.

Con respecto al tiempo de espera para recibir la atención el 82.6%(252) consideraron aceptable este tiempo y solo el 16.7% (51) manifestaron que es mucho tiempo, no así el 0.7% (2) consideró que es poco tiempo.

En lo que respecta al tiempo que duró la consulta manifestaron un 56.39% (172) que duran de 5-10 minutos; 42.3%(129) opinaron que la consulta duro más de 10 minutos y 1.31%(4) consideran que dura menos de 5 minutos.

En la valoración de la satisfacción del tiempo de espera el 83% (253) considera que es aceptable y (41) 13.4% considera que es poca y sola el 3.6% (11) valora como mucho.

Evaluando la variable de la explicación clara el 99.6% que equivale al 304 pacientes considera entender y recibir las explicaciones por parte del personal y solo el 0.3%(1) respondió que no entiende.

Con respecto a la descripción del abastecimiento de medicamento el 94.8%(289) respondió que no le envían a comprar medicamentos y solo el 5.2% (16) indicó que si.

Continuando con el medicamento en la variable de la entrega completa de medicamento el 68.9%(210) respondió que si recibe su medicamento y un 15.1%(46) responde que no le entregaron, el 0.3%(1) no contestó.

En relación a la limpieza del local el 61.3%(187) respondió que si se hay limpieza en la unidad y un 38.7%(118) respondió que no hay limpieza en la misma.

Con respecto a la privacidad 74.8% respondió que si hay durante la consulta médica y solo un 25.2%8(77) respondió que no.

Valorando la variable si la sala contaba con los asientos suficientes el 84.3% (257) respondió que no hay suficientes asientos para la cantidad de pacientes y familiares que a diario visitan el hospital; y un 15.4%(47) que respondió que si son suficientes las que actualmente cuentan.

Con respecto a la relación médico-paciente el 83,6% (255) de los pacientes consideró que el trato del médico fue Bueno, y un 10.5% (32) que fue regular y solo un 5,9% (18) que fue excelente.

Continuando con la evaluación de la calidad en el área del personal un 64.3% (196) de los pacientes encuestados refiere que fue Bueno el trato de enfermería, 34,1% (104) que fue regular y un 1,3% (5) que fue malo.

En relación al Trato de Admisión el 79% (241) refiere que fue Bueno; un 20,7% (63) que es regular y un 0.3% (1) N/A.

Un 77%(235) respondió que fue bueno el Trato de Farmacia, 20.7% (63) regular, 1.3% (4) N/A, un 0.7% (2) respondió que el trato fue excelente; 0.3%(1) que fue malo.

En cuanto a la satisfacción de los pacientes a cerca de la atención recibida el 92,5% (282) se siente bastante satisfecha y el 7,2% (22) poco satisfecho.

En lo que respecta a la atención recibida el 85,2% (260) considero que es buena y el 13,1% (40) que es regular y solo el 1,3% (4) considero que es excelente.

IX. DISCUSION DE LOS RESULTADOS

En el presente estudio se evaluó la satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a consulta externa del hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017.

Encontramos que la demanda de asistencia de pacientes en la edad 39-48 años con un 24.26%(74), con un predominio de adulto joven, le sigue 29-38 con un 23.9%(73), 49-58 con un 22%(67) ,19-28 con un 12.3%(37), 69-78(16)5.25%; predominando la edad adulta joven que más asisten a las consultas de la unidad de referencia nacional, sin embargo en un comparativo con el estudio de Benjamín Suarez Brenda con los usuarios externos del Hospital Cesar Amador Kull donde el predominio de edad es de 20-34 con un 27%. **(Tabla N°1).**

El sexo predominante fue el femenino con un 53.1%(162), esto obedece a la distribución poblacional en Nicaragua que prevalece dicho género, el sexo masculino es representado en un 46.9% (143); esta variable coincide con otros estudios donde prevalece el género femenino. **(Tabla N°2).**

Con respecto al nivel académico se encontró que la mayoría tiene aprobada estudios de, Primaria (147)48.2%, Secundaria (109)35.7%, Técnico (16)5.2%, Analfabeto (2)0.7%, Alfabeto (21)6.9% ; Universitario(10)3.3%, esto favorece la comprensión de las indicaciones médicas en el momento de la consulta. . **(Tabla N°3).**

En relación a la procedencia de los encuestados en estudio se encontró que el 76,1%(232) de los encuestados son del área urbana y esto se relaciona con la accesibilidad a la zona para llegar a la unidad de estudio y también que pacientes aledaños a la zona utilizan los servicios que oferta el hospital y un 23.9%(73) del área rural. **(Tabla N°4).**

En relación a la distribución del tiempo que utiliza para llegar a la unidad 46,6% (142) de los pacientes utiliza de 30 a 60 minutos para llegar a la unidad hospitalaria, el 31,5%(96) siendo estos del área urbana , de 1 a 3 horas, el 11,1% (34) menos de 30 minutos y

10.8% (33) utilizan más de 3 horas que pertenecen al área rural, esto se puede considerar que hay accesibilidad geográfica para llegar a la unidad ya que el tiempo es prudencial tomando en cuenta el parque vehicular de la ciudad y la forma de movilizarse de los pacientes **(Tabla N°5)**.

En cuanto al tiempo que esperó para recibir la atención más de 1 hrs 52.8%(161) ;30-60 min 44.3%(135), menos de 30 min 0.3%(1) y no sabe 2.6%(8) ,comparando el estudio de Benjamín Suarez el 43% respondió que recibió su atención entre 15- 30 minutos y solo el 35% respondió que espero más de 1 hora . **(Tabla N°6)**.

En relación al tiempo de espera para recibir la atención el 82.6%(252) considera que es aceptable este tiempo y solo el 16.7%(51) manifestó que es mucho tiempo; el 0.7%(2) considera que poco; en esta ocasión difiere del estudio de Benjamín Suarez donde la población estudiada en 48%refirio que había sido mucho el tiempo de espera para ser atendido. **(Tabla N°7)**.

Con respecto al tiempo que duró la consulta el 56.4%(172) manifestaron que duró 5-10 minutos; más de 10 min (129) 42.3% y menos de 5 min 1.3%(4), el estudio lo comparamos anteriormente y encontramos similitud en cuanto al tiempo de duración de la consulta lo que trae insatisfacción. **(Tabla N°8)**.

Con respecto al tiempo de espera en la atención el 83%(253) considera que es aceptable y solo el 13.4%(41), el 3.6% (11) considera que es mucho. **(Tabla N°9)**.

En lo que respecta a la explicación clara y sencilla de la atención médica el 99.7% (304) recibe una satisfactoria explicación. **(Tabla N°10)**.

Con respecto al abastecimiento de medicamento se consultó si se le envía a comprar algún medicamento durante la consulta y el 94.8%(289) respondieron que No y solo el 5.2%(16) responde que Sí. **(Tabla N°11)**.

El 68.9%(210) respondieron que reciben su medicamento completo posterior a la consulta y el 15.7%(48) no recibe, no así que el 15.1%(46) respondieron que no le entregan el medicamento y solo el 0.3%(1) no contesto; lo que podemos observar que la gran mayoría de los encuestados reciben su tratamiento y que no existe desabastecimiento en la unidad. **(Tabla N°12).**

Con respecto a la limpieza del local el 61.3%(187) considera que se encuentra limpios y solo el 38.7%(118) considera que no están limpios esto favorece un ambiente agradable libre de infecciones **(Tabla N°13).**

Valorando la higiene de los servicios sanitarios el 84.3%(257) respondieron que no, y un 15.7% (48) respondió que si lo que desfavorece la satisfacción y si comparamos el estudio el 62% de los servicios higiénicos se encuentran limpios. **(Tabla N°14).**

Con respecto a la privacidad el 74.8% que equivale a un (228) respondieron que si cuentan en el momento de la consulta con un espacio privado y solo un 25.2%(77) respondió que no. **(Tabla N°15).**

Valorando si la sala de espera cuenta con los asiento suficientes el 84.3%(257) respondieron que no hay asientos suficientes y el 15.4%(47) consideraron que sí; esto está relacionado con la demanda de la población, el número de sillas actuales habilitadas por mt², que debe de ser 4 sillas por mt² y también por el número de especialidades que oferte la unidad. **(Tabla N°16).**

En cuanto al trato del personal médico el 83.6%(255) considera como bueno y el 5.9% como excelente, comparándolo con el estudio de Benjamín Suarez tiene similitud en relación a los porcentajes y en cuanto al trato digno y humanizado. **(Tabla N°17).**

En lo que respecta al trato de enfermería consideró un 64.3% (196) que es bueno y el 34.1% (104), las estadísticas tiene similitud con otros estudios en relación al trato **(Tabla N°18).**

Para la mayoría de los pacientes el trato percibido por parte del personal en el área de admisión fue bien calificado con un 79%.(**Tabla N°19**).

El trato del personal de farmacia tuvo una buena aceptación con un 77% lo que significa que los pacientes se sienten satisfechos con la atención. (**Tabla N°20**).

En general la población se siente bastante satisfecha y con muy buena satisfacción de la atención que recibe en la unidad de salud y si comparamos con los estudios tiene similitud, los pacientes son los que determinan la calidad y ellos son los que se sienten satisfechos cuando valoran una serie de determinantes que garantizan la salud.

X. CONCLUSIONES

El grado de satisfacción encontrada por los pacientes del Hospital Roberto Calderón Gutiérrez, a través del presente estudio:

1. El grupo etario que más predominó fue de 38 a 42 años, del sexo femenino, de procedencia Urbana y con un nivel de escolaridad Primaria.
2. El grado de satisfacción del paciente, a través de las dimensiones de calidad consideraron que la accesibilidad para llegar a la Unidad de Salud duraba aproximadamente de 30 a 60 minutos, el tiempo de espera para recibir la consulta fue mayor a 1 hora, considerando en su mayoría que el tiempo de espera era aceptable, mientras la consulta duró de 5 a 10 minutos, el tiempo de la atención en consulta brindado fue aceptable, la infraestructura y condiciones del área de consulta era limpia y contaban con privacidad, pero los servicios higiénicos carecían de limpieza.
3. Los factores asociados con la satisfacción en la atención es buena y bastante satisfactoria de los diferentes prestadores de atención: médico, enfermería, admisión y farmacia.
4. La calidad del Hospital es Satisfactoria, considerando la atención en general como buena, sin embargo presentan debilidades en cuanto al tiempo de la atención y duración de la consulta médica de acuerdo a los estándares de calidad de atención médica y la fortaleza que presenta la consulta externa es el trato humanitario y profesionalismo.

XI. RECOMENDACIONES

A través del siguiente estudio recomendamos que:

A LA GERENCIA DEL HOSPITAL

1. Los responsables de Consulta Externa deben de realizar monitoreo periódicos con el objetivo de darle continuidad a la calidad de atención y sus procesos.
2. El departamento de Admisión debe de llevar mejor control de las agendas con el fin de reducir los tiempos de espera y así mejorar el tiempo de consulta.
3. La Gerencia General debe de realizar reuniones con responsables de departamentos para ver dificultades 1 vez por semana en el área de consulta externa en relación a fortalecer en los elementos tangibles; infraestructura, materiales y equipos nuevos, básicos y necesarios para garantizar una buena calidad de atención y satisfacción de los pacientes, y crear condiciones higiénicas de los servicios sanitarios.
4. Darle prioridad a los pacientes de la tercera edad y pacientes discapacitados, en la consulta médica y área de admisión
5. Establecer compromisos de mejora en todos los niveles organizativos de la unidad de salud, incorporando elementos como el desarrollo de nuevas estrategias, Elaboración y modificación de procesos de la atención en salud general y evaluaciones constante según nivel de responsabilidad.
6. Actualización de los planes de mejora, capacitación continua en calidad y satisfacción del paciente y solicitar asesoría técnica en base a los problemas identificados activando comité de calidad de atención hospitalaria.

AL PERSONAL MEDICO:

1. Continuar con el trato digno y humanizado a nuestros pacientes.
2. Revisar con jefe de servicio agenda de pacientes para reducir tiempo de espera.
3. Mejorar duración de consulta con el fin de brindar una atención integral.

XII. BIBLIOGRAFIA

- Aguirre-Gas, H. G., Zavala-Villavicencio, J. A., & Hernández-Torres, F. (Sep-Oct de 2010). <http://www.redalyc.org/pdf/662/66220238015.pdf>. Recuperado el 6 de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/662/66220238015.pdf>
- Alberto, L. N. (Octubre de 2012). [http://www.facmed.unamed.unan.mx/bmnd/satisfacciónatenciónmedica .pdf](http://www.facmed.unamed.unan.mx/bmnd/satisfacciónatenciónmedica.pdf). Obtenido de La Organización Mundial de la Salud, señala que un Sistema de Salud es la suma de todas las organizaciones, instituciones y recursos cuyo objetivo principal consiste [http://www.facmed.unamed.unan.mx/bmnd/satisfacciónatenciónmedica .pdf](http://www.facmed.unamed.unan.mx/bmnd/satisfacciónatenciónmedica.pdf).
- Angeles, M. H. (23 de 05 de 2014). *monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml#ixzz4jh5EbFly>
- Bravo, T. M. (2011). <dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%Melida%20Rosario.pdf>. Recuperado el 01 de 06 de 2017, de <dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%Melida%20Rosario.pdf>
- Brenda, B. S. (24 de Abril de 2013). <cedoc.cies.edu.ni/digitaliza/t753/doc-contenido.pdf>. Recuperado el 7 de junio de 2017, de <cedoc.cies.edu.ni/digitaliza/t753/doc-contenido.pdf>
- Brenda, B. Z. (24 de Abril de 2013). <http://cedoc.cies.edu.ni/digitaliza/t753/doc-contenido.pdf>. Recuperado el 7 de Junio de 2017, de <http://cedoc.cies.edu.ni/digitaliza/t753/doc-contenido.pdf>
- Donabedian. (1984). La Calidad de la Atención Médica "Definición y Métodos de Evaluación", *Red de Revistas Científicas de América Latina y del Caribe, España y Portugal*, 249.
- Donald Mauricio Carmona Berríos et al Gómez Gutiérrez Cristhiam Br, J. C. (febrero-marzo de 2008). <riul.unanleon.edu.ni>. Recuperado el febrero de 2008, de <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/retrieve/4673>
- F. Carvajal, D. M. (julio de 2008). PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION POR EL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD VILLA CANDELARIA. *Revista Medica Cochabamba*, 19(29), vol.19 nº 29.
- Ginebra:OMS, O. i., & 2007. (2007). www.who.int/mediacentre/news/releases/2007/pr52/es/. Recuperado el 6 de 6 de 2017, de www.who.int/mediacentre/news/releases/2007/pr52/es/

- Hernández., N. M. (Diciembre de 2015). <http://repositorio.unan.edu.ni/2496/1/74394.pdf>.
Recuperado el 16 de Diciembre de 2017, de <http://repositorio.unan.edu.ni/2496/1/74394.pdf>
- Maldonado Garcia, J. (2012).
<repositorio.ug.edu.ec/.../Tesis%20de%20Maestria%20en%20Salud%20Publica%20Dr....>
Recuperado el 6 de 6 de 2017, de
<repositorio.ug.edu.ec/.../Tesis%20de%20Maestria%20en%20Salud%20Publica%20Dr....>:
<repositorio.ug.edu.ec/.../Tesis%20de%20Maestria%20en%20Salud%20Publica%20Dr....>
- MINSAs. (2003). *Ley General de Salud*. Managua: PMSS.
- MINSAs. (2003). *LEY GENERAL DE SALUD*. MANAGUA: PMSS.
- MINSAs. (2007). *Marco Conceptual del Modelo de Salud Familiar y Comunitario* (2ed ed.). Managua: MINSAs.
- MINSAs. (2007). *MARCO CONCEPTUAL DEL MODELO DE SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIO* (SEGUNDA ed.). MANAGUA: MINSAs.
- MINSAs. (03 de Febrero de 2016). Anexo calidad de Atención. *Nicaragua fortalecimiento de los sistemas de salud*. Managua, Managua, Nicaragua.
- MINSAs. (03 de Febrero de 2016). Anexo de Calidad de Atención. *Nicaragua fortalecimiento de los Sistemas de Salud*. Managua , Managua , Nicaragua.
- MINSAs, P. d. (2004). En p. d. atención, *proceso de Satisfacción de pacientes externos en las unidades de salud del 2do nivel de atención* . Managua .
- OMS. (2005). http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_00E.pdf. (dgr-editorial_00E.pdf, Ed.) Recuperado el 06 de 06 de 2017, de http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_00E.pdf
- OMS/OPS. (s.f.). www.who.int/suggestions/faq/es. Recuperado el 06 de 06 de 2017, de www.who.int/suggestions/faq/es: www.who.int/suggestions/faq/es
- Ortiz Espinoza, R. (octubre de 2012). eprints.uanl.mx/3332/1/108025645.pdf. Recuperado el 31 de 05 de 2017, de <http://eprints.uanl.mx/3332/1/108025645.pdf>
- Pérez, Y. A. (2015).
<file:///F:/MONOGRAFIAS%20CALIDAD/TESIS%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO%202.pdf>
. Obtenido de
<file:///F:/MONOGRAFIAS%20CALIDAD/TESIS%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO%202.pdf>
f:
<file:///F:/MONOGRAFIAS%20CALIDAD/TESIS%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO%202.pdf>
f

Tapia, D. M. (2011).

<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%20Melida%20Rosario.pdf>. Recuperado el 2011 de 2011, de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream>

Toro, E. M. (segundo periodo de 2013).

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2794/1/tesis%20final.pdf>. Recuperado el 23 de marzo de 2018, de

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2794/1/tesis%20final.pdf>:

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2794/1/tesis%20final.pdf>

Vargas Gonzalez Vilma et Vallecillos, J. . (2013). Calidad en la prestaion de Serviios de Salud:Parametros de la medicion. *Revista de Ciencias Sociales*, 666.

Violeta, S. R. (mayo-junio de 2016). *Calidad de Atencion y Satisfaccio del Usuario en Atencion de Parto del Servicio de Hospitalizacion de Obstetricia del Hospital de Iquitos "Cesar Garay Garcia Mayo y Junio 2016* . Obtenido de Calidad de Atencion y Satisfaccio del Usuario en Atencion de Parto del Servicio de Hospitalizacion de Obstetricia del Hospital de Iquitos "Cesar Garay Garcia Mayo y Junio 2016: bp.blogspot.com/-HOWOEP10db0 Figura3SERVQUAL

XIII.

ANEXOS

ENCUESTA DE SATISFACCION DE PACIENTES

Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón, Agosto-Diciembre 2017

Estamos haciendo un estudio con los pacientes para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio de Medicina Interna que brinda la consulta externa en este hospital sus respuestas son confidenciales, así que le vamos a agradecer su sinceridad.

Fecha: _____ Número de Encuesta: _____

DATOS GENERALES

1. SILAIS: _____ 2. Unidad de Salud: _____

3. Edad del informante: ____ (años) 4. Sexo del informante: F: ____ M: ____

4. Procedencia: Urbano () Rural ()

5. Cuanto tiempo utiliza para llegar a esta Unidad:

Menos de 30 minutos: ____ de 1 a 3 horas ____ más de 3 horas ____

Nivel Académico: 1. Analfabeto ____ 2. Alfabeto ____ 3. Primaria ____

4. Secundaria: _____ 5. Técnico: _____ 6. Universitario: _____

6. ¿Cuánto tiempo espero para recibir atención?

Menos de 30 minutos: ____ 30 – 60 minutos: ____ más de 1 hora: ____ No sabe ____

No responde: _____

7. ¿Cómo le parece el tiempo de espera?

5. Poco: _____ 2. Aceptable : _____ 3. mucho: _____

8. ¿Cuánto tiempo duro su consulta?

1. Menos de 1 hora-----2. 5-10 minutos ----- 3. Más de 10 minutos

9. ¿Cómo le parece el tiempo de la consulta?

1. Poco: _____ 2. Aceptable: _____ 3. Mucho: _____

10. ¿La persona que lo atendió le explico lo que tenía?

1. Si _____ 2. No _____

11. ¿Le mandaron a comprar algo?

1. Sí _____ No _____

12. ¿Le entregaron completo el medicamento?

1. Si _____ 2. No _____ 3. No me entregaron _____

CONDICIONES PARA LA ATENCION

13. La sala estaba limpia

1. Si _____ 2. No _____

14. La sala de espera tenía asientos suficientes

1. Si _____ 2. No _____

15. ¿Estaban limpios los servicios higiénicos?

1. Si _____ 2. No _____

16. ¿En el lugar de la atención había privacidad?

1. Si _____ 2. No _____

PERCEPCION DE LA CALIDEZ DE LA ATENCION

17. ¿Cómo fue el trato del médico?

1. Excelente_____ 2. Bueno_____ 3. Regular._____ 4-Malo_____

18. ¿Cómo fue el trato de enfermería?

1. Excelente_____ 2. Bueno_____ 3. Regular._____ 4-Malo_____

97 N/A_____

19. ¿Cómo fue el trato de Admisión?

1. Excelente_____ 2. Bueno_____ 3. Regular._____ 4-Malo_____

97 N/A_____

20. ¿Cómo fue el trato de Farmacia?

1. Excelente_____ 2. Bueno_____ 3. Regular._____ 4-Malo_____

97 N/A_____

20. ¿Qué tan satisfecho se siente en general con la atención recibida?

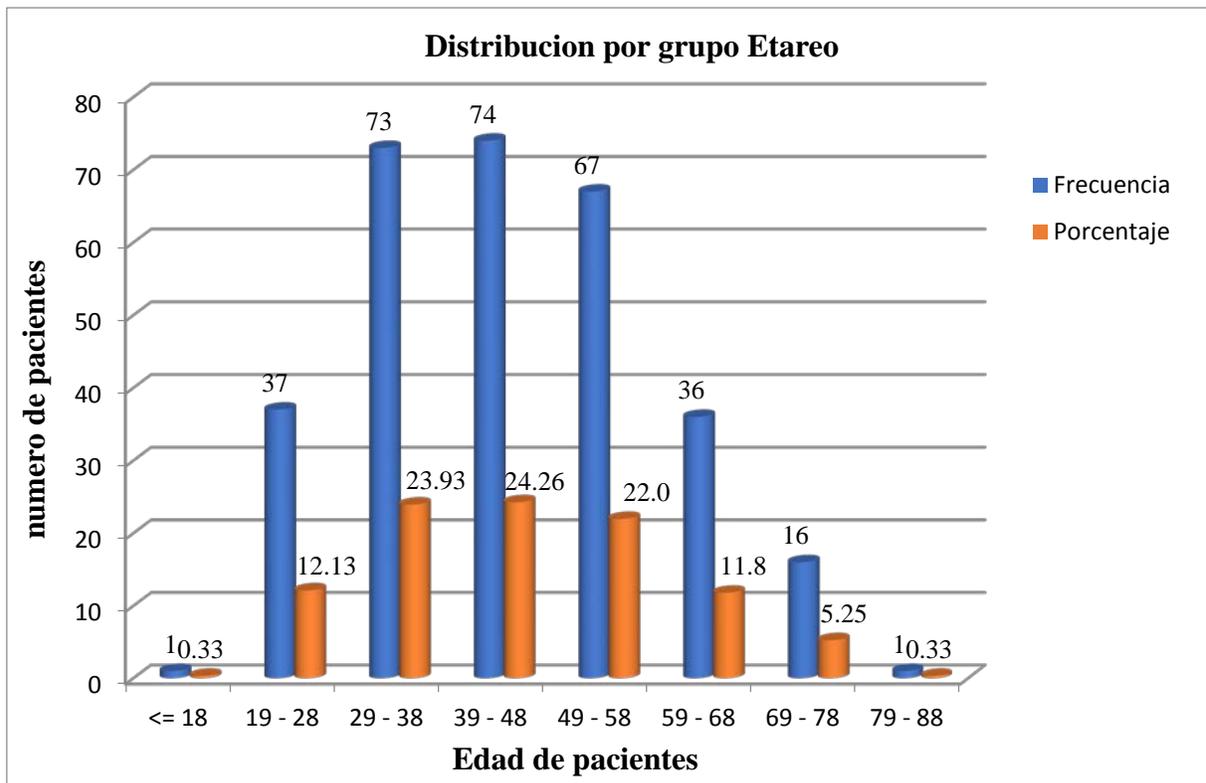
1. Muy satisfecha_____ 2. Bastante_____ 3. Regular_____ 4. Malo_____ 97N/A_____

21. ¿Cómo le parece la atención recibida en esta unidad?

1. Muy satisfecha_____ 2. Bastante_____ 3. Regular_____ 4. Malo_____ 97N/A_____

Muchas Gracias por su información

GRAFICO #1: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón, Agosto-Diciembre 2017, distribución de acuerdo al grupo etario.



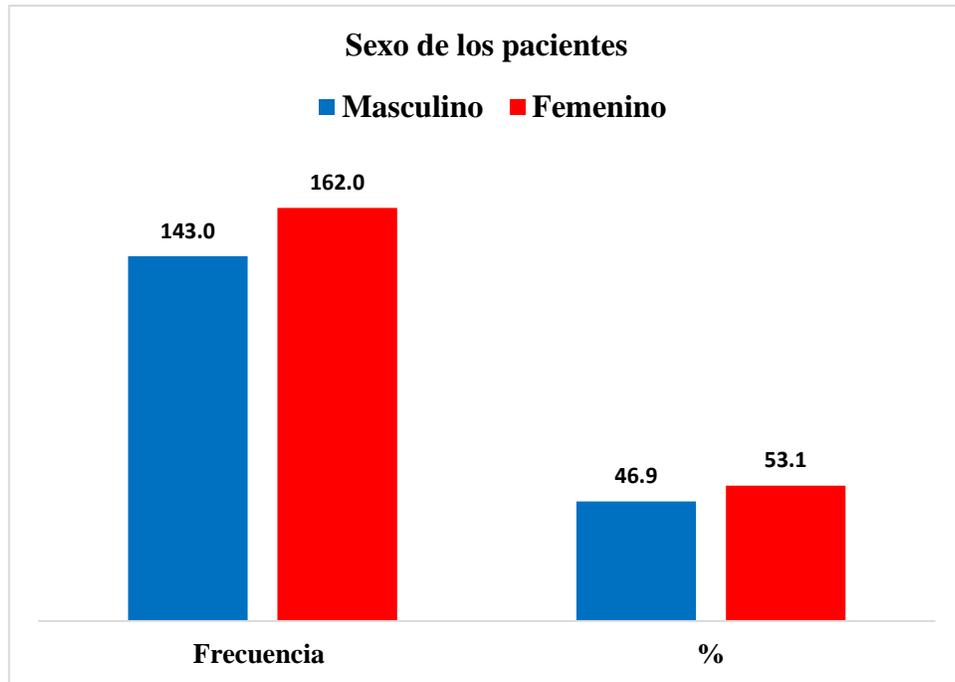
Fuente: Tabla #1.

TABLA # 1: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón, Agosto-Diciembre 2017, distribución de acuerdo al grupo etario.

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<18	1	0.3
19 - 28	37	12.1
29 - 38	73	23.9
39 - 48	74	24.3
49 - 58	67	22.0
59 - 68	36	11.8
69 - 78	16	5.2
79 - 88	1	0.3
TOTAL	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO#2: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón, Agosto-Diciembre 2017, distribución de acuerdo al sexo.



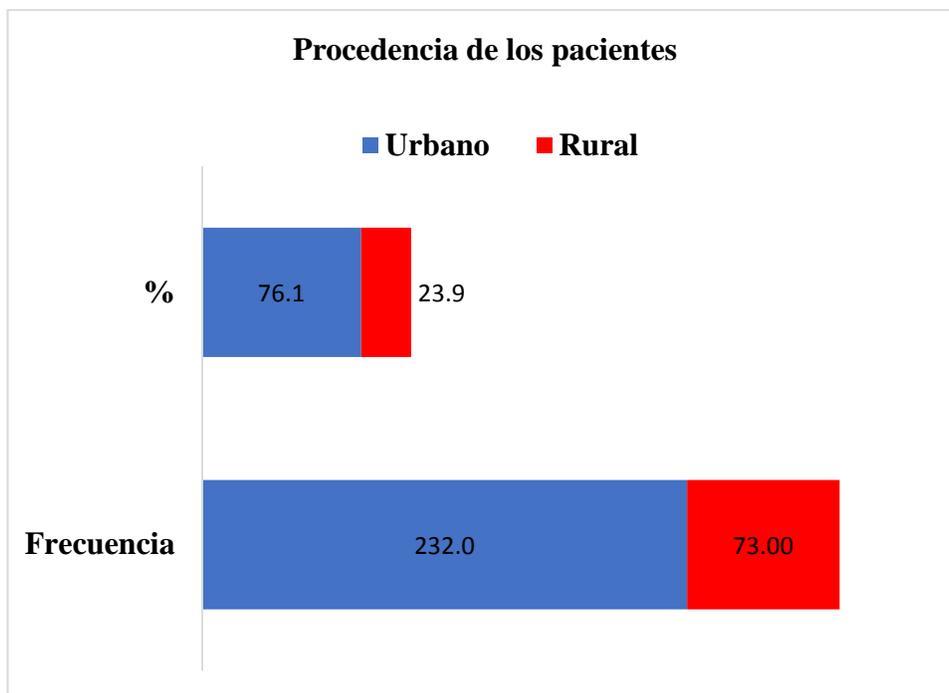
Fuente: Tabla #2

TABLA # 2: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón, Agosto-Diciembre 2017, distribución de acuerdo al sexo

SEXO DEL PACIENTE	FRECUENCIA	%
Masculino	143	46.9
Femenino	162	53.1
Total	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO#3: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, distribución de acuerdo a la Procedencia.



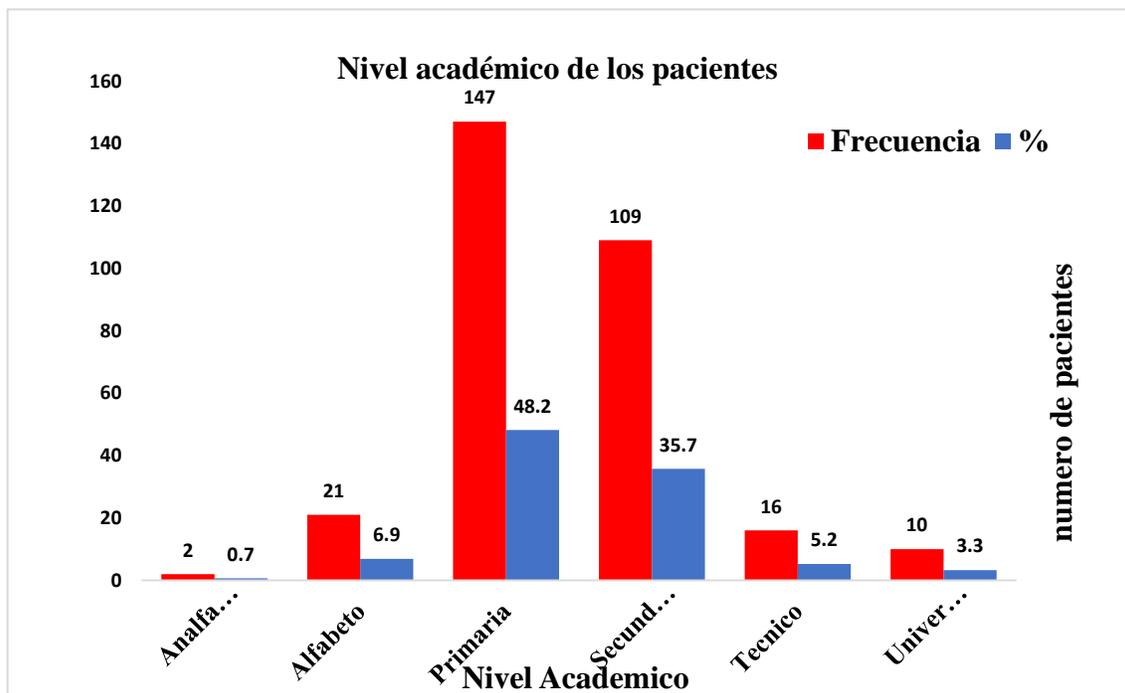
Fuente: Tabla #3.

TABLA# 3: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, distribución de acuerdo a la Procedencia.

PROCEDENCIA	FRECUENCIA	%
Urbano	232	76.1
Rural	73	23.9
TOTAL	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO#4: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, distribución de acuerdo al nivel académico.



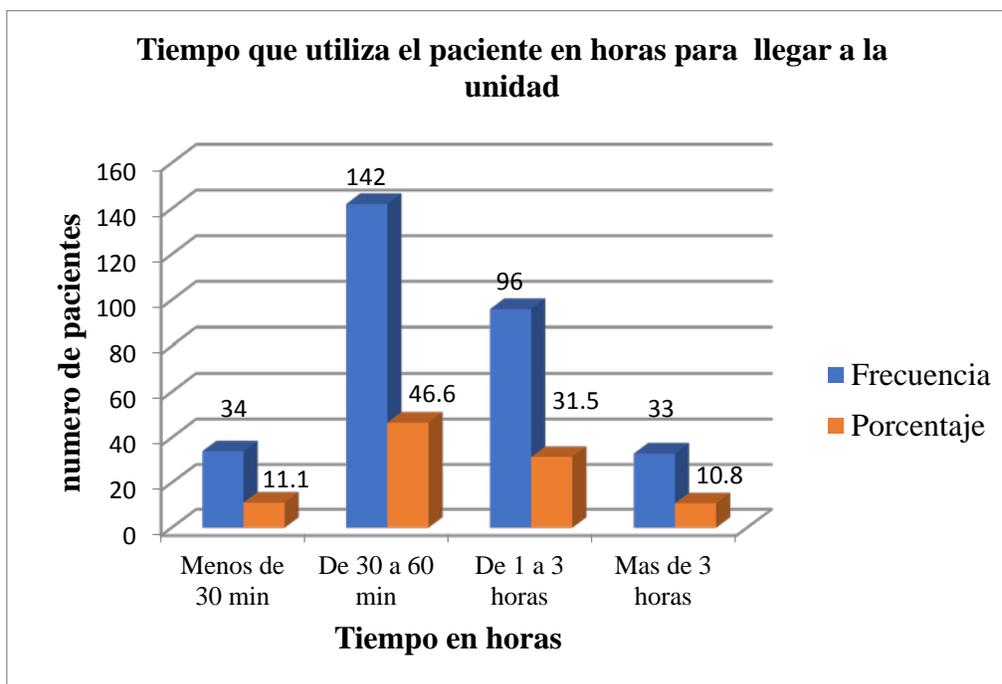
Fuente: Tabla #4

TABLA# 4: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, distribución de acuerdo al nivel académico.

Nivel académico	Frecuencia	%
Analfabeto	2	0.7
Alfabeto	21	6.9
Primaria	147	48.2
Secundaria	109	35.7
Técnico	16	5.2
Universitario	10	3.3
Total	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO #5: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, distribución de acuerdo al tiempo que utiliza el paciente para llegar a la Unidad de Salud.



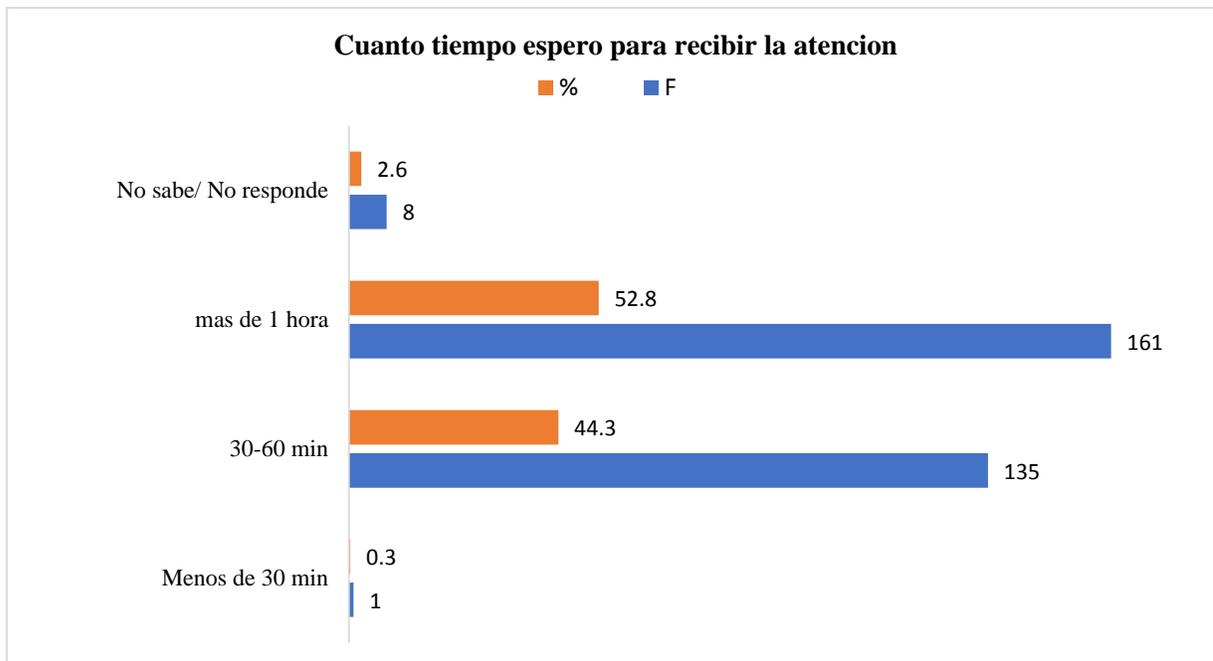
Fuente: Tabla # 5

TABLA # 5: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, distribución de acuerdo al tiempo que utiliza el paciente para llegar a la Unidad de Salud.

Tiempo para llegar a la unidad	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 30 min	34	11.1
De 30 a 60 min	142	46.6
De 1 a 3 horas	96	31.5
Más de 3 horas	33	10.8
TOTAL	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO#6: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, distribución de acuerdo al tiempo de espera para recibir atención médica.



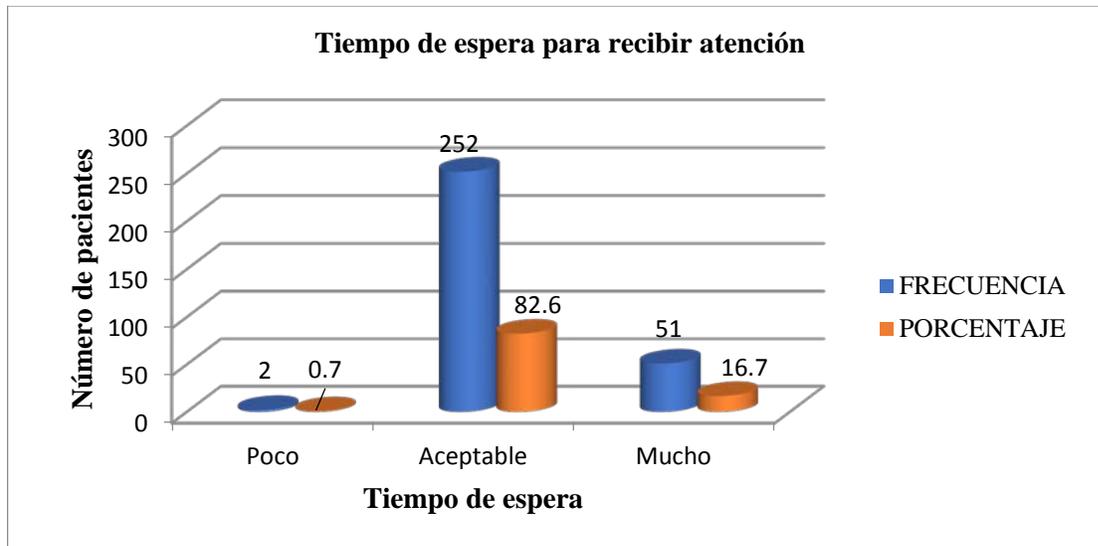
Fuente: Tabla #6

TABLA # 6: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, distribución de acuerdo al tiempo de espera para recibir atención médica.

Tiempo de espera	Frecuencia	%
Menos de 30 min	1	0.3
30-60 min	135	44.3
más de 1 hora	161	52.8
No sabe/ No responde	8	2.6
TOTAL	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO # 7: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, en relación al tiempo de espera para recibir atención.



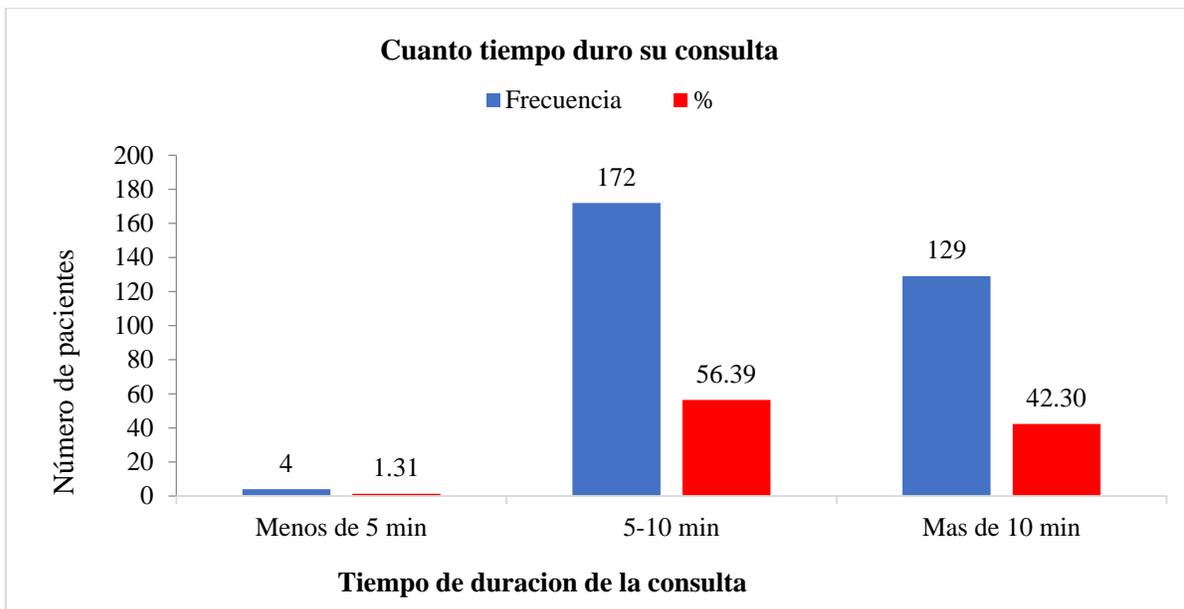
Fuente: Tabla #7

TABLA #7: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, en relación al tiempo de espera para recibir atención.

VALOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco	2	0.7
Aceptable	252	82.6
Mucho	51	16.7
TOTAL	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO#8: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, en relación al tiempo de duración de la consulta médica.



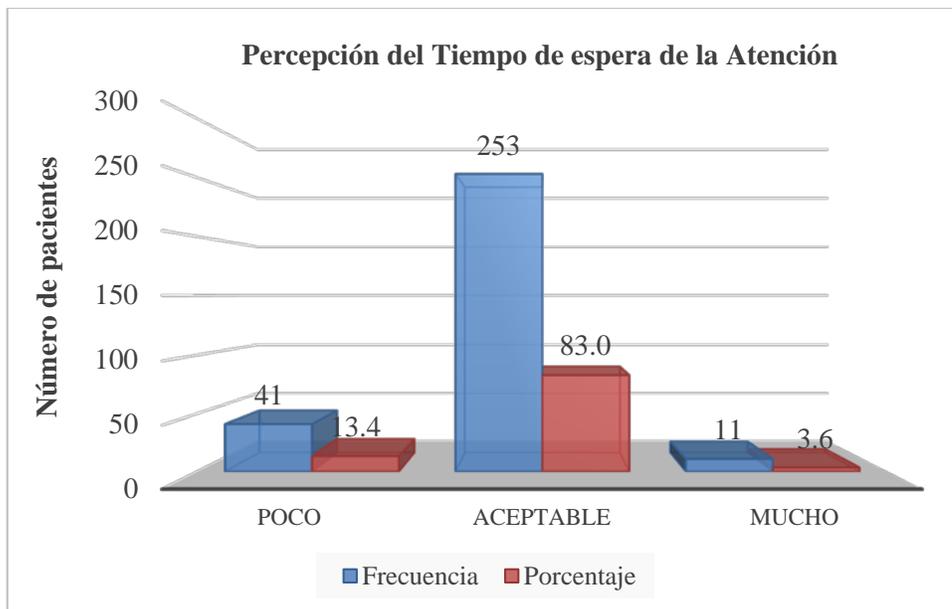
Fuente: Tabla #8

TABLA #8: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, en relación al tiempo de duración de la consulta médica.

Valor	Frecuencia	%
Menos de 5 min	4	1.3
5-10 min	172	56.4
Más de 10 min	129	42.3
Total	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO # 9: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, percepción del tiempo de la consulta médica.



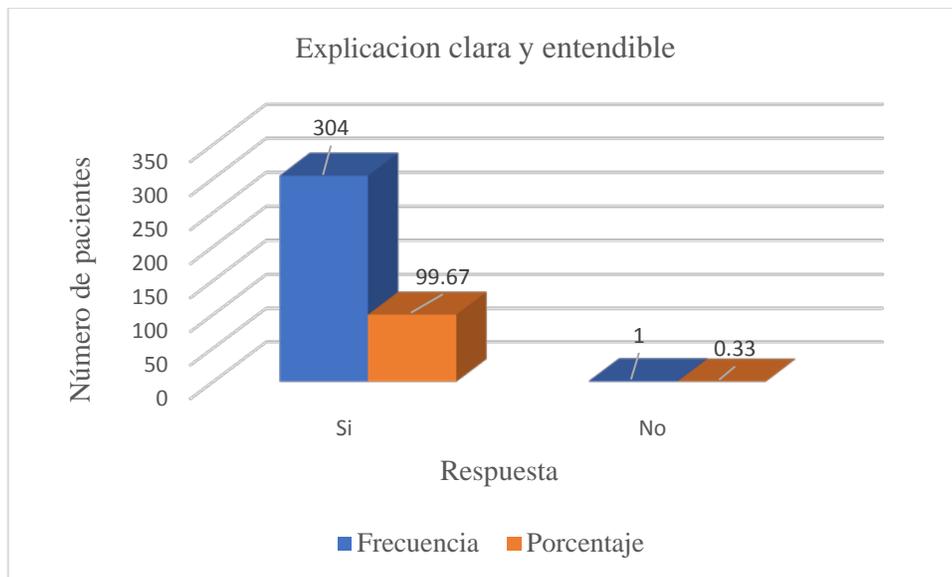
Fuente: Tabla # 9

Tabla#9: Percepción de la calidad en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, percepción del tiempo de la consulta médica.

VALOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco	41	13.4
Aceptable	253	83.0
Mucho	11	3.6
TOTAL	305	100.0

Fuente: Tabla # 9

GRAFICO # 10: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, en relación a la explicación de forma clara y sencilla durante la atención médica.



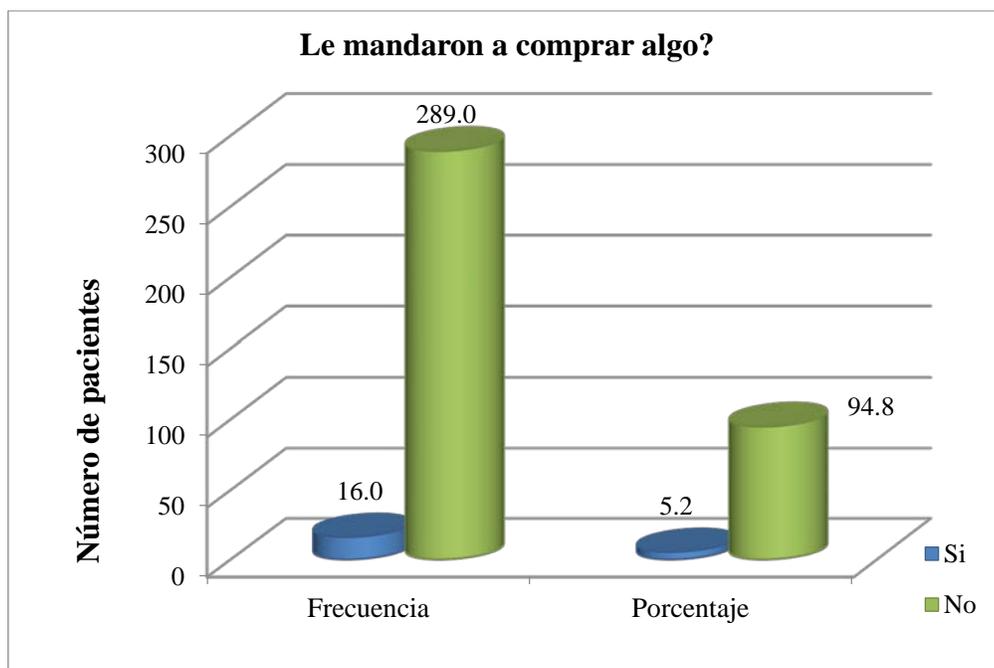
Fuente: Tabla#10

Tabla#10: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, en relación a la explicación de forma clara y sencilla durante la atención médica.

EXPLICACIÓN CLARA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	304	99.7
No	1	0.3
TOTAL	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO # 11: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo a la compra de medicamentos.



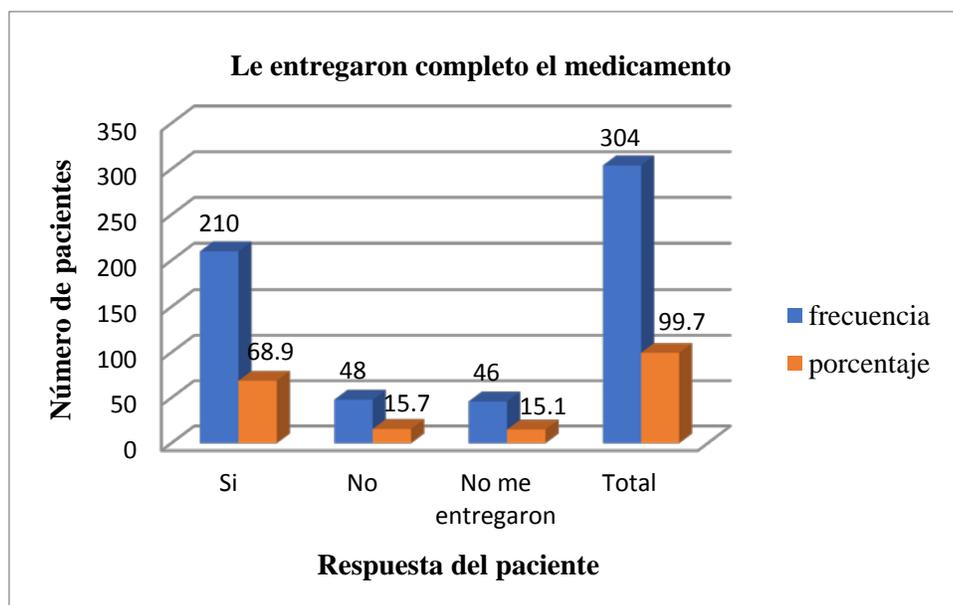
Fuente: Tabla #11

Tabla#11: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo a la compra de medicamentos.

VÁLIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	5.2
No	289	94.8
TOTAL	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO#12: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo a la entrega de medicamentos completo.



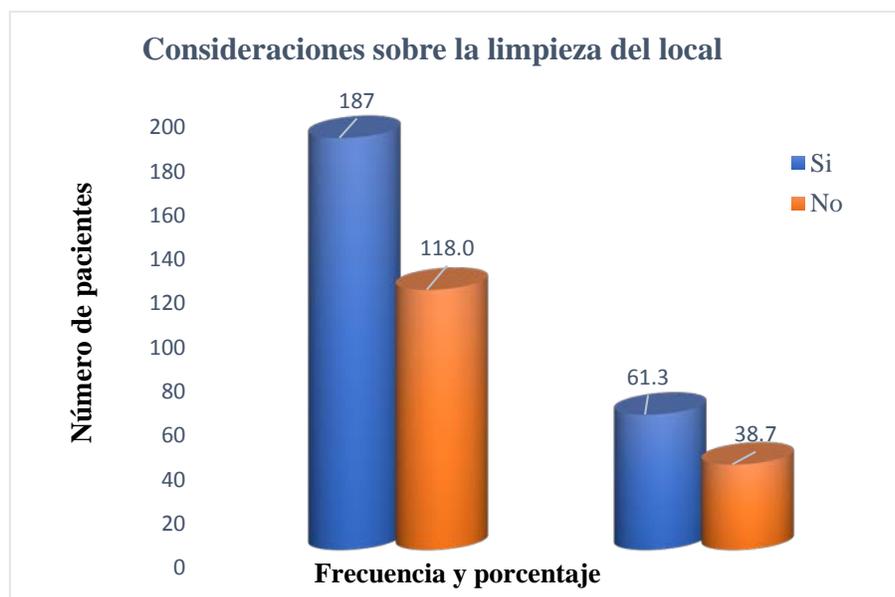
Fuente: Tabla#12

TABLA #12: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo a la entrega de medicamentos completo.

VALOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	210	68.9
No	48	15.7
No me entregaron	46	15.1
No contesto	1	.3
TOTAL	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO#13: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo a las condiciones de la atención (Limpieza)



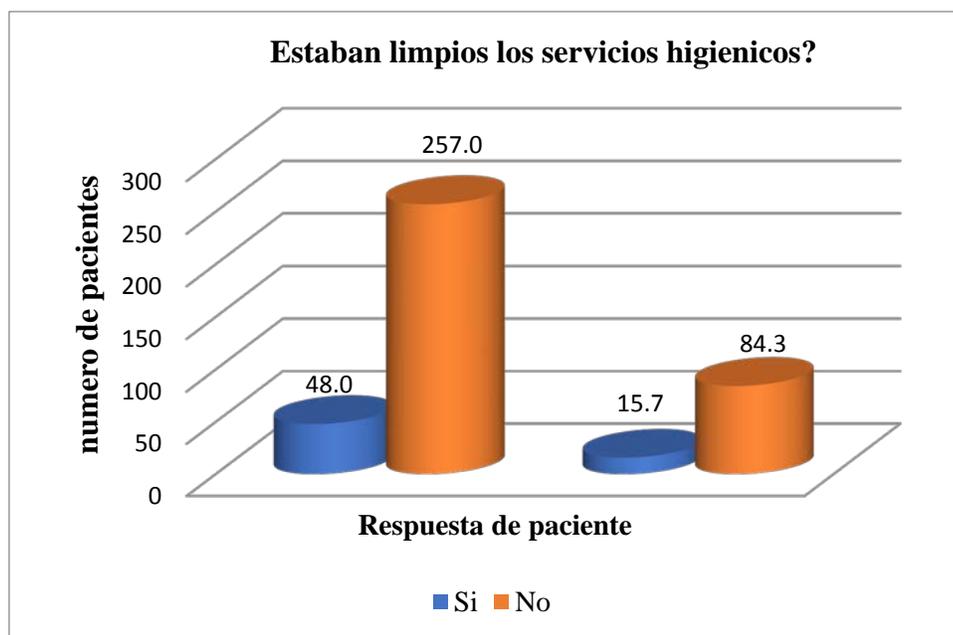
Fuente: Tabla #13

TABLA # 13: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo a las condiciones de la atención (Limpieza)

VALOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	187	61.3
No	118	38.7
TOTAL	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO#14: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo a las condiciones de la atención (Limpieza de Servicios Higiénicos)



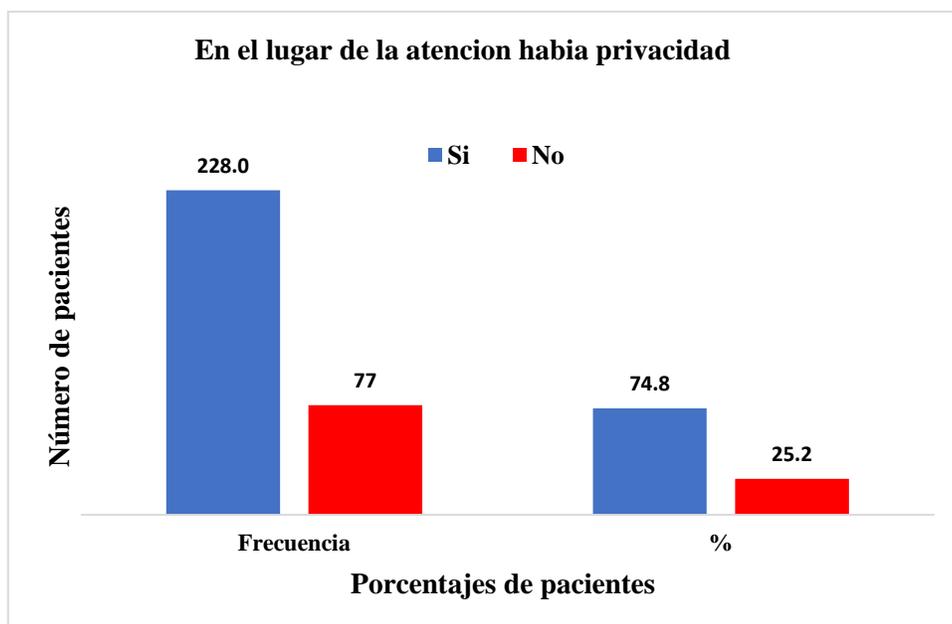
Fuente: Tabla#14

TABLA # 14: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo a las condiciones de la atención (Limpieza de Servicios Higiénicos).

VALOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	48	15.7
No	257	84.3
TOTAL	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO#15: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo a las condiciones de la atención (Privacidad):



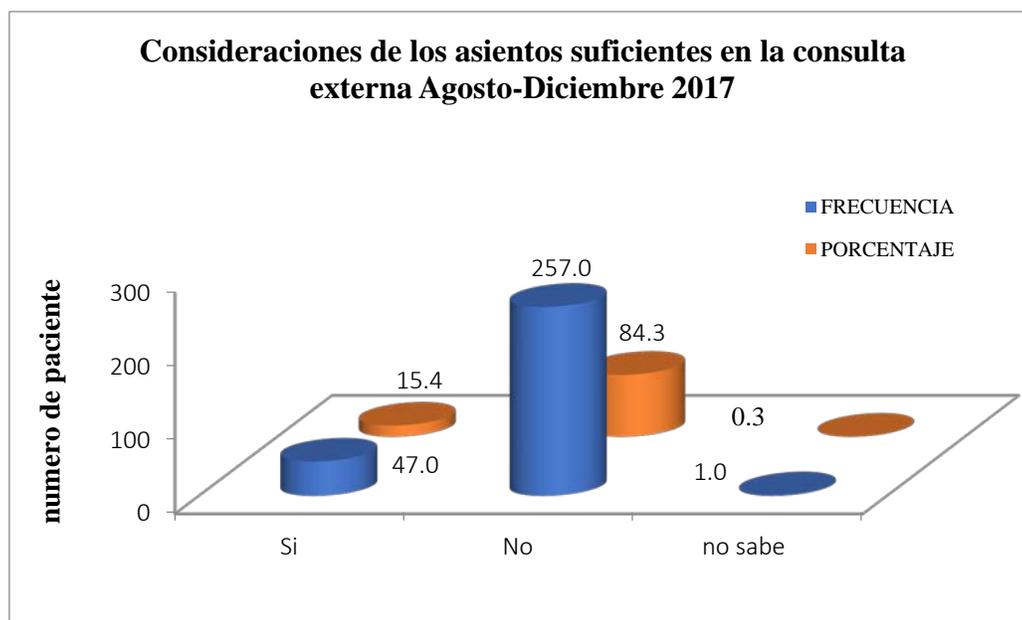
Fuente: Tabla #15

TABLA# 15: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo a las condiciones de la atención (Privacidad)

VALOR	FRECUENCIA	%
Si	228	74.8
No	77	25.2
TOTAL	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO#16: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo a si la sala de espera tenia asientos suficientes.



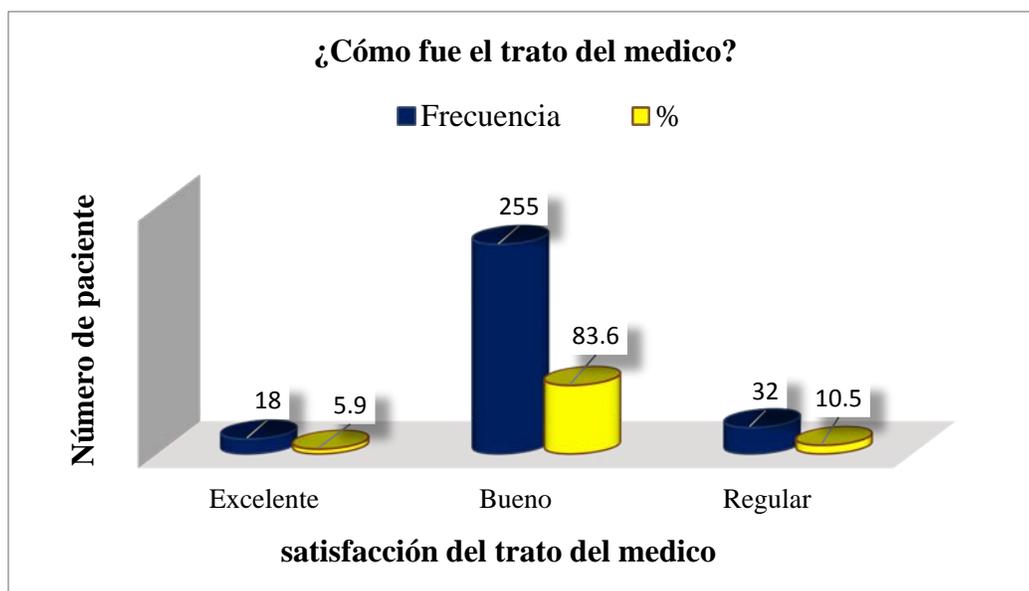
Fuente: Tabla #16

TABLA# 16: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo a si la sala de espera tenia asientos suficientes en la sala de espera.

VALOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	47	15.4
No	257	84.3
NO SABE	1	0.3
TOTAL	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO #17: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo al trato recibido por personal médico



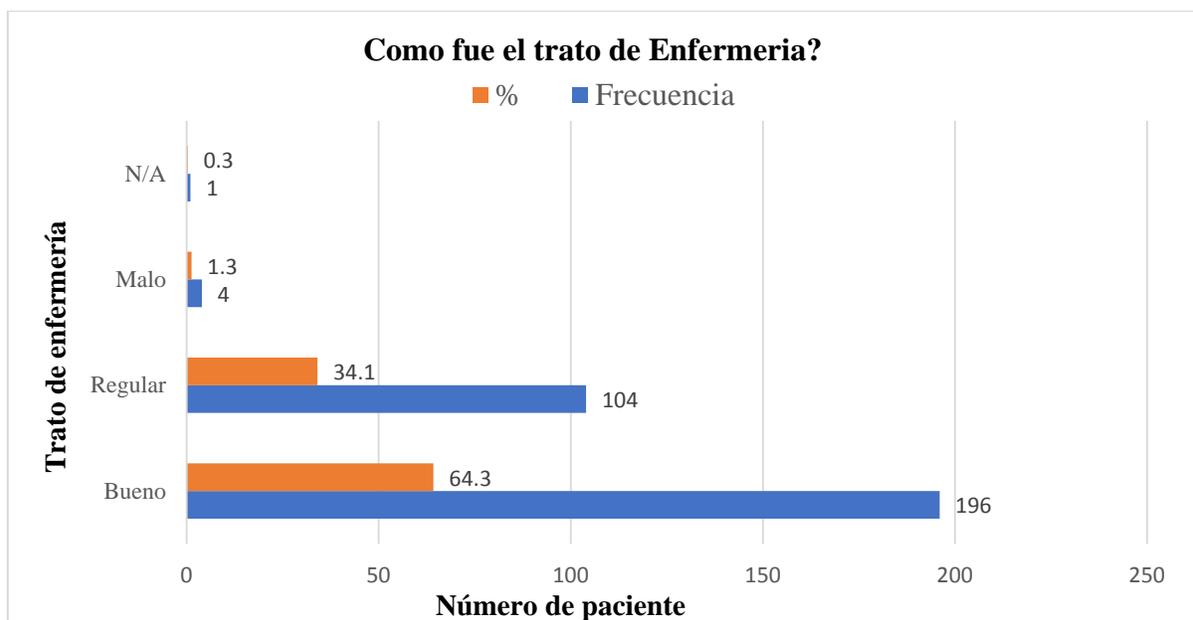
Fuente: Tabla #17

TABLA #17: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo al trato recibido por personal médico.

VALOR	FRECUENCIA	%
Excelente	18	5.9
Bueno	255	83.6
Regular	32	10.5
Total	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO#18: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo al trato recibido por personal de enfermería



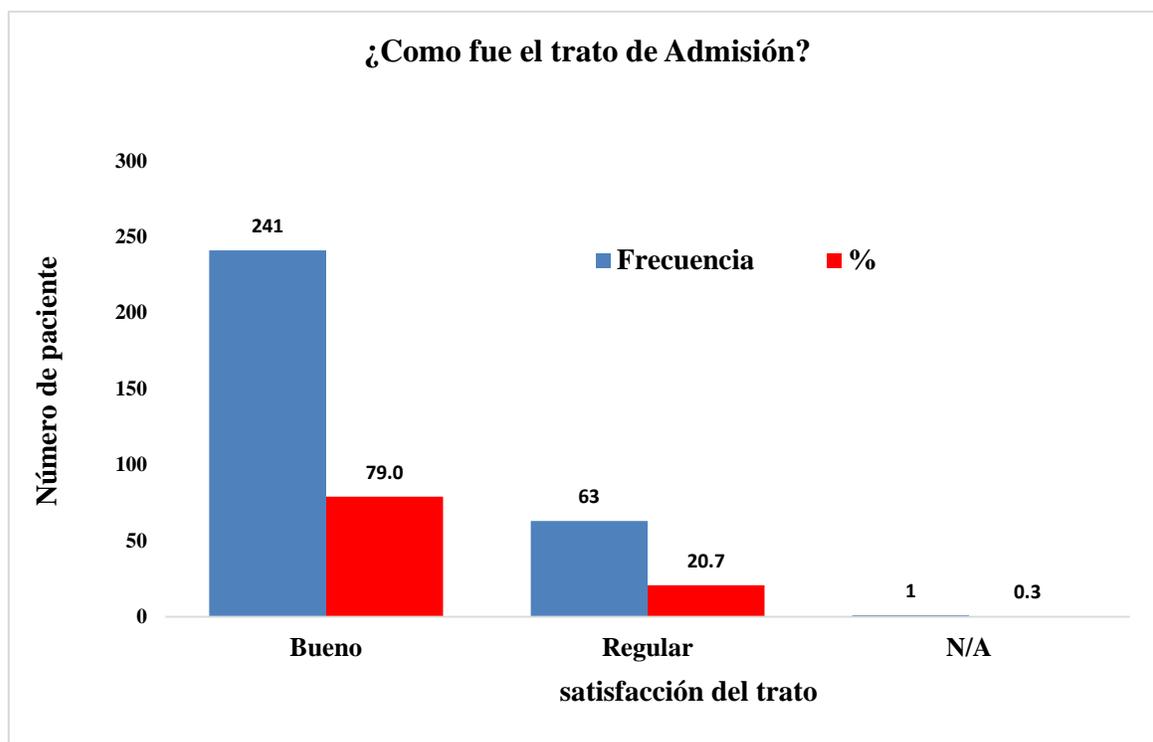
Fuente: Tabla#18

Tabla #18: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo al trato recibido por personal de enfermería.

VALOR	FRECUENCIA	%
Bueno	196	64.3
Regular	104	34.1
Malo	4	1.3
N/A	1	.3
TOTAL	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO#19: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Gutiérrez periodo Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo al trato recibido por personal de Admisión.



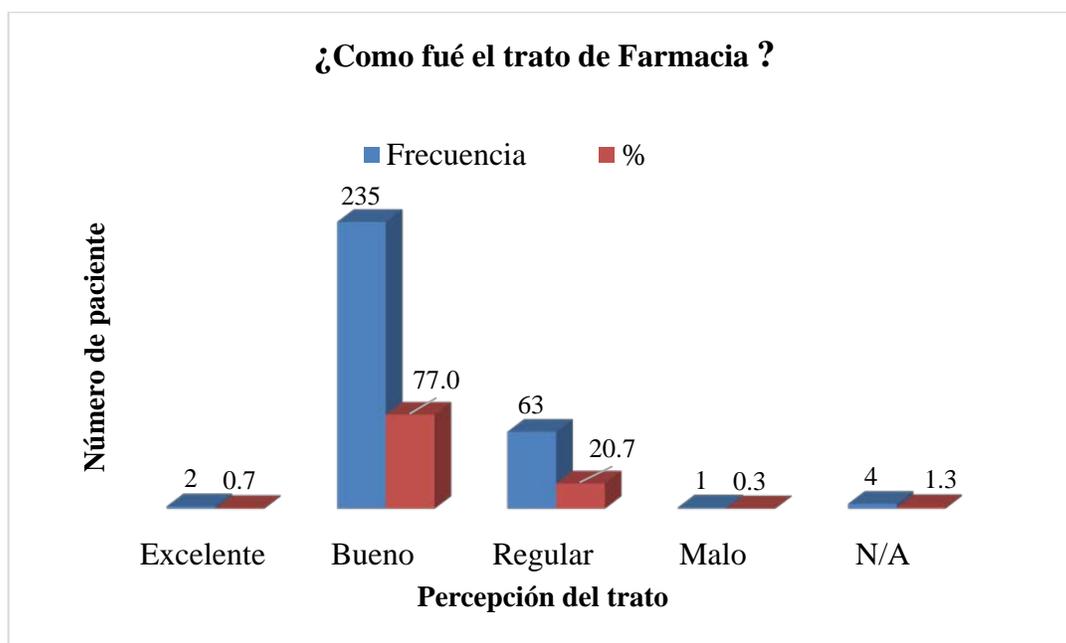
Fuente: Tabla#19

TABLA # 19: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Gutiérrez periodo Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo al trato recibido por personal de Admisión.

VALOR	FRECUENCIA	%
Bueno	241	79.0
Regular	63	20.7
N/A	1	0.3
TOTAL	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO# 20: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo al trato recibido por personal de Farmacia.



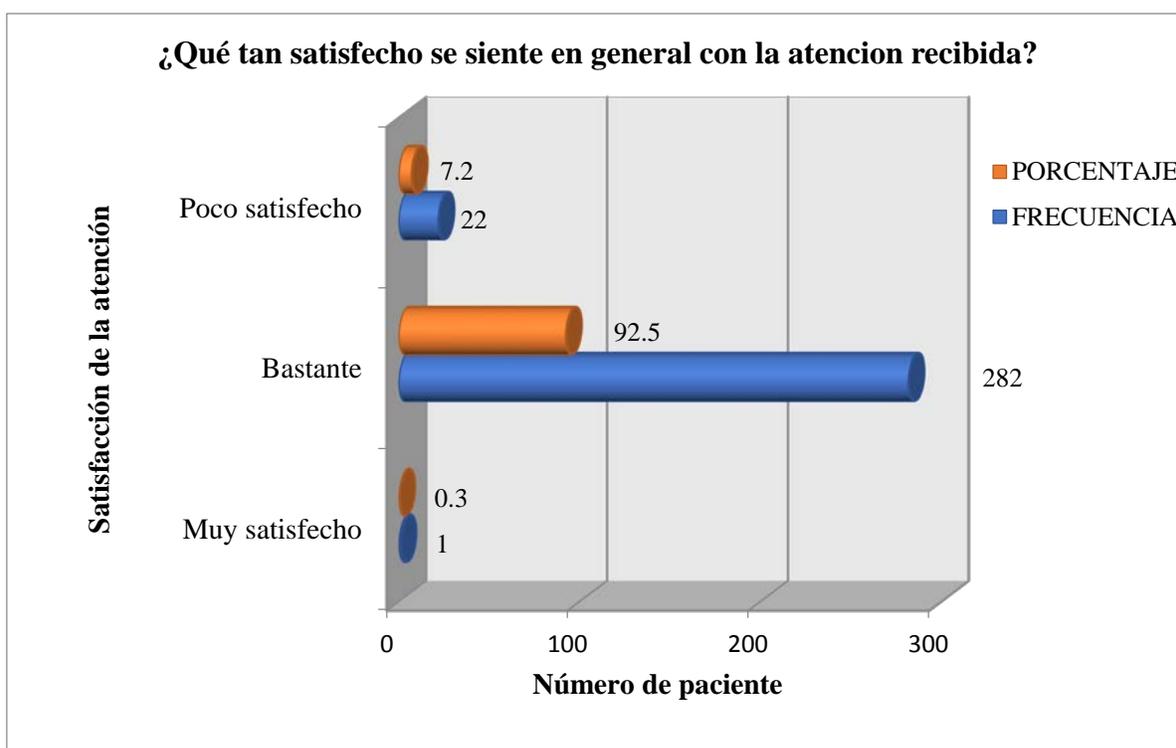
Fuente: Tabla #20

TABLA #20: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo al trato recibido por personal de Farmacia.

VALOR	FRECUENCIA	%
Excelente	2	.7
Bueno	235	77.0
Regular	63	20.7
Malo	1	.3
N/A	4	1.3
TOTAL	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO # 21: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo a la satisfacción de la atención recibida por el personal de Salud.



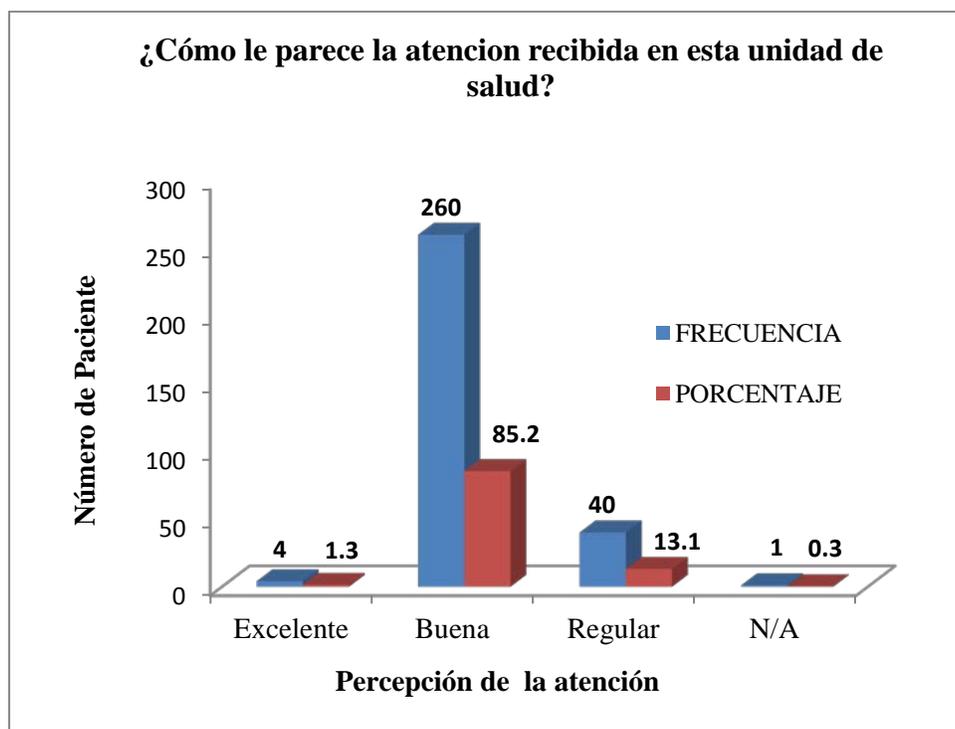
Fuente: Tabla #21

TABLA #21: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, de acuerdo a la satisfacción de la atención recibida por el personal de Salud.

VALOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	1	0.3
Bastante	282	92.5
Poco satisfecho	22	7.2
TOTAL	305	100.0

Fuente: Encuesta

GRAFICO#22: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, opinión acerca de la atención recibida por el personal de salud.



Fuente: Tabla#22

TABLA #22: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, opinión acerca de la atención recibida por el personal de salud.

VALOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	4	1.3
Buena	260	85.2
Regular	40	13.1
N/A	1	0.3
TOTAL	305	100.0

Fuente: Encuesta

Tabla#23: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, valorando la procedencia y el sexo de los encuestados.

PROCEDENCIA VRS SEXO DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS					
PROCEDENCIA	SEXO DEL INFORMANTE				TOTAL
	MASCULINO		FEMENINO		
	Fr	%	Fr	%	Fr %
Urbano	110	76.9	122	75.3	232 76.0
Rural	33	23.1	40	24.7	73 24.0
Total	143	100.0	162	100.0	305 100.0

Fuente: Encuesta.

Tabla # 24: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, tiempo que utiliza en llegar y la procedencia

Cuanto tiempo utiliza para llegar a esta unidad de salud vrs Procedencia de los pacientes encuestados						
Cuanto tiempo utiliza para llegar a esta unidad de salud	PROCEDENCIA				TOTAL	%
	Urbano	%	Rural	%		
Menos de 30 min	34	11.15	0	0.00	34	11
De 30 a 60 min	131	42.95	11	3.61	142	47
De 1 a 3 horas	63	20.66	33	10.82	96	31
Más de 3 horas	4	1.31	29	9.51	33	11
TOTAL	232	76.07	73	23.93	305	100

Fuente: Encuesta

Tabla # 25 Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, sexo vs. Explicación de lo que tenía y si recibió consejos.

La persona que le atendió le explico lo que tenía, le dio recomendaciones y consejos para su salud por sexo de los encuestados						
Si	SEXO				TOTAL	
	Masculino		Femenino			
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
La persona que le atendió le explico lo que tenía	143	50	162	50	305	100
Recibió consejos o recomendaciones para su salud	143	50	162	50	305	100
TOTAL	286	100	324	100	305	100

Fuente: Encuesta

Tabla #26 Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017, sexo vrs tiempo para recibir la atención.

Cuanto tiempo espero para recibir la atención	SEXO DEL INFORMANTE				TOTAL	
	Masculino		Femenino			
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Menos de 30 min	1	0.7	0	0	1	0.3
30-60 min	40	28	95	58.7	135	44.3
más de 1 hora	96	67.1	65	40.1	161	52.8
No sabe/ No responde	6	4.2	2	1.2	8	2.6
TOTAL	143	100	162	100	305	100

Fuente: Encuesta

Tabla #27 Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017 tiempo de espera vrs sexo de los encuestados.

Como le parece el tiempo de espera	Sexo del Informante				Total	
	Masculino		Femenino			
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Poco	2	1.4	0	0	2	0.6
Aceptable	112	78.3	140	86.4	252	82.6
Mucho	29	20.3	22	13.6	51	16.8
TOTAL	143	100.0	162	100.0	305	100.0

Fuente: Encuesta

Tabla #28 Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Gutiérrez periodo Agosto-Diciembre 2017 Atención recibida en relación a la atención en general.

Que tan satisfecho se siente en general con la atención recibida	Como le parece la atención recibida en esta unidad de salud								TOTAL	
	Excelente		Buena		Regular		N/A			
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Muy satisfecho	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0.4
Bastante	3	75	252	97	26	65	1	100	282	92.4
Poco satisfecho	0	0	8	3	14	35	0	0	22	7.2
TOTAL	4	100	260	100	40	100	1	100	305	100

Fuente: Encuesta

Tabla #29 Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017 Atención recibida vrs Trato del médico.

Como fue el trato del Medico	Como le parece la atención recibida en esta unidad de salud								TOTAL	
	Excelente		Buena		Regular		N/A			
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Excelente	3	75	14	5.4	1	2.5	0	0	18	6.
Bueno	1	25	227	87.3	26	65.0	1	100	255	83.6
Regular	0	0	19	7.3	13	32.5	0	0	32	10.4
TOTAL	4	100	260	100	40	100	1	100	305	100

Fuente: Encuesta

Tabla #30 Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Gutiérrez periodo Agosto-Diciembre 2017 Atención recibida vrs tiempo de espera.

Como le parece el tiempo de espera	Como le parece la atención recibida en esta unidad de salud								TOTAL	
	Excelente		Buena		Regular		N/A			
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Poco	0	0	2	0.8	0	0	0	0	2	0.7
Aceptable	2	50	216	83.0	34	85	0	0	252	82.6
Mucho	2	50	42	16.2	6	15	1	100	51	16.7
TOTAL	4	100	260	100	40	100	1	100	305	100

Fuente: Encuesta

Tabla #31 Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017 Atención recibida vrs tiempo que duró la consulta.

Cuanto tiempo duro su consulta	Como le parece la atención recibida en esta unidad de salud								TOTAL	
	Excelente		Buena		Regular		N/A			
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Menos de 5 min	0	0	4	1.5	0	0	0	0	4	1.3
5-10 min	1	25	141	54.2	30	75	0	0	172	56.4
Más de 10 min	3	75	115	44.2	10	25	1	100	129	42.3
TOTAL	4	100	260	100	40	100	1	100	305	100

Fuente: Encuesta

Tabla #32 Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017 Atención recibida vrs tiempo que esperó para recibir la atención.

Cuanto tiempo espero para recibir la atención	Como le parece la atención recibida en esta unidad de salud								TOTAL	
	Excelente		Buena		Regular		N/A			
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Menos de 30 min	0	0	1	0.4	0	0	0	0	1	0.3
30-60 min	1	25	104	40.0	30	75	0	0	135	44.3
más de 1 hora	3	75	148	56.9	10	25	0	0	161	52.8
No sabe/ No responde	0	0	7	2.7	0	0	1	100	8	2.6
TOTAL	4	100	260	100	40	100	1	100	305	100

Fuente: Encuesta

Tabla #33 Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017 Atención recibida vrs valoración del tiempo de espera.

Como le parece el tiempo de espera	Como le parece la atención recibida en esta unidad de salud								TOTAL	
	Excelente		Buena		Regular		N/A			
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Poco	0	0	2	0.8	0	0	0	0	2	0.7
Aceptable	2	50	216	83.0	34	85.0	0	0	252	82.6
Mucho	2	50	42	16.2	6	15.0	1	100	51	16.7
TOTAL	4	100	260	100	40	100	1	100	305	100

Fuente: Encuesta

Tabla #34 Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017 Atención recibida vrs Privacidad.

En el lugar de la atención había privacidad	Como le parece la atención recibida en esta unidad de salud								TOTAL	
	Excelente		Buena		Regular		N/A			
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Si	1	25	190	73	36	90	1	100	228	74.7
No	3	75	70	27	4	10	0	0	77	25.3
TOTAL	4	100	260	100	40	100	1	100	305	100

Fuente: Encuesta

Tabla #35 Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017 Sexo del paciente vrs Privacidad.

En el lugar de la atención había privacidad	Sexo del Informante				TOTAL	
	Masculino		Femenino			
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Si	95	66.4	133	82.0	228	74.7
No	48	33.6	29	18.0	77	25.3
TOTAL	143	100	162	100	305	100

Fuente: Encuesta

Tabla #36: Satisfacción en la atención de los pacientes que asisten a Consulta Externa del Hospital escuela Dr. Roberto Calderón Agosto-Diciembre 2017 Sexo del paciente vrs nivel académico.

Nivel académico vrs Sexo de los pacientes encuestados						
NIVEL ACADÉMICO	SEXO DEL INFORMANTE				TOTAL	
	MASCULINO		FEMENINO			
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Analfabeto	2	1.4	0	0	2	0.6
Alfabeto	12	8.4	9	5.6	21	6.9
Primaria	62	43.4	85	52.5	147	48.2
Secundaria	51	35.7	58	35.8	109	35.7
Técnico	11	7.6	5	3.0	16	5.2
Universitario	5	3.5	5	3.0	10	3.3
TOTAL	143	100	162	100	305	100

Fuente: Encuesta