



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD  
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA DE NICARAGUA**



**INFORME FINAL PARA OPTAR AL TITULO DE MAESTRA EN SALUD PÚBLICA**

**Percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud Mildred Gómez Salazar de la comunidad de Karawala, municipio de la Desembocadura de Rio Grande, RAAS del 1 febrero al 31 de marzo del 2013.**

Autora:

**Yorda Elena Sinclair English  
Licenciada en Enfermería**

Tutor:

**Francisco Javier Toledo Cisneros  
Docente Investigador del CIES UNAN Managua**

**MANAGUA, NICARAGUA ABRIL, 2013**

# CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	10
ANTECEDENTES .....	11
JUSTIFICACIÓN.....	13
OBJETIVOS .....	14
MARCO TEÓRICO.....	15
DISEÑO METODOLÓGICO .....	26
RESULTADOS .....	31
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	37
CONCLUSIONES .....	41
RECOMENDACIONES .....	42
BIBLIOGRAFÍA .....	43
ANEXOS .....	44

## **DEDICATORIA**

Este trabajo investigativo se lo dedico con mucho amor y cariño a todas y todos los trabajadores de la salud que día a día trabajan arduamente en cumplir su misión para con el prójimo.

Y de forma muy especial a los trabajadores de salud del Centro de Salud Mildred Gómez Salazar de la comunidad de Karawala, Municipio de la Desembocadura de Río Grande; quienes se han desempeñado con esmero y dedicación a atender los problemas de salud de esta población étnica de la Costa Caribe de Nicaragua.

Y a aquellos pobladores de comunidades de difícil acceso que no cuentan con un equipo básico de atención de Salud, pero que en un futuro podrán gozar de este privilegio y ser atendidos con calidad y calidez, a fin de que puedan satisfacer sus necesidades, físicas y/o psicosociales.

***Yorda Elena Sinclair English***

# AGRADECIMIENTO

A Dios en primer lugar, por darme y permitirme la vida hasta este momento y por estar con migo en los tiempos difíciles de mi carrera.

A mis 2 hijas preciosas y mi esposo, por existir y ser la alegría de mi corazón; por estar con migo durante estos dos años, teniéndome paciencia y apoyándome emocional y económicamente.

A los docentes de la carrera, que estuvieron a cargo en impartirme día a día en el aula de clases, los conocimientos científicos técnicos.

Y a la población de la comunidad de la Desembocadura de Río Grande, quienes participaron de forma voluntaria y activa en el llenado de las entrevistas.

Gracias, a todos y todas Muchas Gracias.

## **OPINION DEL TUTOR**

Hablar de la percepción de la calidad es un tema que se viene abordando en los últimos años en nuestro país, pero hablar de calidad en salud es algo que no todos se atreven a hablar o de investigar, más aún que es una normativa institucional de parte de las autoridades nacionales y locales de la aplicación del Plan de Mejora Continua de la Calidad, la conformación de los comités de calidad, el trabajo que tienen y deben de hacer los círculos de calidad, en fin, existe mucho por hacer en papeles, pero en la práctica muy poco se refleja, producto del afán y del diario vivir en cada entorno laboral.

Felicito a la autora del presente estudio, porque como lo dije al inicio, se ha atrevido a hacer un estudio que demuestra como es la percepción de la calidad de parte del usuario de nuestras unidades de salud, como nos ve, como considera que ha sido tratado, que espera del ofertantes de los servicios de salud, que espera de la institución rectora, en fin que espera en un futuro no muy lejano de su atención en salud.

Debe de existir el compromiso de las autoridades locales de salud, atender estos resultados y sus respectivas recomendaciones y elaborar un plan de intervención junto con el plan de calidad que debe y tiene que tener en la práctica dicha institución.

Atentamente.

---

**Francisco Javier Toledo Cisneros**  
**Docente Investigador del CIES UNAN Managua**

## RESUMEN

Este estudio evaluó la “Percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud Mildred Gómez Salazar de la comunidad de Karawala, municipio de la Desembocadura de Rio Grande, RAAS del 1 febrero al 31 de marzo del 2013”.

En donde los objetivos específicos planteados fueron: Describir las características Socio-demográficas de los usuarios en estudio, Conocer la satisfacción de los usuarios en relación a la atención recibida; Valorar la satisfacción de los beneficiarios con relación a las condiciones de infraestructura; Estimar la satisfacción de los usuarios con relación al equipamiento que se utiliza para la atención médica en la unidad e Identificar la satisfacción de los usuarios, en relación con el flujo de atención de los servicios brindados.

El universo de estudio estuvo constituido por las/os pobladores de la comunidad de Karawala que acuden a consulta en este centro de salud. Para estimar el tamaño de la muestra se aplicó una fórmula estadística tomando en consideración la atención promedio diaria de pacientes que se atiende en la unidad de salud, definiendo una muestra de 227 usuarios.

Las principales conclusiones fueron: el grupo etario predominante en el estudio fueron los de 30 años y más, del sexo femenino, de ocupación ama, casados y de escolaridad secundaria. Con relación al servicio mayormente, predomina la morbilidad general. En su mayoría refieren que la duración de la atención fue entre 10-15 minutos, calificados por los entrevistados como aceptables.

En su mayoría, los usuarios consideran el horario de atención como aceptable, considerado como bueno el trato recibido por farmacia y administración. El personal que brindó la atención lo realizó con amabilidad, respetaron la privacidad, y recibieron todos los medicamentos recetados y con cita. La satisfacción de los usuarios respecto a las condiciones de infraestructura; fue calificado como bueno, a pesar de las limitaciones.

Con relación al equipamiento que se utiliza para la atención médica en la unidad, los usuarios refirieron que no se utilizó material y/o equipo durante la consulta, aquellos en quienes se utilizó, lo califican como adecuado y están satisfechos con los materiales y equipos utilizados. En relación con el flujo de atención de los servicios brindados, la mayoría de los usuarios conocen el flujo de atención y lo califican como bueno.

# INTRODUCCIÓN

La valoración de la satisfacción del usuario es clave para medir el éxito alcanzado por cualquier organización que presta servicios, en tanto que del grado de satisfacción se deriva, habitualmente, una mayor o menor utilización de los mismos y de ellos puede depender la continuidad de la prestación de servicios.

En este caso, la opinión del usuario traduce aquellos resultados que pueden objetivarse a través de indicadores estructurales de proceso o de resultados técnicos, en el efecto final percibido en el receptor de los servicios, con la particularidad de que éste, es el ciudadano que participa, dentro de un sistema solidario, en la configuración y financiación del Sistema Sanitario. (Chang de la Rosa Marina 1999).

En base al contenido en la Política Nacional de salud de Nicaragua, en su quinto principio, plantea sobre la calidad de la atención de salud que se brinda a la población, el cual cita, “las acciones y servicios de salud deberán tener efectividad comprobada, que sean aceptadas y que generen satisfacción en la población con el menor costo y riesgo posible”, cabe señalar que dichos principios están basados en el artículo N° 59 de la Constitución Política de la República.

En este estilo de gestión, la opinión del usuario sería el último contraste de los demás indicadores mencionados, colaborando a orientar las estrategias de mejora en la gestión de los recursos, al proporcionar una valiosa información sobre la aceptación por parte de los ciudadanos (Madriz España 2001).

Entonces, se puede decir que, la calidad es "Un proceso de mejoramiento continuo, en donde todas las áreas de la empresa participan activamente en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando con ello mayor productividad".

El municipio de la Desembocadura del Río Grande esta constituido por 8 comunidades y conformado por una población estimada de 3,887 habitantes. En relación a la atención en salud la población es atendida a través de equipos básicos de salud ubicados en las diferentes comunidades. Existen cinco equipos básicos (Sandy Bay Sirpy, Kara, Walpa, La Barra y Karawala) atendidos por un total de 12 recursos humanos entre ellos enfermeras, médicos y los trabajadores del área administrativa.

El Centro de Salud, Mildred Gómez Salazar, es la unidad cabecera; y está ubicado en la comunidad de Karawala. Atiende a una población estimada de 1575 habitantes ubicados en el casco urbano; siendo el predominio de la etnia Miskita y Ulwa.

A fin de identificar la percepción de la atención recibida por parte de los usuarios externos, he decidido realizar el estudio investigativo que lleva por título, "Percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios de la consulta externo del Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, de la comunidad de Karawala, municipio de la Desembocadura de Rio Grande, RAAS del 01 febrero al 31 de marzo del 2013."

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Ministerio de Salud tiene la misión de dirigir todos sus esfuerzos y recursos a mantener y mejorar la salud en la población y al mismo tiempo contribuir a elevar la calidad de vida de estos. Para ello desarrolla acciones de regulación, financiamiento y de prestación de servicios, dentro de esta ultima el fortalecimiento de la calidad de atención, la que fue definida como una política nacional de salud en 1993; sin embargo los procesos de garantía de la calidad que se han desarrollado son incipientes y carece de un programa que le permite definir los objetivos y resultados en un tiempo definido.

En la comunidad de Karawala no se cuenta con estudios anteriores relacionada al tema en mención, por tanto he considerado pertinente analizar la calidad de atención recibida en una de las comunidades de la RAAS a través del presente estudio que pretende conocer:

¿Cuál es la Percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, de la comunidad de Karawala, municipio de la Desembocadura de Rio Grande, RAAS del 01 febrero al 31 de marzo del 2013?”

## ANTECEDENTES

En el marco de la ley General de Salud y el Plan Nacional de Salud 2004-2015 la implementación de actividades para el mejoramiento de la calidad de los servicios ha sido una ardua labor en los diferentes SILAIS. El SILAIS de la Región Autónoma Atlántico Sur (RAAS) está también realizando esfuerzos a distintos niveles para mejorar la calidad y satisfacer a los usuarios utilizando los pocos recursos humanos con que cuenta, optimizando los recursos materiales e implementando estrategias diferentes de las que se ejecutan en el resto del país para mejorar el acceso de la población a la salud. *(Nicaragua Ministerio de Salud 2003).*

El centro de salud Mildred Gómez Salazar del municipio de la Desembocadura de Río Grande, Karawala, fue fundado en 1979 y la utilización de la nueva infra estructura que actualmente se utiliza inicia a laborar a partir del año 2004.

En este municipio no existen estudios anteriores con respecto al tema específico de estudio; sin embargo se encontró un estudio relacionado al tema, elaborado por estudiantes de la carrera de enfermería, titulado “Nivel de satisfacción de los usuario interno de los Equipo Básico del Municipio de la Desembocadura del Río Grande, I Semestre año 2011”.

En dicho estudio se encontró que, el grupo etario predominante de los trabajadores de la salud oscila entre las edades de 20 – 49 años, mayormente del sexo femenino con nivel académico entre primaria y secundaria; mayormente del grupo étnico Ulwa.

El personal de salud que atiende directamente a la población refiere que la institución califica su trabajo como bueno e importante y ellos están satisfechos con sus funciones; a pesar de no contar con los equipos y materiales necesarios para su trabajo.

También en el municipio de Bluefields se encontró un estudio con respecto a la satisfacción del usuario externo en el programa materno infantil. En ella se refleja aspectos negativos con relación al trato a los usuarios por parte del personal de farmacia; en donde el 90% de los entrevistados refirieron haber tenido recetas médicas; de los cuales, el 71.1% refirieron recibir trato regular, 23.3% dijo que fue bueno, 4.4% dijo que el trato fue malo y solo el 1% refirió que fue muy bueno. Con relación al tiempo de espera el 64% refirieron haber esperado 30' a más de 60', considerando mucho tiempo; el 19% dijo haber esperado de 2 a más horas, demasiada la espera y el 17% menos de media hora, considerándolos aceptables.

# JUSTIFICACIÓN

El ministerio de salud manifiesta su preocupación por la salud integral tanto del individuo como la familia y la comunidad. Dicha preocupación se refleja a través de las constantes reorganizaciones a lo interno que realiza con el fin de brindar atención de calidad según las necesidades; siempre tomando en cuenta el perfil del género y grupos o población priorizado.

En vista a lo antes mencionado y sumado a ello, la no existencia de estudios anteriores sobre la satisfacción de la atención de salud recibida por la población en este municipio, y siendo que los usuarios de un servicio son como el termómetro para medir la calidad de atención que se brinda; como estudiante de la Maestría en salud Pública, para optar al título de salubrista, he decidido realizar el estudio titulado, “Percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, de la comunidad de Karawala, municipio de la Desembocadura de Rio Grande, RAAS del 1 febrero al 31 de marzo del 2013.””

Una vez finalizado dicho estudio, los resultados servirán de mucho; primeramente al equipo de dirección de la unidad de salud cabecera, para la toma de decisiones necesarias en la reorganización del servicio si el caso lo amerita y poder extenderse hacia el logro de la calidad en la atención de salud. También será de utilidad al Centro de Investigaciones de la Salud (CIES), como documento de consulta para futuros estudiantes y a mí persona, en el enriquecimiento de mis conocimientos científicos, técnicos.

# OBJETIVOS

## **Objetivo General:**

Presentar la Percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, de la comunidad de Karawala, municipio de la Desembocadura de Rio Grande, RAAS del 01 febrero al 31 de marzo del 2013.

## **Objetivo específicos:**

1. Describir las características Socio-demográficas de los usuarios en estudio.
2. Determinar la apreciación de los usuarios en relación a la atención recibida por el personal que labora en la unidad de estudio.
3. Valorar la satisfacción de los beneficiarios con relación a las condiciones de infraestructura.
4. Estimar la valoración de los usuarios con relación al equipamiento que se utiliza en la unidad.
5. Identificar la satisfacción de los usuarios, en relación con el flujo de atención de los servicios brindados.

## MARCO TEÓRICO

El ministerio de salud actualmente cuenta con instrumentos adecuados para evaluar la satisfacción de usuarios a través de las guías de monitoreo de las unidades de salud de atención primaria que son herramientas muy útiles para los tomadores de decisión, las que deberían aplicarse periódicamente para ir tomando el pulso de la calidad de atención desde la perspectiva del usuario, los cuales hasta ahora son aplicadas por los técnicos del SILAIS durante las visitas de supervisión, pero no se han realizado evaluaciones externas de dichas unidades.

Cualquier factor que impida o dificulte la satisfacción de las necesidades ya sean internas (individual), o bien externas (ambiente) priva al individuo de su total autonomía y puede requerir una actuación del personal de salud destinada al restablecimiento de la salud en el sentido más amplio de la palabra. (España 2000)

La OMS define salud como un estado de completo bienestar físico, psíquico y social que implica un normal funcionamiento orgánico y una adaptación biológica del individuo a su ambiente, lo que le permite su desarrollo integral. Bajo este precepto el conjunto de factores que determina la relación salud enfermedad tiene componentes biológicos (genético, ambiente físico, etc.) determinantes geográficos y determinantes sociales (culturales, religión, ideología, economía, etc.). Por lo tanto, la medicina y los servicios de salud no solo son una disciplina científica y mecánica, sino que tiene un componente humanista y social fundamental. (Organización Mundial de la Salud 2003)

En los últimos años ha existido un BOOM de las teorías de la calidad en la administración de los servicios de salud y se ha idolatrado diferentes teorías administrativas como la tabla de salvación de las organizaciones hospitalarias ante la implementación de reformas en el sector, la globalización de la economía y la exigencia de la calidad en los servicios de salud.

Con la implementación de estas “modas administrativas” solo se han logrado cambios puntuales que de por sí no se sostienen en el tiempo, ni profundizan sobre los verdaderos aspectos de la calidad en la atención en salud, convirtiéndose en intentos parciales y desintegrados que obedecen más a satisfacer el ego gerencial que a una genuina transformación institucional en búsqueda de la calidad de sus servicios (Organización Mundial de la Salud 2003).

En lo referente al sector salud se han difundido varias definiciones. Entre las más relevantes tenemos: “Es el desempeño apropiado (acorde con las normas) de las intervenciones que se saben son seguras, que la sociedad en cuestión puede costear y que tiene la capacidad de producir un impacto, sobre la mortalidad.

La morbilidad, la incapacidad y la desnutrición.” (Ml. Roerme y C. Montoya Aguilar, OMS-1988) o las más conocidas: “proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes.

Esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica. (Organización Mundial de la Salud 2003).

### **Satisfacción de usuario:**

La acción de toda organización es acoger satisfactoriamente las expectativas del usuario. Expectativas que se sustentan en sus necesidades personales, en sus experiencias pasadas con este servicio u otros servicios similares, e influenciadas por las opiniones recibidas de otros usuarios.

En servicios bien conocida la premisa que la satisfacción del cliente es el resultado de comparar las expectativas que este tenía antes de la transacción con la percepción que finalmente tiene el servicio recibido. Si la percepción supera largamente a la expectativa, pues se logra mayor satisfacción. Por lo tanto, hablar de calidad en servicios es hablar de satisfacción de expectativas: una no se da sin la otra.

Es importante precisar que la calidad la define y valora, en concreto, el usuario del servicio. Es el punto de partida. Sin embargo, en la práctica los directivos en las empresas tienen también sus propias expectativas y percepciones del servicio que la organiza y brinda.

La calidad del servicio, como se puede deducir, va más allá de la especificación del producto o cosa. Es buscar además las coincidencias con aquellas interpretaciones y premisas que las personas tengan de un servicio determinado. Lograr calidad es reducir o anular las seis brechas que crean discrepancias y, por tanto, exige trabajar activamente con los protagonistas del servicio: el usuario, el prestatario y la propia gerencia. (Redondo Nérida 2000).

El trabajo en aquello que no es más inmediato, sin dejar de reconocer nuestro entorno, también influye decisivamente sobre la calidad, siendo esta externalidad un factor que queda más en manos de nuestra colectividad.

### **Pasos para crear un gran servicio para clientes.**

1. Formular una declaración de la misión de servicios al cliente.
2. Decidir cómo se va a medir el gran servicio que va a brindar. Defina los parámetros que indicaran u servicio excelente.
3. Diseñar e implementar un programa sistemático para brindar un servicio de excelencia a sus clientes.
4. Sostener reuniones periódicas para evaluar el servicio que está ofreciendo a sus clientes. Use como base la medición de los parámetros que definen el servicio.
5. Establecer un sistema de responsabilidad y recompensas para todo su personal.

## **Cinco principios para comunicarse correctamente:**

### **1. Oír de verdad lo que el otro dice:**

Frecuentemente cuando el otro habla, no estamos escuchando. Lo rebatimos en nuestro pensamiento y estamos más bien preparando el contra ataque. Esto bloquea la comunicación. Debiéramos más bien escuchar sinceramente tratando de entender la que la otra está decidiendo.

### **2. Preguntar con escucha activa:**

Una vez que hemos dejado que el otro se exprese libremente, demostrándole interés y respeto, debemos hacerle preguntas que le demuestren que hemos estado atentos a sus ideas, que queremos realmente profundizar en ellas y que queremos llegar al fondo de sus pensamientos.

### **3. Hacer que me escuche:**

Pero esto no puede ser unilateral, si solo nos centráramos en escuchar a la otra parte, no estaríamos en una buena comunicación. Tenemos que lograr que la otra parte nos escuche con el mismo respeto e interés como nosotros le escuchamos.

### **4. Escucharme a mí mismo:**

Un aspecto más sutil pero igualmente importante es desarrollar nuestra capacidad de escucharnos a nosotros mismos desapasionada y objetivamente. Debemos ser capaces de observarnos para tratar de entendernos como la otra parte nos puede estar percibiendo.

### **5. Que el otro se escuche a sí mismo:**

Pero, igualmente, debemos incitar a nuestras mismas razones mencionadas. Es evidente que si todos practicamos estos cinco principios, especialmente en situaciones difíciles, nuestra comunicación mejoraría radicalmente y muchos de nuestros conflictos serían rápidamente resueltos.

**Las dimensiones de la calidad en los servicios de salud son las siguientes:**

**La dimensión técnico científica:**

Con la cual se pretende garantizar servicios seguros a los usuarios dentro de la balanza riesgo beneficio.

**La dimensión administrativa:**

Referida a las relaciones prestadores consumidores que se relacionan con los procesos de atención de que dispone la organización.

**La dimensión humana:**

Donde se hace un especial énfasis, tradicionalmente desconocida y poco tratada cuando se habla de calidad, siendo la parte fundamental de la atención en salud y que la razón de ser del servicio de salud es el ser humano como un todo bio psicosocial.

(República de Nicaragua 2004 – 20015).

Bajo los preceptos anteriores se concluye que la calidad de los servicios de salud es la característica con que se presentan dichos servicios, determinada por la estructura y los servicios, determinada por la estructura y los procesos de atención a costos razonables y sostenibles que deben buscar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario, convirtiéndose en un imperativo social y económico en la mayor parte de los países del mundo y principalmente de Ibero América.

Los servicios de salud deben ser enfocados a los pacientes. El sistema de atención en salud debe hacer honor al paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como pilares fundamentales en la atención la individualidad, la información (definida como la posibilidad de conocer el que, entender por qué y comprender el para qué), respeto por la intimidad del paciente, sus valores culturales, etnia, valores sociales que hacen a cada paciente un ser único y variable que se comportara diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno concomitantes con su

proceso salud enfermedad, lo cual lo llevan a tener necesidades y expectativas diferente al momento de acudir a los servicios de salud.

El objetivo de los servicios de salud debe ser personalizar la atención en salud, de acuerdo a las necesidades del individuo y de su entorno humano (familiares, amigos etc.), deseos y circunstancias propias de cada momento, en que el paciente utiliza los servicios de salud moldeando los servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas de este; en términos populares ponernos en los zapatos de él, y buscar satisfacer también sus necesidades y expectativas de los familiares del paciente y de su entorno social laboral (amigos, vecinos, compañeros de trabajo, empresa, etc.) que se convierten en parte fundamental de la relación médico-paciente o institución - paciente.

El paciente es la fuente de control. Debe tener la información necesaria garantizando que la entienda y la comprenda y la oportunidad de ejercitar el grado de control para que sean ellos mismos los que escojan y decidan libremente sobre los aspectos que los afectan en relación con su salud. Para esto el paciente debe tener acceso a su propia información médica y conocimiento clínico.

Por esto Clínicos y Pacientes deben comunicarse efectivamente y compartir información para que finalmente los pacientes tengan la claridad absoluta y la objetividad para la toma de decisiones. Por ello la transparencia y la veracidad de la información son necesarias.

El sistema de salud debe proporcionar la información, el tiempo y la libertad a los pacientes y sus familiares que les permita tomar decisiones acertadas cuando seleccionen el plan de salud, el hospital y la práctica clínica y cuando escogen entre alternativas de tratamiento, respetando los principios éticos de justicia, respeto, equidad, autonomía, autodeterminación, protección, beneficios, y no maleficencia, evaluando cada caso particular buscando que la relación médico-paciente gira hacia confianza informada y no hacia la confianza ciega.

La Ley General de Salud de la República de Nicaragua, precisa que la calidad es un principio del sistema de salud y el estado debe 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 el máximo beneficio y satisfacción con el menor costo y riesgo posible. (MINSAL, Ley General de Salud y su reglamento, 2004)

**Según la ley General en el capítulo II de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios tenemos los siguientes: Art. 8. Derecho de los usuarios. Los usuarios del Sector Salud, Público y Privado gozaran de los siguientes derechos:**

1. Acceso a los servicios garantizados conforme se establece en la presente Ley.
2. Trato equitativo en las presentaciones y en especial la gratuidad de los servicios de salud pública a la población vulnerable.
3. Gratuidad a los servicios en el sector público, cuando el usuario forme parte de la población vulnerable, con prioridad en las áreas materno-infantil, de acuerdo a programas de los servicios ambulatorios, medios de diagnósticos, medicamentos y biológicos, disponibles en el territorio nacional y conforme las listas básicas definidas por el Ministerio de Salud.
4. El paciente tiene derecho a saber el nombre completo del médico responsable de coordinar la atención. Cuando el usuario requiere la información por medio escrito le deberá ser entregado por esa vía.
5. Confidencialidad y sigilo de la información, su expediente y su estancia en instituciones de salud pública o privada, salvo las excepciones legales.
6. Hacer representados en las diferentes instancias de participación social que para tal efecto promueva el ministerio de salud, orientadas a mejorar la calidad de la presentación del servicio, en los términos establecidos en esta ley y en las disposiciones que la desarrollan.
7. A que quede constancia en el expediente clínico de todo su proceso de atención, en todas y cada una de las instancias del Sector Salud. Al finalizar la atención del

usuario en una unidad de salud, el paciente, familiar o personas con suficiente poder de representación legal, recibirá su informe de alta.

8. A exigir que los servicios que se le presentan para la atención de su salud, cumplan con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales. (*Ley General de Salud 2003*).

**En la reglamentación de la ley antes descrita, título II, capítulo I, se describen los principios, derechos y obligaciones de los usuarios a saber**

Arto.7 para la aplicación de los derechos de los usuarios, establecidos en la ley, los establecimientos proveedores de servicios de salud, deberán:

1. Contar con un sistema de señalización que facilite la localización y ubicación de los servicios.
2. Contar con rampas de acceso y comunicación interna para los usuarios con discapacidad.
3. Asegurar ambientes de espera ventilados y limpios con acceso de agua potable y a servicios higiénicos.
4. Garantizar la confidencialidad de la información, a través del manejo del expediente clínico, al cual solo el personal autorizado debe tener acceso.
5. Informar al usuario, el nombre de las personas involucradas en su atención. Dicho personal debe portar la identificación que el establecimiento proveedor de servicios de salud establezca para sus trabajadores.
6. Garantizar las condiciones para preservar la intimidad de los usuarios y que no sean expuestos a la vista u oídos de personas que no estén involucradas en su atención.
7. Garantizar las condiciones para el buen resguardo de la salud del usuario.
8. Dar respuesta oportuna a las quejas y sugerencias, dejando un registro de las mismas.
9. Brindar al usuario atención médica oportuna, con calidad y calidez, así como la terapia con medicamentos, esenciales, en las condiciones establecidas para cada uno de los regímenes.

10. Entregar al momento de finalizar la atención médica a cada usuario, los siguientes documentos:

11. Cualquier otro dato o información que se considere necesario. (*Ley General de Salud 2003*).

**Satisfacción:**

Es sentirse satisfecho por una necesidad de un deseo, sentirse complacido, contento.

- a) Sentir una mejor aproximación a los problemas y necesidades del paciente.
- b) Un adecuado establecimiento de prioridades en todo lo referente a la necesidad del Paciente.
- c) La adecuada formulación de las estrategias de actuación oportuna para cubrir la necesidad del paciente.
- d) Una máxima eficacia y continuidad en el trabajo asistencial.
- e) Una óptima coordinación de las diferentes intervenciones del equipo sanitario.

La importancia de la satisfacción deriva del hecho del ser y una persona de carácter personal y subjetivo a una evaluación con el objetivo de perseguir la conformidad del usuario con los servicios recibidos.

**Componentes profesionales:** Se refiere a la capacidad y el desempeño de las funciones de los grupos de salud, del personal administrativo y el personal de apoyo.

**Acceso a los servicios:** Implica la eliminación de barreras que obstaculicen el uso eficaz de los servicios de atención en salud.

**Eficacia:** La calidad del servicio de salud depende de la aplicación de las normas de prestación de los servicios y la orientación clínica; también de una actividad o servicio que responde a los requerimientos del sujeto sobre el actual. La evaluación de eficiencia, está asociada al grado de cumplimiento de métodos propuestos.

**Satisfacción del paciente:** Se refiere a la relación del proveedor de salud con la comodidad del paciente.

**Eficiencia:** Suministrar atención más óptima al paciente y a la comunidad, dentro de los recursos con los que se cuentan.

**Seguridad:** Constituye la reducción de riesgos de infecciones, efectos colaterales, perjudiciales u otros peligros que pudiesen relacionarse con la eficiencia clínica y prestaciones del servicio.

**Continuidad:** Implica que el paciente pueda recibir completo servicios de salud que necesita sin interrupciones, su pérdida necesaria de evaluación de tratamiento.

**Comodidad:** Se refiere a las características de los servicios de salud que directamente relacionados con la satisfacción del cliente y sus deseos de volver al establecimiento para recibir atención médica en el futuro.

**Existen variadas dimensiones del concepto:**

1. Accesibilidad y comodidad de los servicios.
2. Disponibilidad (Médicos, familiares, hospitales, especialistas e instalaciones completas).
3. Continuidad (Contar con el mismo médico o enfermera).
4. Conducta del médico o enfermera (Consideración de sentimiento, explicaciones, factores de riesgo, calidad, vigilancia y revisiones regulares).
5. Aspectos económicos (OPS liderazgo de salud).

Existen factores que influyen en la satisfacción de los usuarios, de los servicios de salud sistematizándolos en:

**1. Factores individuales:**

Demográficos (edad, sexo, etnia). Social (nivel educacional). Experiencias con el servicio (contacto previo entre el usuario y el servicio).

## 2. Factores familiares/ sociales:

Experiencia con el servicio de parte de amigos y familiares, El proceso de salud-enfermedad.

## 3. Factores del servicio de salud: Accesibilidad geográfica.

Y otro dependen de propia organización del servicio de salud (comunicación interpersonal, resolutivez del servicio, tiempo de espera para la atención, eficiencia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad del medicamento, confort del local, privacidad, entre otros).

La interacción entre estos factores resultan en el nivel de aceptabilidad y satisfacción; dicha interacción será compleja ya que tratamos con aspecto de bases subjetivas basadas en percepciones y experiencias (sustento psicológico).

## COMUNICACIÓN:

Un aspecto crucial de la atención al usuario es la calidad y cantidad de comunicación entre pacientes y médico o enfermera. En este caso ambos son importantes en la comunicación del paciente y sus necesidades. Una transacción de mayor descendencia en relación de persona que suministra la atención y el paciente es la comunicación entre ambos respecto a la naturaleza de la situación del paciente y las medidas por emprender. (España 2000).

La calidad de atención es el elemento que rige la medida en que el paciente entiende al médico o enfermera y puede asimilar el consejo e instrucciones de forma semejante la buena atención culmina en atención del paciente hacia el médico o la enfermera.

La mejor comunicación entre médico o enfermera y paciente refleja las diferencias entre las clases sociales en cuanto al uso del lenguaje. (Manual de enfermería, España 2000).

# DISEÑO METODOLÓGICO

**Tipo de estudio:** Es un estudio descriptivo, de carácter cuantitativo, retrospectivo y de corte transversal.

**Área de estudio:** El área de estudio fue el Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, ubicado en la comunidad de Karawala, Desembocadura de Río Grande, a 115 Km de la cabecera departamental de la Región Autónoma del Atlántico Sur de Nicaragua.

**Universo:** Todos los usuarios, que fueron atendidos en el Puesto de Salud Mildred Gómez Salazar durante el periodo del 1 de Febrero al 31 Marzo del año 2013. Estuvo constituido por 558 Habitantes, quienes viven en el casco urbano de la comunidad de Karawala.

**Muestra:** Para estimar el tamaño de la muestra se aplicó una fórmula estadística tomando en consideración la atención promedio diaria de pacientes durante el periodo de estudio.

La fórmula fue la siguiente:

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

=	$\frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (558)}{(0.05)^2(558-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$	=	$\frac{535.68}{2.3525}$	=	227
---	---	---	-------------------------	---	-----

Donde:

n es el tamaño de la muestra;

Z : 1.96

p : 0.5

q : 0.5

N : 558

E : 0.05

La muestra a estudio en este centro de salud fue de 227 pacientes.

**Unidad de análisis:** La unidad de análisis estuvo constituido por los usuarios externos que acudieron a recibir atención médica en el puesto de salud Mildred Gómez Salazar de la comunidad de Karawala.

**Tipo de Muestreo:** Muestreo Aleatorio Simple

**Criterio de inclusión:**

- Usuarios mayores de 15 años.
- Usuarios externos que recibieron atención en el Centro de Salud de Karawala.
- Usuarios externos que viven en la comunidad de Karawala.
- Usuarios externos que deseen participar de manera voluntaria en el estudio.

**Criterio de exclusión:**

- Usuarios internos o trabajadores del puesto de salud de Karawala.
- Usuarios externos que no deseen participar de forma voluntario.
- Usuario que ya haya sido entrevistado.

**Fuente e instrumentos de recolección de información:**

Para la recolección de la información se utilizó:

Fuente primaria, mediante la aplicación de una guía de encuesta previamente elaborada y estructurada con preguntas abiertas y cerradas, la cual se aplicó a los usuarios externos que fueron atendidos en el Centro de Salud de Karawala.

Fuente secundaria, la cual corresponde a la recopilación de información de bibliografías, datos estadísticos que proporcionaron la unidad de salud y el ministerio de salud del SILAIS.

En vista de que el instrumento a utilizar para la recolección de la información es el utilizado por el ministerio de salud, no se realizó pilotaje del mismo para su validación, por ser instrumento oficial de la institución, el mismo ya está validado.

**Trabajo de campo:**

Para la recolección de la información se realizó visitas a la unidad de salud diariamente durante dos semanas hasta completar el número de la muestra programada. En los casos donde las consultas fueron dirigidas a pobladores menores de 15 años, la información se obtuvo del acompañante.

**Procesamiento y análisis de la información:**

Una vez finalizado la recolección de información, los datos fueron procesados electrónicamente utilizando el programa Epi Info 3.5.3, registrándolos en tablas para su análisis.

Para el levantado de texto, se utilizó el sistema computarizado Microsoft Word Office 2007; Excel para la elaboración de las tablas y gráficas y Power Point para la presentación de las gráficas, lo cual proporciona una mayor comprensión de la información.

**Plan de tabulación de las variables:****1. Características socio demográficas de los usuarios del estudio:**

- Edad.
- Sexo.
- Ocupación.
- Estado civil.
- Escolaridad.

**2. Atención de salud recibida por el personal de salud:**

- Motivo de la consulta.
- Tiempo de espera para que lo/a atendieran.
- Opinión sobre el tiempo de espera.
- Opinión sobre el tiempo de duración de la atención.
- Opinión sobre el horario de atención.

- Opinión sobre el trato que recibió hoy
- Opinión sobre el trato que recibió en farmacia
- Opinión sobre el trato que recibió en admisión
- El personal que la/o atendió le dio cita para que regrese
- ¿Respetaron su privacidad
- ¿Lo trataron con amabilidad y respeto
- ¿Pudo obtener todos los medicamentos que le recetaron?

### **3. Opinión sobre el ambiente físico:**

- ¿Iluminación del puesto de salud?
- ¿Ventilación?
- ¿Sala de espera?
- ¿Limpieza de la unidad?

### **4. Equipamiento:**

- ¿Utilización de materiales y/o equipos durante la consulta?
- ¿Opinión sobre los materiales y/o equipos utilizados para su atención?
- ¿Los materiales y/o equipos utilizados fueron las necesarias?
- ¿Qué otro equipo/material considera que hizo falta para su atención medica.
- ¿está satisfecho con los equipos y/o materiales utilizados en su atención de salud?

### **5. Flujo de atención de los servicios:**

- ¿Conoce el flujo de atención?
- ¿Cómo califica el flujo de atención?
- ¿Está satisfecho con la atención que recibió?
- ¿Cuales fueron los mayores problemas que percibió durante la visita al P/S?
- En su próxima cita le gustaría ser atendido por la misma persona
- ¿Recomendaría esta unidad a una persona muy querida?
- ¿Cuáles son las recomendaciones que usted daría para la atención?

**Trabajo de campo:**

Se realizará visita al puesto de salud, donde se recopilará información con previa autorización de la gerencia de la unidad de salud y se les solicitará la participación en el estudio a los usuarios luego de egresar de sus consultas.

**Aspecto ético:**

Para la recolección de la información, se solicitó de manera formal mediante carta dirigida a la autoridad del SILAIS, solicitando el permiso para realizar el estudio en dicha comunidad y se le entregará una copia al/la gerente al nivel local, a fin de que tenga conocimiento del trabajo a realizar en la unidad de salud que dirige.

## RESULTADOS

En cuanto a la edad de los usuarios, se encontró un predominio en el grupo etario de 30 y más años con 124 de ellos para un 54.63%; seguido por los de 25-29 años con 42 para un 18.50%; luego están los de 20-24 años con 33 para un 14.54% y finalmente los de 15-19 quienes registran 28 usuarios para un 12.33%. **(Tabla y grafico N° 1).**

Con respecto al sexo de los usuarios atendidos en el centro de salud Mildred Gómez, las encuestas señalaron un predominio en el sexo femenino con 147 usuarios para un 64.80% y 80 del sexo masculino para un 35.20%. **(Tabla y grafica N° 2).**

Con relación a la ocupación, se encontró que entre los usuarios externos del centro de salud Mildred Gómez predomina la ocupación de ama de casa, registrándose 74 de ellas para un 32.60%, seguido por el grupo descrito como “otros” entre los cuales se contempla: obreros, comerciantes etc., con 63 de ellos para un 27.80%, luego están los estudiantes quienes aportan 48 para un 21.10%, pescadores 31 para un 13.70% y el grupo de profesionales (maestros, ingenieros etc.) con 11 para un 4.80% **(Tabla y grafica N° 3).**

En cuanto al estado civil de los usuarios de externos, las encuestas señalaron un predominio entre los casado con 92 para un 40.50%, 80 para un 35.20% que son acompañados y 55 para un 24.20% que son solteros. **(Tabla y grafica N° 4).**

Con respecto a la escolaridad de los usuarios, se encontró que predominan los de escolaridad de secundaria con 99 para un 43.60%, seguido por los de primaria con 63 para un 27.80%, luego están los iletrados con 42 para un 18.50% y los universitarios con 23 de ellos para un 10.10%. **(Tabla y grafica N° 5).**

Con relación al motivo por el cual acudieron a la unidad de salud, o motivo de consulta, 114 de ellos refirieron que iban a consulta de morbilidad general para un 50.20%; 47 de refieren ir al programa de Atención Integral al niño para un 20.70%; 41 para un 18.10%

refirieron y 25 para un 11% refirieron haber pasado al programa de control prenatal. **(Tabla y grafica N° 6).**

En cuanto al tiempo de espera para ser atendido, en su mayoría los usuarios refieren haber esperado entre 30-60', mencionado por 76 de ellos para un 33.50%; seguido por aquellos quienes dijeron que la espera fue entre 15-30', mencionado por 66 de ellos para un 29.10%; luego están aquellos quienes dijeron haber esperado por menos de 15 minutos para ser atendidos, 55 de ellos para un 24.20% y 30 de ellos para un 13.20% refirieron haber esperado más de 60 minutos para ser atendidos. **(Tabla y grafica N° 7)**

Con respecto a la percepción del usuario sobre el tiempo de espera para ser atendido, 132 de ellos para un 58.10% lo consideran aceptable; 76 para un 33.50% dijeron que es mucho el tiempo de esperado y 19 para un 8.40% dijeron que el tiempo de espera para ser atendido es poco. **(Tabla y grafica N° 8).**

En cuanto al tiempo que duró la consulta, 89 para un 39.20% refiere que fue entre 10-15 minutos; seguido por 54 de ellos que refiere que la consulta duró entre 5-9 minutos; 53 para un 23.30% dijeron que duró menos de 5 minutos; 22 de ellos para un 9.70% refieren una duración entre 16-20 minutos; 5 para un 2.20% refieren entre 21-30 minutos y finalmente 4 para un 1.80% refieren que duró más de 30 minutos. **(Tabla y grafico N° 9).**

La opinión de los usuarios externo con respecto al tiempo que le dedicó el personal de salud durante la consulta, 144 de ello opinaron que fue aceptable para un 63.40%, 74 de ellos para un 32.60% opinaron que fue poco el tiempo y 9 para un 4% opinaron que el tiempo que le dedicaron durante la consulta fue mucho. **(Tabla y grafica N° 10).**

En cuanto a la percepción de los usuarios sobre el horario de atención medica, 180 de ellos para un 79.30% refieren que el horario es aceptable y 47 para un 20.70% refiere que no es aceptable ese horario. **(Tabla y Grafica N° 11).**

Con respecto al perfil del personal que brindó la atención 136 de los entrevistados para un 59.90% refiere haber sido atendido por un médico; 49 para un 21.60% refiere un auxiliar de enfermería y 42 para un 18.50% refiere que fueron atendidos por una enfermera. **(Tabla y grafico N° 12)**

En cuanto la opinión de los usuarios sobre el trato que recibieron en la unidad de salud durante la consulta, 133 de ellos para un 58.60% dijeron que fue buena; 67 para un 29.50% dijeron que estuvo excelente; 26 para un 11.50% dijeron que fue regular y 1 para un 0.40% dijo que el trato recibido fue malo. **(Tabla y grafico N° 13).**

Con relación a la percepción de los usuarios sobre el trato recibido en farmacia, 149 de ellos para un 65.60% refieren que fue buena, 40 para un 17.60% dijeron que fue regular, 37 para un 16.30% dijeron que fue excelente y 1 para un 0.40% no aplica para esta interrogante. **(Tabla y grafica N° 14).**

Respecto a la percepción de usuario sobre el trato recibido en la admisión, 129 de ellos para un 56.80% refieren que fue buena; 61 para un 26.90% refieren que fue regular; 36 para un 15.90% refiere que fue excelente y solo 1 para un 0.40% refiere que el trato en la admisión fue malo. **(Tabla y grafico N° 15).**

Con respecto al acto de haber recibido cita para la próxima consulta, 120 de los usuarios para un 52.90%, refiere que sí se les dio cita para una próxima consulta y 107 para un 47.10% refiere que no se le dio cita. **(Tabla y grafica N° 16).**

Con relación a la interrogante si respetaron su privacidad, los usuarios entrevistados refirieron: 221 de ellos para un 97.40% que sí, se les respetó y 6 para un 2.60% refieren que no se les respetó o no se les brindó privacidad. **(Tabla y grafica N° 17).**

En cuanto a la atención recibida 217 de los usuarios entrevistados para un 95.60% refieren que sí fueron atendidos con respetos y amabilidad y 10 para un 4.40% refieren que no fueron atendidos con respeto y amabilidad. **(Tabla y grafica N° 18).**

En cuanto a la interrogante, si recibieron todos los medicamentos recetados, 200 de ellos para un 88.10% refieren que sí lo recibieron y 27 para un 11.90% dijeron que no recibieron todo. **(Tabla y grafico N° 19).**

Con respecto a la valoración de los usuarios respecto a la iluminación dentro de la unidad de salud, 132 de ellos para un 58.10% lo califican como bueno; 94 para un 41.40% lo califica como regular y solo 1 para un 0.40% lo califica como malo. **(Tabla y grafica N° 20).**

Con respecto a la percepción de los usuario relacionado a la ventilación de la unidad de salud, 118 de ellos para un 52% refiere que es regular; 106 para un 46.70% refiere que es buena y 3 para un 1.30% refiere que es mala la ventilación en la unidad de salud. **(Tabla y grafica N° 21).**

Respecto a la opinión de los usuarios sobre la sala de espera, 117 de ellos para un 51.5% dijeron que es regular; 105 para un 46.30% dijo que lo es buena y 5 para un 2.20% dijeron que está mala. **(Tabla y grafica N° 22).**

Las opiniones respecto a la limpieza de la unidad de salud, los entrevistados refieren en su mayoría que es buena la limpieza, referido por 127 de ellos para un 55.90%; y los que calificaron como regular la limpieza fueron 100 de ellos para un 44.10%. **(Tabla y grafica N° 23).**

Con respecto a materiales y/o equipos utilizados durante la consulta, 216 de ellos para un 95.20% refieren que sí se utilizó equipos y materiales médicos para atenderlos y 11 para un 4.80% refiere que no se utilizó material y/o equipo durante la atención médica. **(Tabla y grafica N° 24).**

Las opiniones sobre materiales y/o equipos utilizados durante y para la atención corresponden con 130 de ellos usuarios quienes refieren que no se utilizó materiales y/o equipos para atenderlos y 97 que refieren que sí utilizaron. **(Tabla y grafica N° 25).**

Respecto a otro equipo y/o material consideran que hizo falta para atención médica recibida, 181 de ellos para un 79.70% hicieron referencia a otros y 46 de ellos para un 20.30% refiere el equipo de signos vitales. **(Tabla y gráfico N° 26).**

Con relación al sentimiento de satisfacción del usuario respecto a los materiales y equipos utilizados para su atención médica, 211 de ellos para un 93% dijeron que sí estaban satisfechos y 16 de ellos para un 7%, dijeron no estar satisfecho. **(Tabla y grafica N° 27).**

Respecto al conocimiento de que posee el usuario sobre el flujo grama de atención, 166 de ellos para un 73.10% refiere que sí conoce el flujo grama y 61 para 26.90 refieren no conocer el flujo grama de atención. **(Tabla y grafica N° 28).**

En cuanto al cómo califica los usuarios externos el flujo grama de atención en la unidad de salud, 130 de ellos lo califican como bueno para un 57.30%; los que lo califican como regular fueron 49 para un 21.60% y los que lo calificaron como excelente fueron 48 para un 21.10% **(Tabla y grafica N° 29).**

En cuanto al sentimiento de satisfacción de los usuarios, en su mayoría refiere estar satisfecho con la atención recibida en donde 219 de ellos reafirman esta moción para un 96.50% pero 8 para un 3.50% refiere no estar satisfecho con la atención recibida. **(Tabla y grafico N° 30).**

Con relación a los problemas mayormente sentidos por los usuarios externos, 94 de ellos para un 41.40% hacen mencionaron de otros (acceso a agua potable, energía eléctrica racionado, condiciones del cercado y equipamiento varios); 85 para un 37.40% hace referencia al tiempo de espera para ser atendido; 19 de ellos para un 8.40% refiere sobre el ambiente inadecuado; 16 para un 7% refiere la falta de personal de salud; 12 para un 5.30% hace referencia a la falta de medicamento y solo 1 para un 0.40% refiere maltrato por parte del personal de salud. **(Tabla y grafico N° 31).**

Se les interrogo en cuanto a su actuar en la próxima cita, si le gustaría ser atendido por la misma personas a lo cual, 200 de ellos para un 88.10% refieren que sí y 27 para 11.90% refieren que no les gustaría ser atendido por la misma persona. **(Tabla y grafico N° 32).**

Con respecto a su actuar, si recomendarían a una persona muy querida acudir a esta unidad de salud para ser atendidos 208 de ellos para un 91.60% dijeron que sí y 19 para un 8.40% dijeron que no recomendarían a un ser querido asistir a esta unidades de salud para ser atendido **(Tabla y grafico N°33).**

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La declaración de Alma-Ata del año 1978 “salud para todos”, adoptó la estrategia de la atención primaria de la salud a fin de lograr el objetivo propuesto. Desde este punto de vista, la acción de toda organización de salud debe estar dirigida a la satisfacción de las expectativas del usuario. Expectativas que se sustentan en sus necesidades personales, en sus experiencias pasadas con este servicio u otros servicios similares, e influenciadas por las opiniones recibidas de otros usuarios.

No obstante, en base a la Ley general de salud de Nicaragua, todo ser humano tiene derecho al Acceso a los servicios de salud. Así como un trato equitativo y gratuito de servicios de salud pública a la población vulnerable.

Con los resultados obtenidos en este estudio se puede observar que dicha Ley se cumple, desde el punto de vista de que la población de todos los grupos etarios atienden a las consultas médicas del Centro de Salud Mildred Gómez, no obstante en su mayoría se observa un predominio del grupo etario de de 25 años y más; aunado a esta situación encontramos el predominio en el sexo femenino, situación que se asocia a la cultura de la población y de la misma sociedad que ha impuesto que las mujeres son las que deben velar por la salud de la familia y la mayoría de ellas son amas de casa.

La población de las diferentes comunidades en la región, son personas muy religiosas y devotas a sus culturas y creencias, este comportamiento se puede observar mediante diversos proceder de los líderes y pobladores en general. El estado civil de las personas es una de aquellos procederes en donde se encuentra un predominio del estado civil de casados, situación que se debe a las creencias de la población, en donde se cree que una pareja (hombre –mujer) debe estar legalmente casados ante Dios; dicho comportamiento es independiente de la escolaridad, en donde observamos que la escolaridad predominante son los de secundaria.

La base de la Ley general de salud es responder a las demandas y necesidades de salud de la población, procurando asegurar la accesibilidad a los sectores más pobres, por lo cual el usuario del servicio de salud tiene derecho a demandar el servicio de salud que satisfaga su necesidad real de salud. Desde el punto de vista del estudio realizado, encontramos que el servicio mayormente utilizado es la de morbilidad general, sin embargo no podemos obviar la utilización de los diferentes programas existentes en la unidad de salud tal como: Atención Integral al Niño, planificación familiar y control prenatal.

Por otro lado, es importante señalar que la Ley general de salud de Nicaragua contemple que la atención de salud brindada a la población debe ser continuidad lo que implica que el paciente pueda recibir completo servicios de salud que necesita sin interrupciones, supervisión necesaria de evaluación de tratamiento, lo cual se logra mediante el otorgamiento de citas de seguimiento.

En servicios bien conocida la premisa que la satisfacción del cliente es el resultado de comparar las expectativas que este tenía antes de la transacción con la percepción que finalmente tiene el servicio recibido. Si la percepción supera largamente a la expectativa, pues se logra mayor satisfacción.

Por lo cual, los usuarios en su mayoría califican el trato recibido en la unidad de salud, tanto del personal que los atiende, como de farmacia y admisión como buena, lo que hace pensar que llenaron sus expectativas inicial antes de llegar a la unidad de salud. Este resultado está relacionado al propósito principal de nuestra Ley general de salud la cual se basa en la satisfacción de la población.

Dentro de la actividad contemplada para satisfacer las necesidades de un individuo es necesario garantizar también las condiciones para preservar la intimidad de los usuarios y que no sean expuestos a la vista u oídos de personas que no estén involucradas en su atención. Esta actividad es valorada por los usuarios externos del municipio de la Desembocadura de Río Grande como una actividad que sí se cumple, en donde la

mayoría de ellos están satisfecho con este proceder; así como el respeto a su integridad.

Entregar al momento de finalizar la atención médica a cada usuario, información que se considere necesario, medicamentos u otros, es parte del actuar del personal que brinda un servicio, por un lado para que el paciente esté claro de su situación de salud y por otro, porque la Ley lo demanda, y esto se cumplió con para con la mayoría de los usuarios entrevistados.

También se debe garantizar o bien, asegurar ambientes de espera ventilados y limpios con acceso de agua potable y a servicios higiénicos e iluminados; no obstante los entrevistados calificó esta situación en la unidad de salud como buena.

Con la finalidad de garantizar la calidad de salud pública, existen once funciones de salud pública de los cuales, la función nueve nos proporciona un sistema de evaluación y mejoramiento de calidad en la satisfacción de usuarios en los servicios de salud así como la evaluación tecnológica en material de salud. En otras palabras, el equipamiento y la tecnología juegan un papel muy importante en la satisfacción de la calidad de los servicios de salud para la población. Por lo tanto, hablar de calidad en servicios es hablar de satisfacción de expectativas: una no se da sin la otra. Por lo cual en base a los resultados de este estudio, las expectativas de los usuarios del Centro de Salud Mildred Gómez Salazar fueron satisfecha en lo respecto a material y equipamiento.

Contar con un sistema de señalización que facilite la localización y ubicación de los servicios en una unidad de salud, es también una de las Leyes contempladas en la Ley general de Salud, lo cual facilita el flujo de atención. Pero también es importante que los usuarios tengan conocimiento de ello, situación que se cumple con la mayoría de los usuarios los cuales refieren que sí conocen el flujo grama de atención de la unidad de salud.

Los servicios de salud deben ser enfocados a los pacientes. El sistema de atención en salud debe hacer honor al paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como pilares fundamentales en la atención la individualidad, la información (definida como la posibilidad de conocer el que, entender por qué y comprender el para qué), respeto por la intimidad del paciente, sus valores culturales, etnia, valores sociales que hacen a cada paciente un ser único y variable que se comportara diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno concomitantes con su proceso salud enfermedad, lo cual lo llevan a tener necesidades y expectativas diferente al momento de acudir a los servicios de salud.

Por lo que de forma general, los usuarios externos del Centro de Salud Mildred Gómez Salazar de la Desembocadura de Río Grande están satisfechos con la atención de salud recibida, por lo cual refieren que sí recomendarían a un ser querido que asista a esta unidad y en una próxima cita la mayoría de ellos les gustaría ser atendido por el mismo personal de salud que lo atendió.

## CONCLUSIONES

Los resultados del estudio demostraron que; con respecto a las características Socio-demográficas de los usuarios externos del Centro de Salud Mildred Gómez Salazar del municipio de la Desembocadura de Río Grande:

El grupo etario predominante fueron los de 30 años y más, del sexo femenino, de ocupación ama, casados y de escolaridad secundaria.

Con relación a las atenciones recibida del personal que labora en la unidad de salud: en su mayoría los usuarios acudieron a la atención de morbilidad general, con tiempo de espera para ser atendido entre 31-60 minutos, calificando como aceptable este tiempo de espera. La duración de la atención médica en su mayoría refiere que fue entre 10-15 minutos los cuales fueron calificados por los entrevistados como aceptable.

En su mayoría, los usuarios consideran el horario de atención como aceptable, en su mayoría fueron atendidos por personal médico; considerado como bueno el trato recibido por el personal médico, de farmacia y de administración.

El personal que brindó la atención lo realizó con amabilidad, respetaron su privacidad, en su mayoría recibieron todos los medicamentos recetados y les dieron cita.

La satisfacción de los usuarios respecto a las condiciones de infraestructura; la iluminación y la limpieza de la unidad de salud fue calificada como buena, la ventilación y la sala de espera son calificadas como regular,

Con relación al equipamiento que se utiliza para la atención médica en la unidad, en su mayoría los usuarios refirieron que no se utilizó material y/o equipo durante la consulta, aquellos en quienes se utilizó, lo califican como adecuado y están satisfechos con los materiales y equipos utilizados.

En relación con el flujo de atención de los servicios brindados, la mayoría de los usuarios conocen el flujo de atención y lo califican como bueno.

## **RECOMENDACIONES**

### **Al equipo de dirección del Centro de Salud Mildred Gómez Salazar:**

1. Realizar una evaluación de la atención de salud que se brinda en la unidad de salud y reorganización los servicios, si fuese necesario.
2. Realizar coordinaciones interinstitucional al nivel local, municipal, con el fin de resolver problemas relacionado con: infra estructura, luz, abastecimiento de agua en la unidad de salud.
3. Realizar encuesta de satisfacción de usuario de manera sistemática a fin de conocer la calidad de atención que se brinda en esta unidad de salud; en base a los resultados realizar plan de mejora.

### **Al departamento de Administración de servicios de Salud del SILAIS-RAAS:**

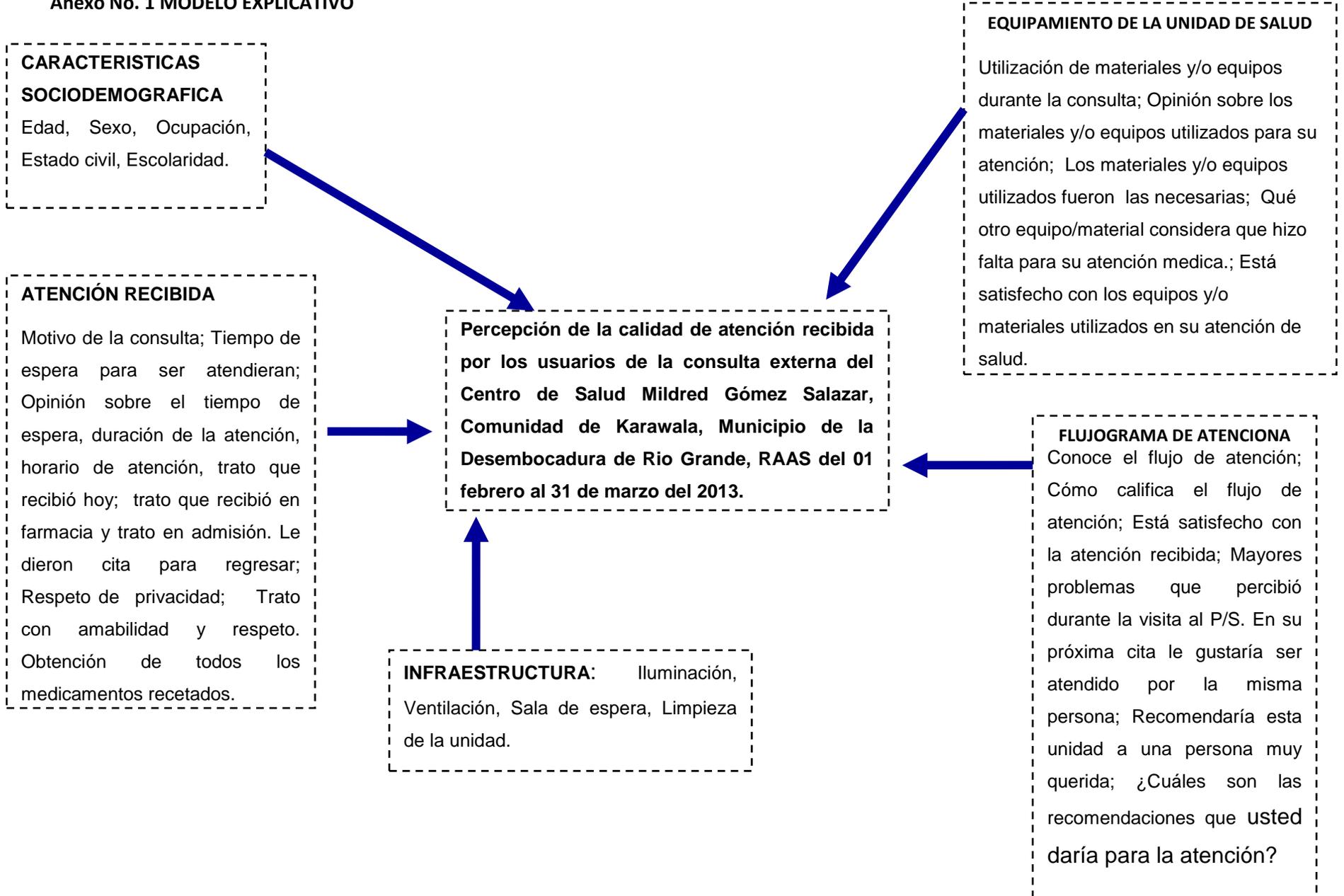
1. Realizar encuesta de satisfacción de usuario en el municipio de la Desembocadura de Río Grande de manera periódica; en base a los resultados realizar plan de mejora y ejecutarlo.
2. Informar a los trabajadores de salud del municipio de la Desembocadura los resultados de las encuestas y el plan de mejora propuesto.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. Chang de la Rosa Marina, (1999) Satisfacción de los usuarios de la atención médica brindados en las policlínicas de urgencias, revista Cubanas Medicina Integral Familiar.
2. España (2000). Manual de enfermería, Océano/Centrum Edición. Océano Grupo Editorial, S.A. MCMXCVII Barcelona.
3. Madrid España (1999 – 2000). Banco Mundial, en el umbral del siglo XXI el informe sobre el desarrollo mundial ed. Mundi – Prensa
4. Nicaragua Ministerio de Salud, (2004) Ley General de Salud, Managua Asamblea Nacional de la república.
5. Organización Mundial de la Salud OMS (2003) Informe sobre la salud en el Mundo. Forjemos el futuro. Ginebra: OMS-.
6. República de Nicaragua Ministerio de Salud (2004 – 20015) Plan Nacional de Salud, Managua septiembre 2004. Dirección del primer nivel de atención. Abordaje del Mejoramiento de la Atención en Salud (AMAS) Agosto.
7. Washington DC: OPS; (1998) (Organización panamericana de la salud OPS Liderazgo en salud Panamericana. Documento Oficial # 2879.

# ANEXOS

**Anexo No. 1 MODELO EXPLICATIVO**



## ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### Objetivo 1: Características socio demográficas de los usuarios.

Variable	Definición operacional	Indicador	Valor o categoría	Escala
Edad	Años cumplidos referidos por el entrevistado durante la investigación y agrupado en 4 escalas	Referido por el entrevistado	Años	Numérica
Estado civil	Condición conyugal que refiere tener el entrevistado durante el presente estudio	Referido por el entrevistado	Soltero Casado Acompañado	Nominal
Sexo	Características fenotípica que diferencia al sexo, hombre, mujer	Observado durante la entrevista	Masculino Femenino	Nominal
Escolaridad	Escolaridad aprobado Hasta el momento de la entrevista	Nivel académico alcanzado.	Illetrada/o Primaria Secundaria Universidad	Ordinal
Ocupación	Actividad en la que mayormente se ocupa e/la individuo.	Referido por el entrevistado.	Estudiante Ama de casa Domestica Profesional Otros	Nominal

### Objetivo 2: Atención recibida por parte de los trabajadores de la salud.

Variable	Definición operacional	Indicador	Valor o categoría	Escala
Motivo de la consulta	Razón que motiva al individuo para asistir a la consulta.	Lo que refiere el usuario	Morbilidad Gral. CPN VPCD Planificación/ F Otros _____	Nominal
Tiempo de espera para ser atendido/a	Periodo transcurrido desde la llegada a la unidad de salud hasta la consulta.	Lo que refiere el usuario	Menor de 15' 15-30 minutos 31-60 minutos Más de 60 minutos	Numérica
Percepción sobre el tiempo de espera.	Discernimiento que tiene el individuo respecto al tiempo de espera.	Lo que refiere el usuario	Poco Aceptable Mucho	Ordinal
Duración de la atención recibida.	Periodo transcurrido desde la llega a la unidad hasta el egreso de la misma.	Lo que refiere el usuario	Menos de 15' 15-30 minutos Más de 30'	Nominal

**Objetivo 2: Atención recibida por parte de los trabajadores de la salud.**

<b>Variable</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor o categoría</b>	<b>Escala</b>
Valoración del tiempo de atención.	Apreciación respecto al tiempo de atención.	Lo que refiere el entrevistado	Poco Aceptable Mucho	Ordinal
Valoración del horario de atención.	Apreciación respecto al horario de atención.	Lo que refiere el entrevistado	Aceptable No aceptable.	Nominal
Perfil de la persona que le atendió.	Profesión desempeñada del recurso que atiende.	Carrera profesional	Enfermera Medico Otro	Nominal
Califica la atención recibida del personal de enfermera.	Forma en que considera el usuario, la atención recibida	Lo que responde	Excelente Bueno Regular Deficiente No aplica	Ordinal
Califica el trato recibido por el personal de farmacia.	Forma en que considera el usuario, el trato recibido	Lo que responde	Excelente Bueno Regular Deficiente No aplica	Ordinal
Califica el trato por el personal de admisión	Forma en que considera el usuario, el trato recibido	Lo que responde	Excelente Bueno Regular Deficiente No aplica	Ordinal
Le dieron cita	Proporcionar una próxima consulta/cita.	Lo que responde	Sí ____ No	Nominal dicotónica
Respeto de la privacidad	Otorgamiento de la intimidad	Lo que responde	Sí ____ No	Nominal dicotónica
Trato con amabilidad	Sociabilidad con que se trata al individuo	Lo que responde	Sí ____ No	Nominal dicotónica
Obtuvo los medicamentos recetados	Capacidad en el logro de un objetivo	Lo que responde	Sí ____ No	Nominal dicotónica

**Objetivo 3: Condición de la infraestructura.**

Variable	Definición operacional	Indicador	Valor o categoría	Escala
Ambiente físico	Área física donde es atendido.	Calificación	Bueno Regular Malo	Ordinal
Sala de espera	Área física determinada para esperar ser atendido.	Califican	Bueno Regular Malo	Ordinal
Iluminación Ventilación		Califican	Bueno Regular Malo	Ordinal
Limpieza	Estado de higiene de un área físico.	Calificación	Bueno Regular Malo	Ordinal

**Objetivo 4: Equipamiento/material de trabajo en la unidad de salud.**

Variable	Definición operacional	Indicador	Valor o categoría	Escala
Utilización de equipos/materiales	Ocupación o utilización de dispositivos, materiales en la atención al paciente.	Respuestas	Si ____ No	Nominal dicotónica
Opinión sobre Equipos/ materiales utilizados	Sentir de la persona ante una situación dada.	Opinión	Bueno Regular Malo	Ordinal
Equipos/materiales, fueron necesarios para la atención	Dispositivos/materiales utilizados en la atención, realmente necesarios.	Respuestas	Si ____ No	Nominal dicotónica
Equipo /material necesario para la atención.	Dispositivos/materiales faltantes/necesarios para la atención	Mención	Equipo de P/A Termómetro Otros_____	Nominal
Satisfecho con equipos/materiales utilizados	Estado de sentirse satisfecho con equipos, materiales utilizados en la atención recibida	Respuestas	Si _____ No	Nominal dicotónica

**Objetivo 5: Flujo de atención de la salud.**

<b>Variable</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor o categoría</b>	<b>Escala</b>
Conoce el Flujo de atención	Discernimiento de la existencia de un flujo de atención	Lo que responden	Sí ____ No	Nominal dicotónica
Califica el flujo de atención	Forma en que considera el usuario, el flujo de atención	Lo que responden	Excelente Bueno Regular Malo	Ordinal
Califica la atención en general	Asistencia que se le brindó.	Calificación	Excelente Bueno Regular Deficiente No aplica	Ordinal
Satisfecho con la atención recibida	Estado de sentimiento percibido por el usuario	Lo que refiere el entrevistado	Sí ____ No	Nominal dicotónica
Motivo de insatisfacción	Motivación, causa de la insatisfacción	Razones que conllevan a la insatisfacción	Tiempo de espera Falta de Metto. No privacidad Maltrato por P/S. Inadecu/ambiente	Nominal
Regresaría nuevamente a consulta	Acción de retornar a una misma actividad	Lo que responde el/la entrevistado	Sí ____ No	Nominal dicotónica
Recomienda a otros venir a consulta	Acción de encomendar e invitar a una actividad	Lo que responde el/la entrevistado	Sí ____ No	Nominal dicotónica

### ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE LOS DATOS

La siguiente guía, se elaboró con el fin de recolectar información concerniente a la satisfacción de los usuarios externos atendidos en la consulta externa del Puesto de Salud Mildred Gómez Salazar, comunidad de Karawala, Municipio de la Desembocadura de Rio Grande, Febrero – Marzo, año 2013.

#### I. Datos Generales:

Edad	Años cumplido <input type="text"/>
Sexo	M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
Ocupación	Profesional <input type="checkbox"/> Ama de casa <input type="checkbox"/> Pescador <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/>
Estado civil	Casado <input type="checkbox"/> Acompañado <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/>
Escolaridad	Universitaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Iletrada <input type="checkbox"/>

#### II. Atención de salud.

¿Cuál fue el motivo de su consulta?	CPN <input type="checkbox"/> AIN <input type="checkbox"/> Plan Familiar <input type="checkbox"/> morbilidad <input type="checkbox"/> Otros especificar: _____
¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido/a?	<15' <input type="checkbox"/> 15-30' <input type="checkbox"/> 31-60' <input type="checkbox"/> Más de 60' <input type="checkbox"/>
¿Qué le pareció el tiempo de espera?	Accesible <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Mucho <input type="checkbox"/>
¿Cuánto tiempo duro la consulta con el personal de salud?	< 5' <input type="checkbox"/> 5-9' <input type="checkbox"/> 10-15' <input type="checkbox"/> 16-20' <input type="checkbox"/> 21-30' <input type="checkbox"/> Más de 30' <input type="checkbox"/>
¿Qué le pareció el tiempo que le dedico el personal que lo/la atendió?	Mucho <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/>
¿Cómo considera el horario de atención?	Aceptable <input type="checkbox"/> No aceptable <input type="checkbox"/>
Perfil del Personal de salud que lo atendió	Medico <input type="checkbox"/> Enfermera <input type="checkbox"/> Aux./Enfermería <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Especifique: _____
¿Cómo considera del trato que recibió hoy	Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
¿Cómo fue el trato que recibió en farmacia.	Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
¿Cómo fue el trato que recibió en admisión?	Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
¿El personal que la atendió le dio cita para que regrese	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Respetaron su privacidad?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Lo/a trataron con amabilidad y respeto?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Obtuvo todos los medicamentos que le recetaron?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

<b>III. Ambiente Físico de la unidad</b>	
¿Qué le pareció la iluminación de la unidad de salud?	Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/>
¿Qué le pareció la ventilación?	Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/>
¿Qué le pareció la sala de espera?	Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/>
¿Qué le parece la limpieza de la salud?	Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/>
<b>IV. Equipamiento/materiales.</b>	
¿Utilización de materiales y/o equipos durante la consulta?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Opinión sobre los materiales y/o equipos utilizados para su atención?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Los materiales y/o equipos utilizados fueron las necesarias?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Qué otro equipo/material considera que hizo falta para su atención medica.	Equipo de Signos Vitales <input type="checkbox"/> Termomentro <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Mencione _____
¿Está satisfecho con los equipos y/o materiales utilizados en su atención de salud?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
<b>V. Flujo de la atención.</b>	
¿Conoce el flujo de atención?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Cómo califica el flujo de atención?	Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
¿Está satisfecho con la atención que recibió?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Mayores problemas que percibió durante la visita a la unidad de salud?	Tiempo de espera <input type="checkbox"/> Falta de medicamento <input type="checkbox"/> Falta <input type="checkbox"/> privacidad <input type="checkbox"/> Maltrato/personal/salud Ambiente de espera inadecuado <input type="checkbox"/> Falta de personal <input type="checkbox"/> otro, <input type="checkbox"/> especifique _____
En su próxima cita le gustaría ser atendido por la misma persona	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Recomendaría esta unidad a una persona muy querida?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Cuáles son las recomendaciones que usted daría para mejorar la atención?	

**Gracia por su atención.**

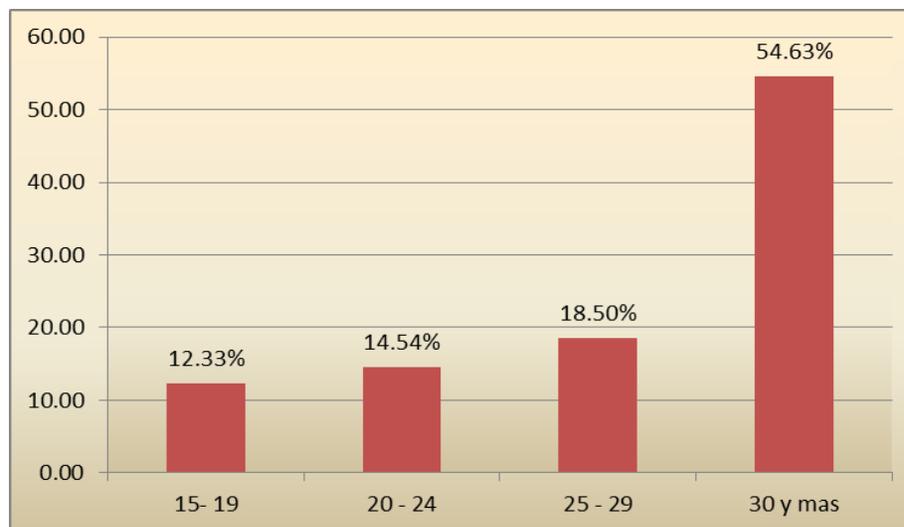
## Anexo No. 4 Tablas y Gráficos

**Tabla 1: Edad de los Usuarios en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Edad	Frecuencia	Porcentaje
15- 19	28	12.33/
20 - 24	33	14.54%
25 - 29	42	18.50%
30 y mas	124	54.63%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Gráfico 1: Edad de los Usuarios en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



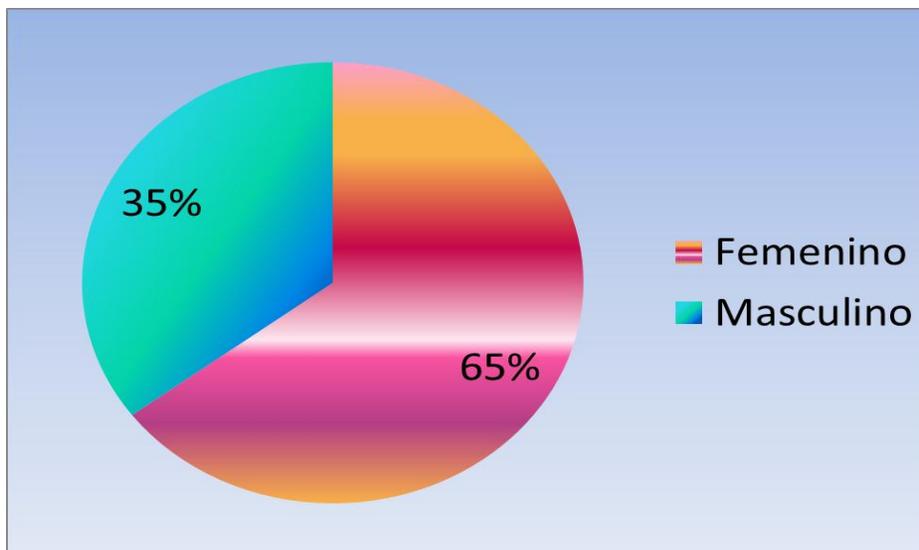
Fuente: Tabla N° 1

**Tabla 2: Sexo de los Usuarios en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	147	64.80%
Masculino	80	35.20%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Gráfico 2: Sexo de los Usuarios en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



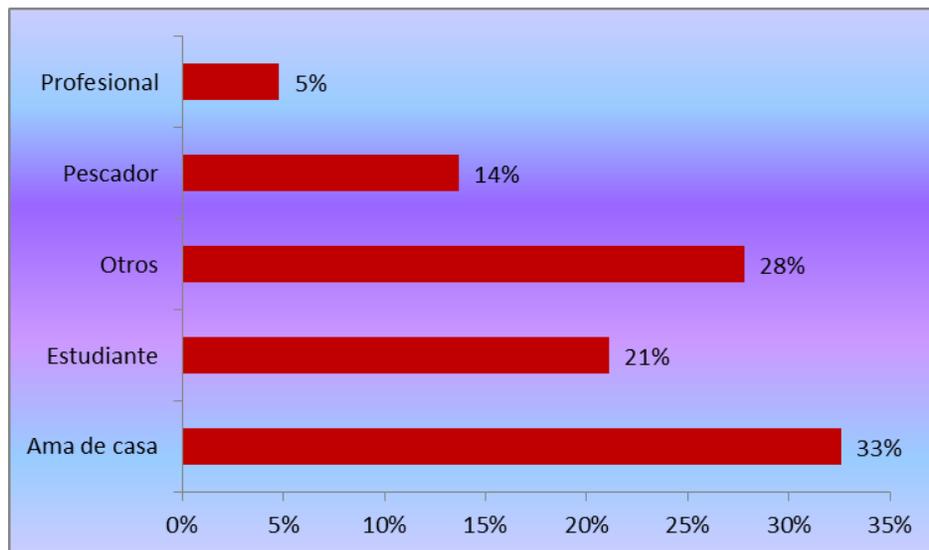
Fuente: Tabla No. 2

**Tabla 3: Ocupación de los Usuarios en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Ama de casa	74	32.60%
Estudiante	48	21.10%
Otros	63	27.80%
Pescador	31	13.70%
Profesional	11	4.80%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas.

**Gráfico 3: Ocupación de los Usuarios en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



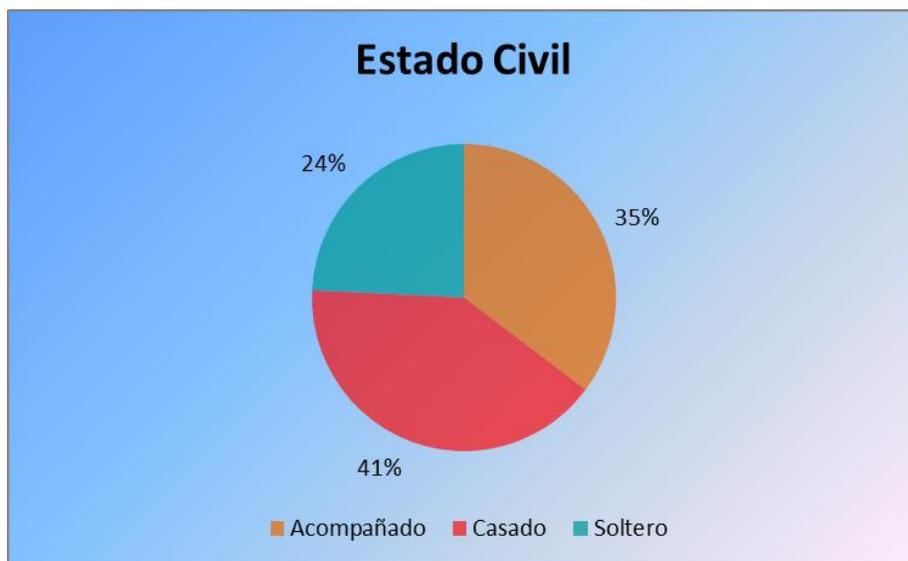
Fuente: Tabla N° 3

**Tabla 4: Estado Civil de los Usuarios en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Acompañado	80	35.20%
Casado	92	40.50%
Soltero	55	24.20%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas.

**Gráfico 4: Estado Civil de los Usuarios en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



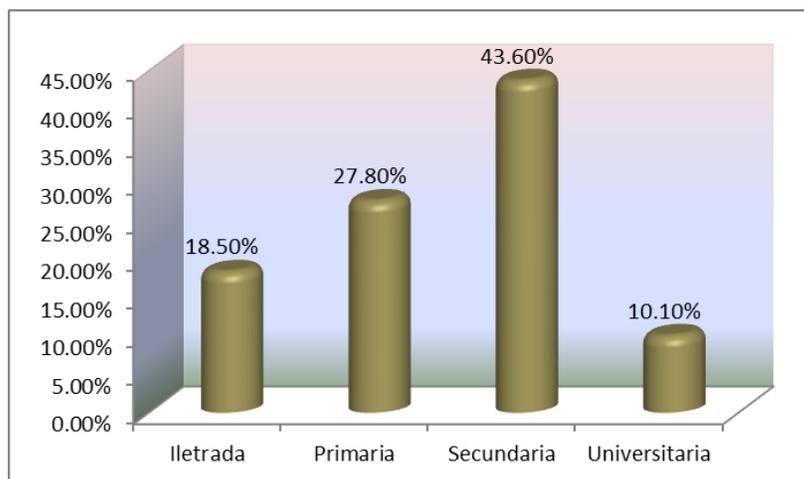
Fuente: Tabla No. 4

**Tabla 5: Escolaridad de los Usuarios en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Escolaridad	Frecuencia	Porcentaje
Iletrada	42	18.50%
Primaria	63	27.80%
Secundaria	99	43.60%
Universitaria	23	10.10%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas.

**Gráfico 5: Escolaridad de los Usuarios en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



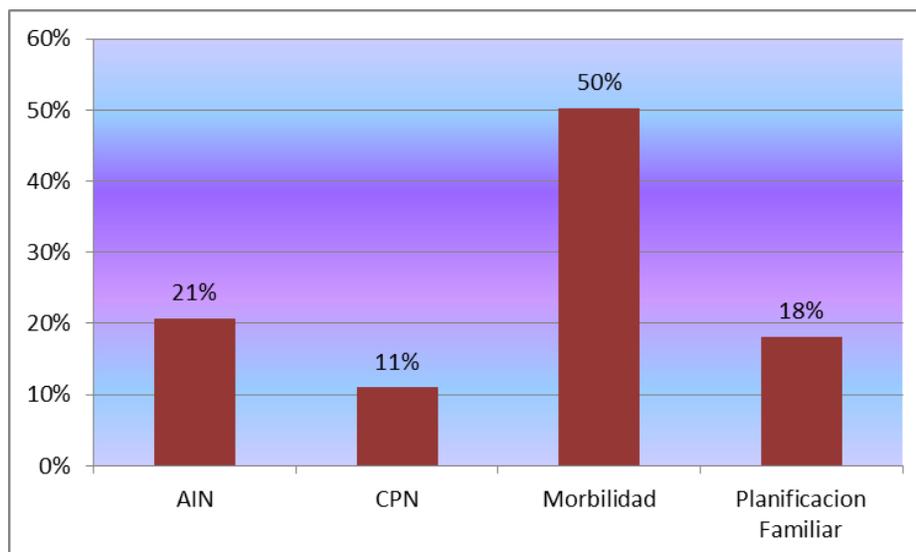
Fuente: Tabla N° 5

**Tabla 6: Motivo de Consulta en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Motivo de Consulta	Frecuencia	Porcentaje
AIN	47	20.70%
CPN	25	11.00%
Morbilidad	114	50.20%
Planificación Familiar	41	18.10%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Gráfico 6: Motivo de Consulta en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



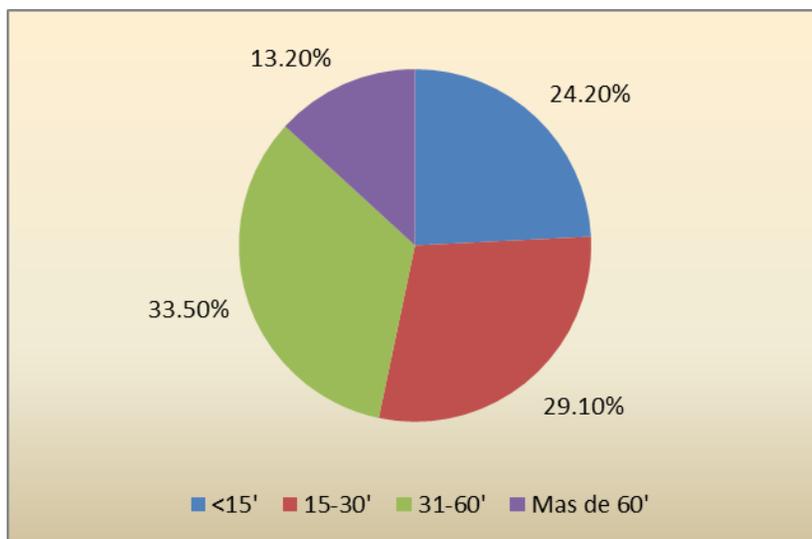
Fuente: Tabla No. 6

**Tabla 7: Tiempo de Espera de los Usuarios en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Puesto de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Tiempo de espera	Frecuencia	Porcentaje
<15'	55	24.20%
15-30'	66	29.10%
31-60'	76	33.50%
Más de 60'	30	13.20%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Gráfico 7: Tiempo de Espera de los Usuarios en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Puesto de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



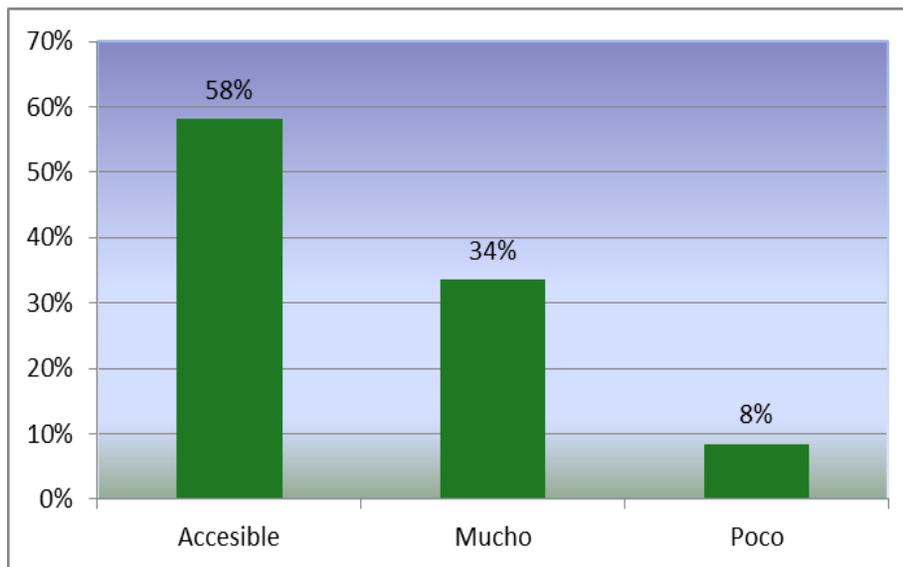
Fuente: Tabla No. 7

**Tabla 8: Tiempo de Espera de los usuarios en relación a, percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	132	58.10%
Mucho	76	33.50%
Poco	19	8.40%
Total	227	100%

**Fuente: Entrevistas.**

**Gráfico 8: Tiempo de Espera de los usuarios en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



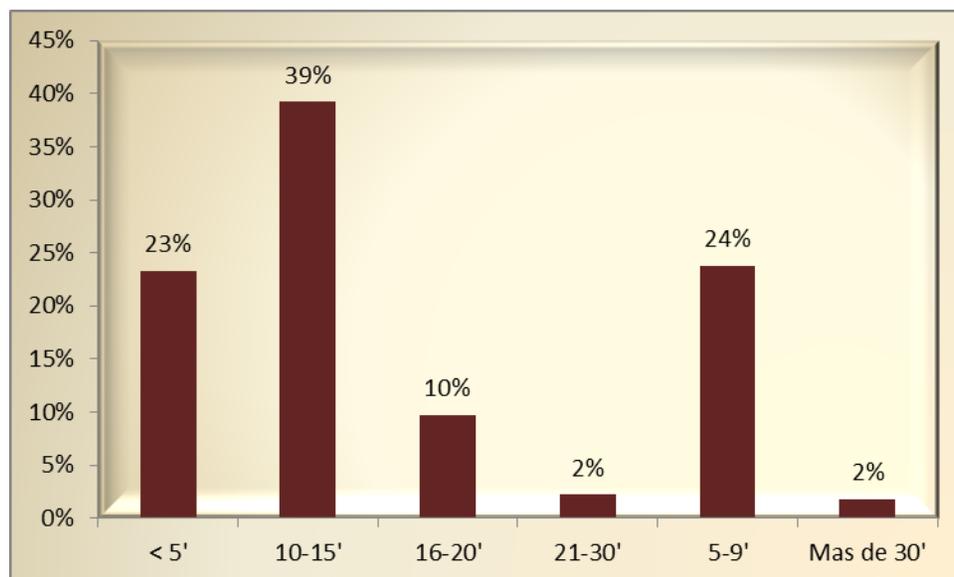
**Fuente: Tabla N 8**

**Tabla 9: Tiempo que duró la consulta en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Duración de la consulta	Frecuencia	Porcentaje
< 5'	53	23.30%
10-15'	89	39.20%
16-20'	22	9.70%
21-30'	5	2.20%
5-9'	54	23.80%
Más de 30'	4	1.80%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Gráfico 9: Tiempo que duró la consulta en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



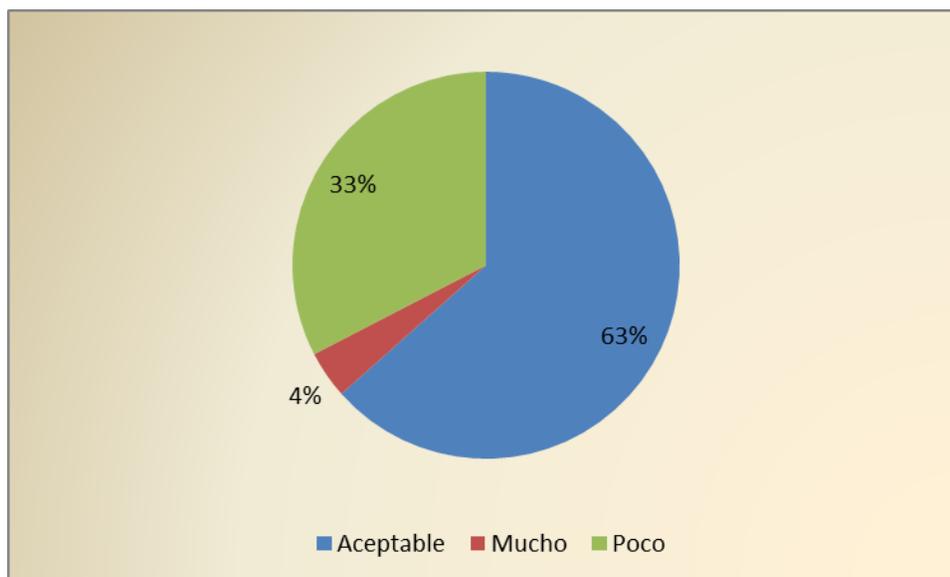
Fuente Tabla N 9

**Tabla 10: Tiempo dedicado al Usuario en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	144	63.40%
Mucho	9	4.00%
Poco	74	32.60%
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevistas

**Gráfico 10: Tiempo dedicado al Usuario en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



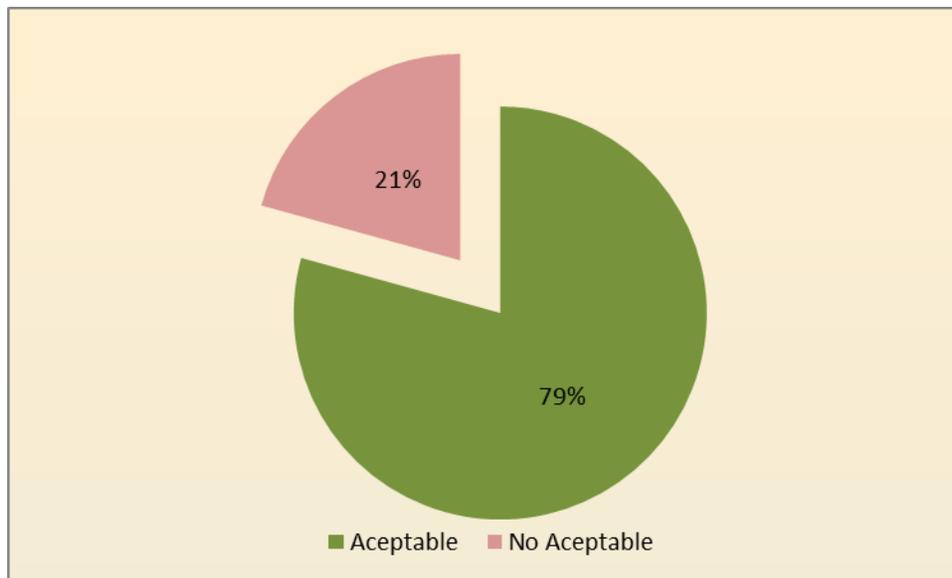
Fuente: Tabla N 10

**Tabla 11: Horario de atención de a Usuarios en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Opinión	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	180	79.30%
No Aceptable	47	20.70%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Gráfico 11: Horario de atención de a Usuarios en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



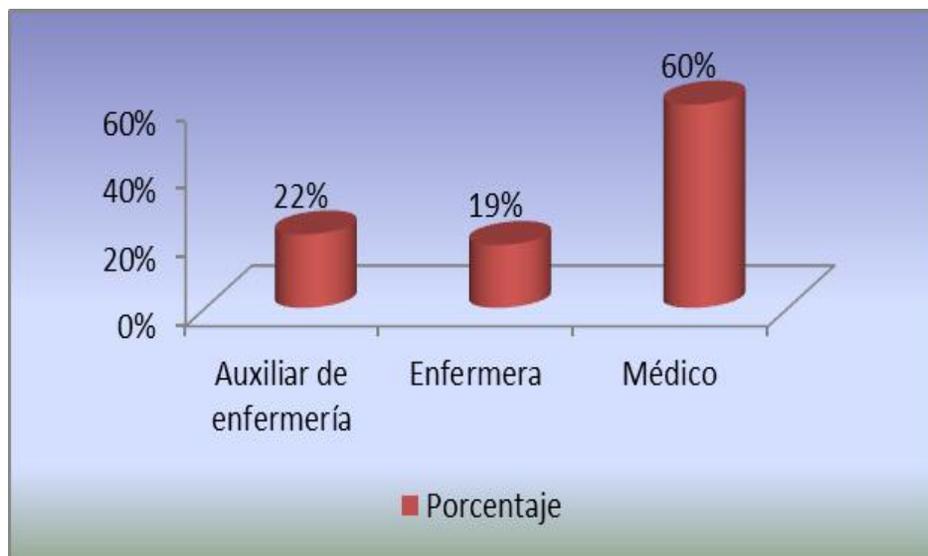
Fuente: Tabla No. 11

**Tabla 12: Perfil del personal que le atendió, en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Perfil	Frecuencia	Porcentaje
Auxiliar de enfermería	49	21.60%
Enfermera	42	18.50%
Médico	136	59.90%
Total	227	100%

Fuente: Entrevista

**Grafico 12: Perfil del personal que le atendió, en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



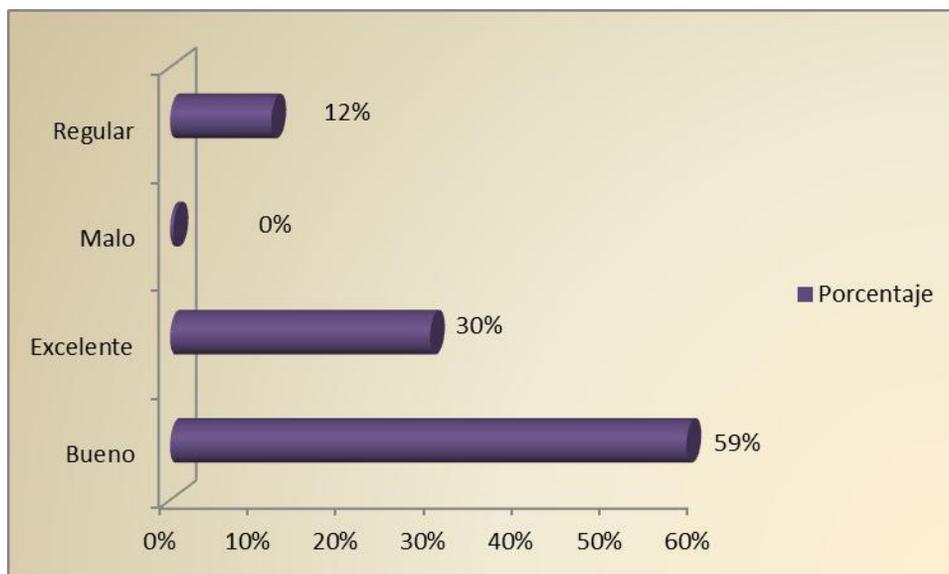
Fuente: Tabla No. 12

**Tabla 13: Trato recibido de los Usuarios en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	133	58.60%
Excelente	67	29.50%
Malo	1	0.40%
Regular	26	11.50%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Gráfico 13: Trato recibido de los Usuarios en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



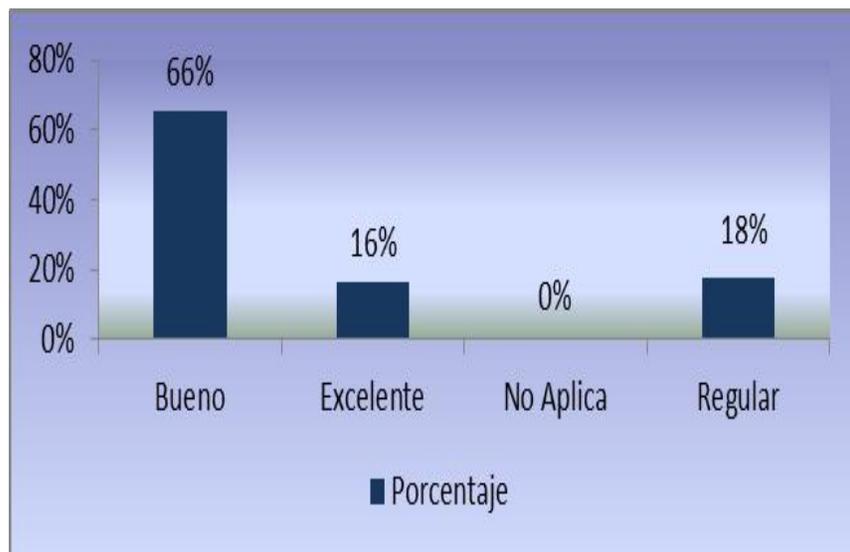
Fuente: Tabla No. 13

**Tabla 14: Trato recibido en farmacia en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	149	65.60%
Excelente	37	16.30%
No Aplica	1	0.40%
Regular	40	17.60%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Grafico 14: Trato recibido en farmacia en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



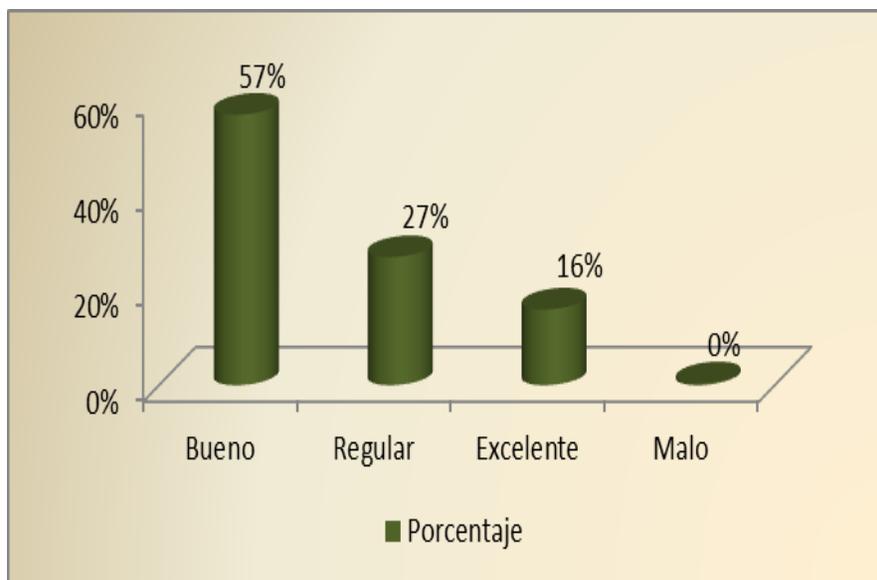
Fuente: Tabla No. 14

**Tabla 15: Trato recibido en admisión en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	129	56.80%
Regular	61	26.90%
Excelente	36	15.90%
Malo	1	0.40%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Grafico 15: Trato recibido en admisión en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



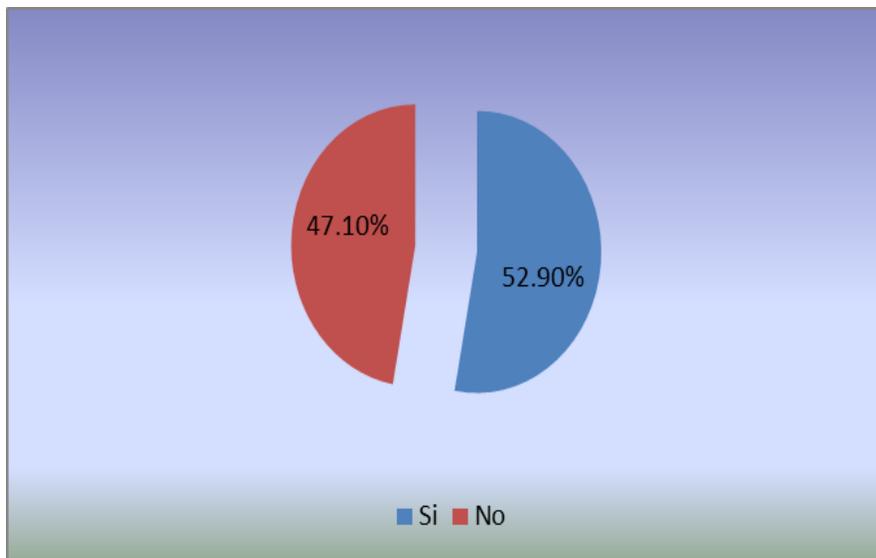
Fuente: Tabla N 15

**Tabla 16: Le dieron cita en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Dieron cita	Frecuencia	Porcentaje
Si	120	52.90%
No	107	47.10%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Grafico 16 Le dieron cita en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



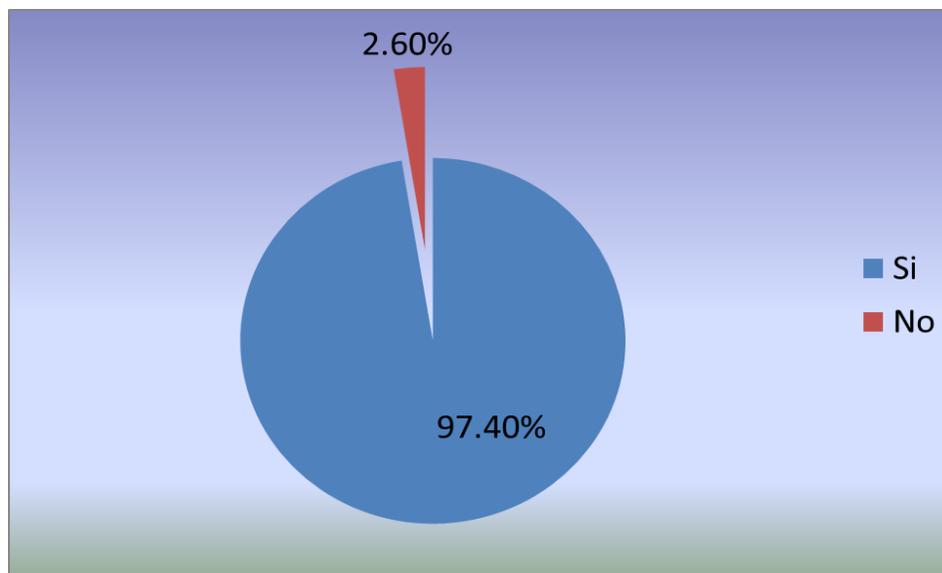
Fuente: Tabla No. 16

**Tabla 17: Respeto de privacidad en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Respeto de privacidad	Frecuencia	Porcentaje
Si	221	97.40%
No	6	2.60%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Gráfico 17: Respeto de privacidad en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



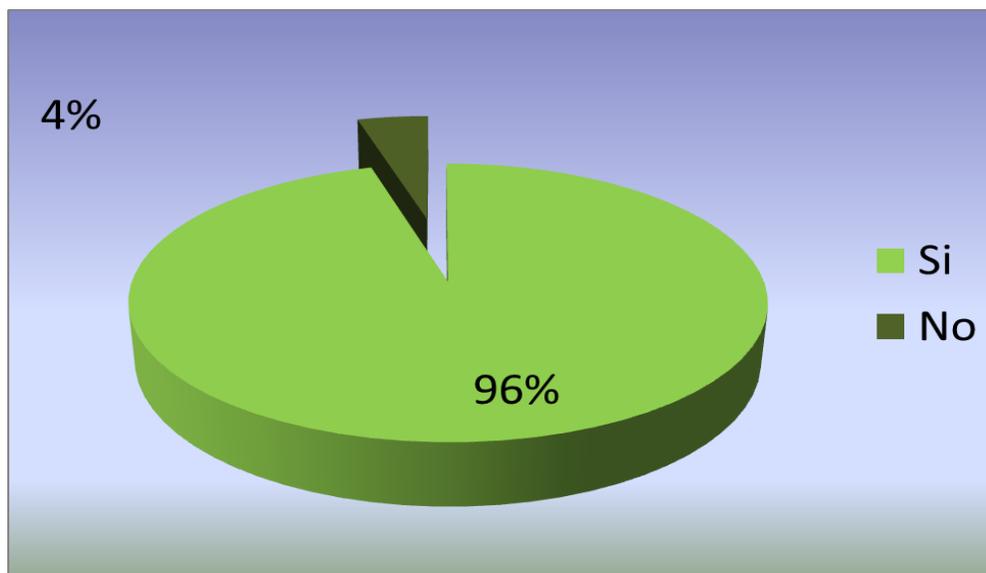
Fuente: Tabla No. 17

**Tabla 18: Trato con amabilidad y respeto en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Trato con respeto/amabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Si	217	95.60%
No	10	4.40%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Gráfico 18: Trato con amabilidad y respeto en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



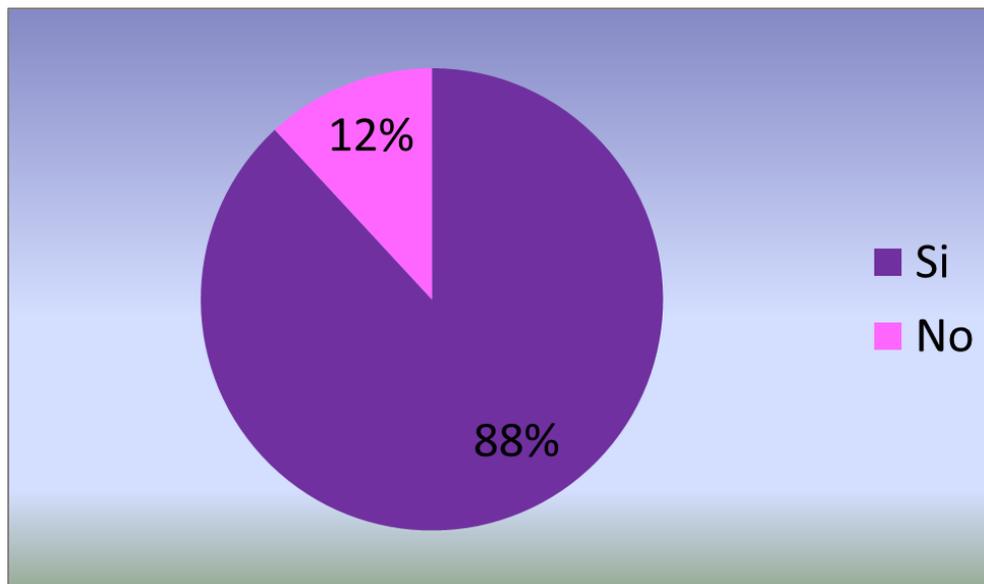
Fuente: Tabla No. 18

**Tabla 19: Obtuvo los medicamentos recetados en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Obtuvo los medicamentos	Frecuencia	Porcentaje
Si	200	88.10%
No	27	11.90%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Gráfico 19: Obtuvo los medicamentos recetados en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



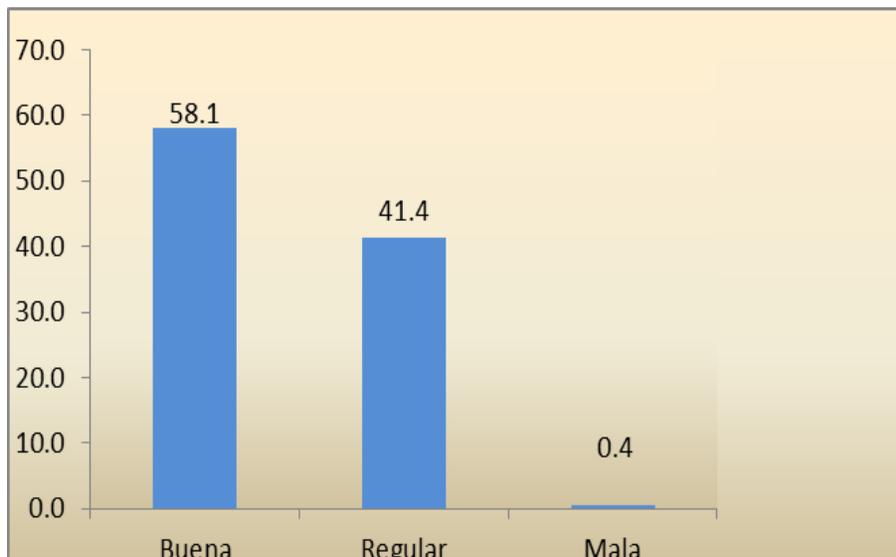
Fuente: Tabla No. 19

**Tabla 20: La iluminación de la unidad en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Buena	132	58.10%
Regular	94	41.40%
Mala	1	0.40%
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevistas

**Grafico 20: La iluminación de la unidad en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



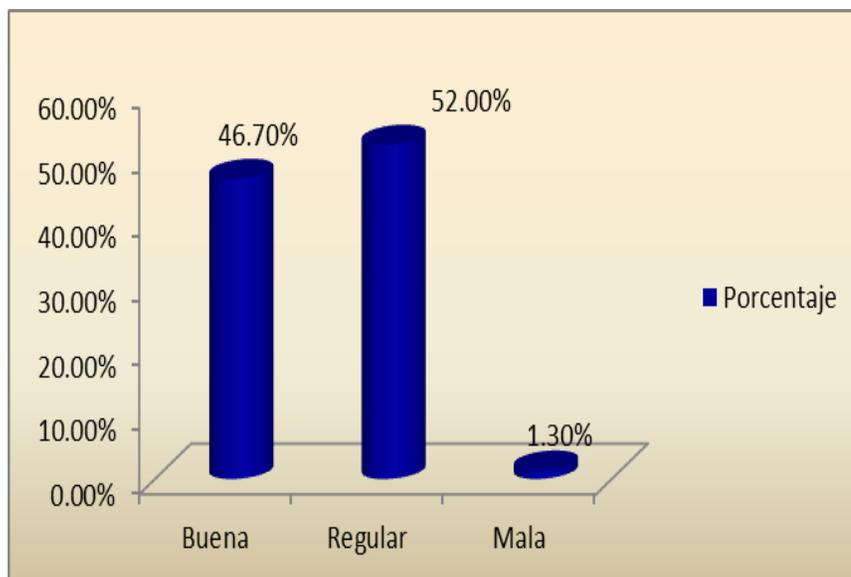
Fuente: Tabla No. 20

**Tabla 21: La ventilación de la unidad en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Buena	106	46.70%
Regular	118	52.00%
Mala	3	1.30%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Grafico 21: La ventilación de la unidad en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



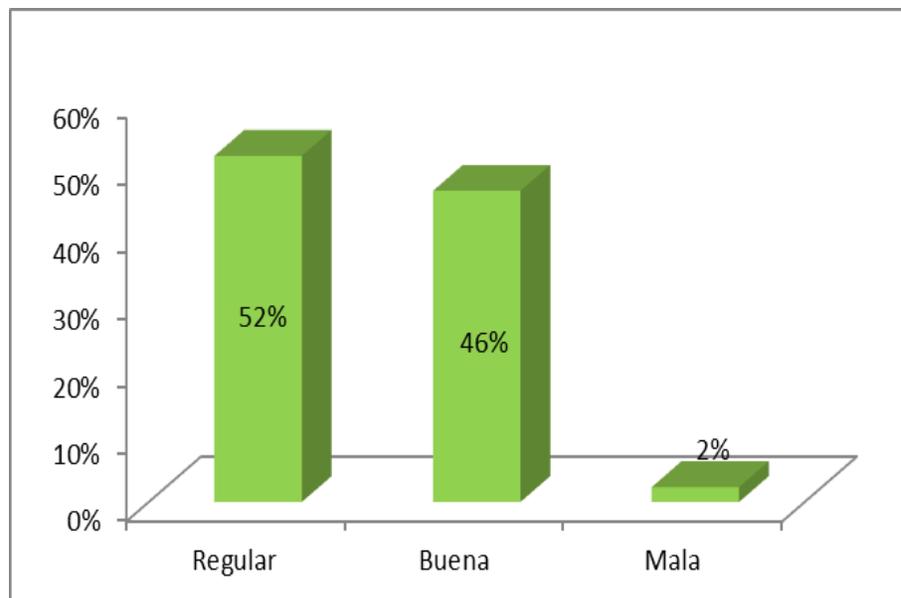
Fuente: Tabla No. 21

**Tabla 22: La sala de espera de la unidad en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Regular	117	51.50%
Buena	105	46.30%
Mala	5	2.20%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Grafico 22: La sala de espera de la unidad en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



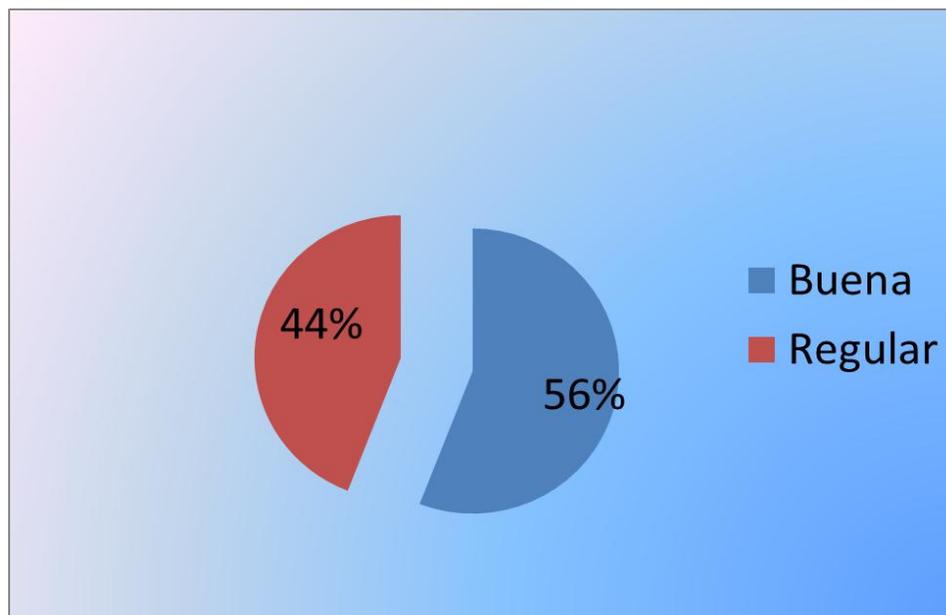
Fuente: Tabla No. 22

**Tabla 23: La limpieza de la Unidad en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Buena	127	55.90%
Regular	100	44.10%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Grafico 23: La limpieza de la Unidad en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



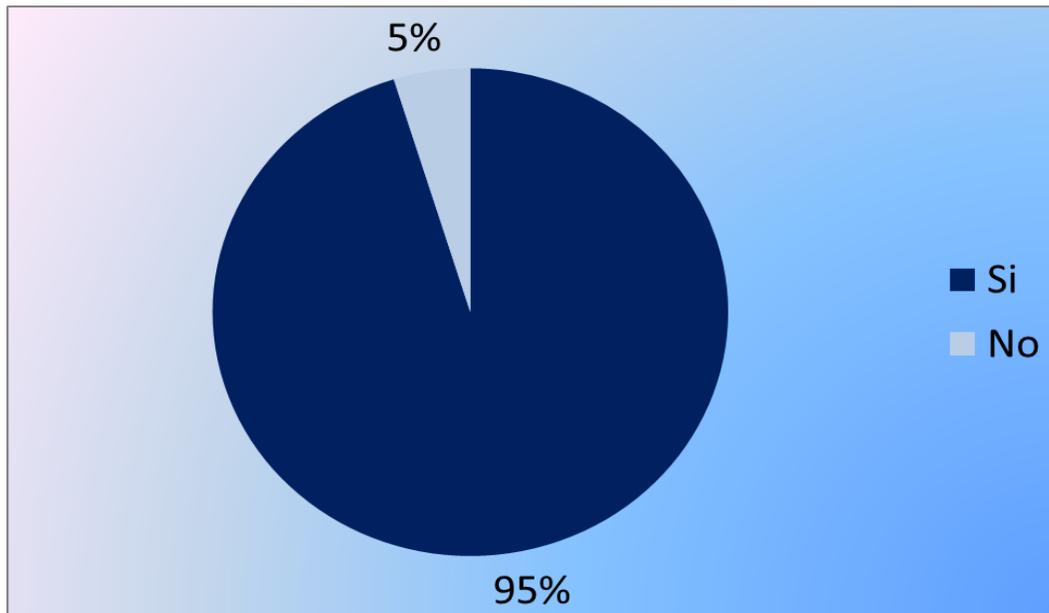
Fuente: Tabla No. 23

**Tabla 24: Utilización de Materiales y/o Equipos durante la consulta en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Utilizaron materia/equipo	Frecuencia	Porcentaje
Si	216	95.20%
No	11	4.80%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Gráfico 24: Utilización de Materiales y/o Equipos durante la consulta en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



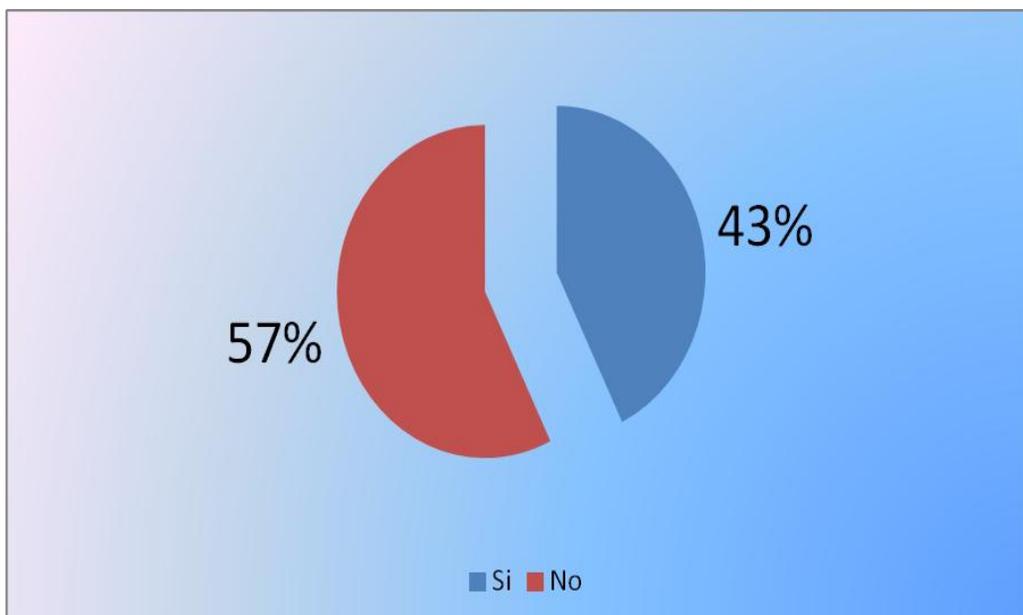
Fuente: Tabla No. 24

**Tabla 25: Opinión de materiales/equipos utilizados en relación a la percepción de la Calidad de atención de salud, Puesto de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Opinión	Frecuencia	Porcentaje
Si	97	42.70%
No	130	57.30%
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevistas

**Grafico 25: Opinión de materiales/equipos utilizados en relación a la percepción de la Calidad de atención de salud, Puesto de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



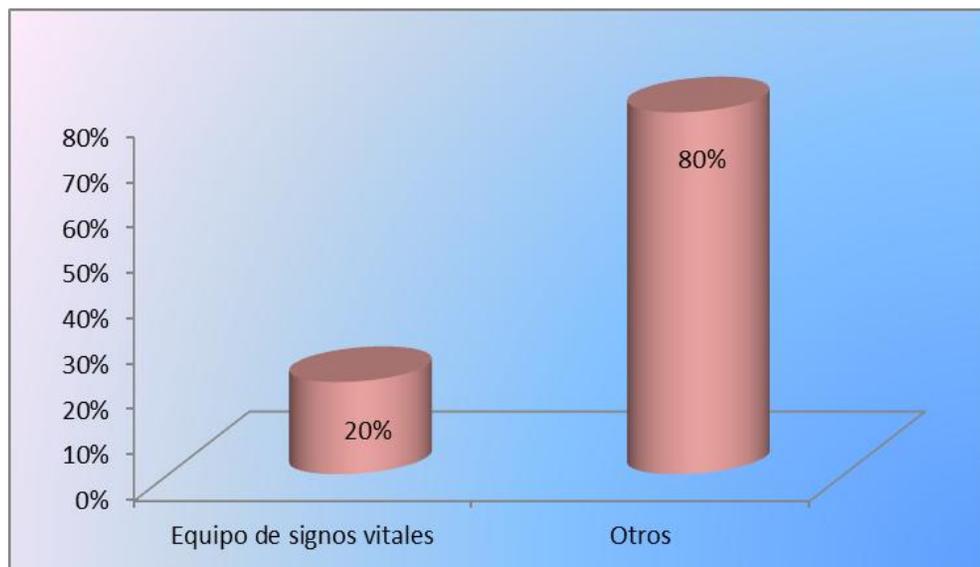
Fuente: Tabla No. 25

**Tabla 26: Equipo/material hizo falta para la atención en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Equipo/material	Frecuencia	Porcentaje
Equipo de signos vitales	46	20.30%
Otros	181	79.70%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Grafico 26: Equipo/material hizo falta para la atención en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



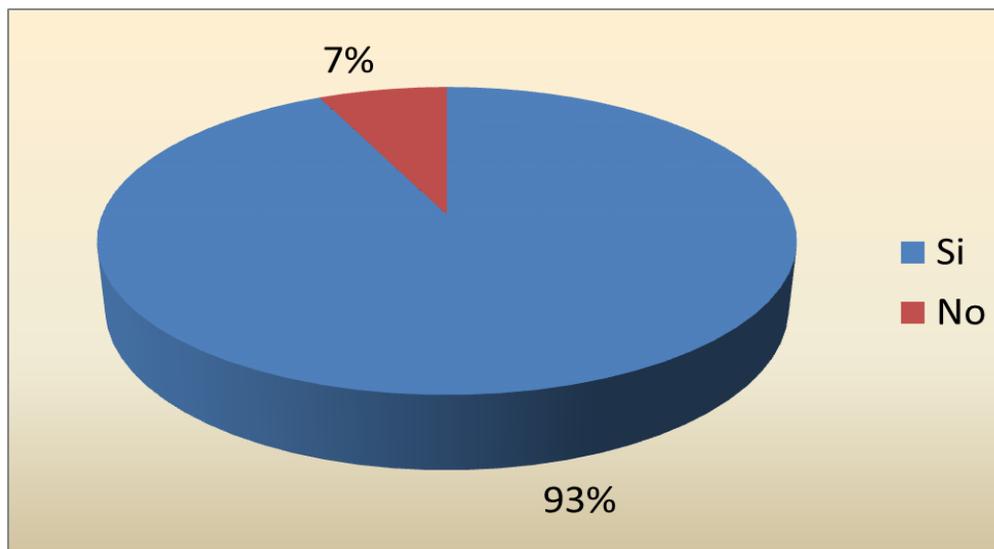
Fuente: Tabla No. 26

**Tabla 27: Satisfecho con equipos/materiales utilizados en relación a la percepción de la Calidad de atención, Puesto de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Satisfecho	Frecuencia	Porcentaje
Si	211	93.00%
No	16	7.00%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Grafico 27: Satisfecho con equipos/materiales utilizados en relación a la percepción de la Calidad de atención, Puesto de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



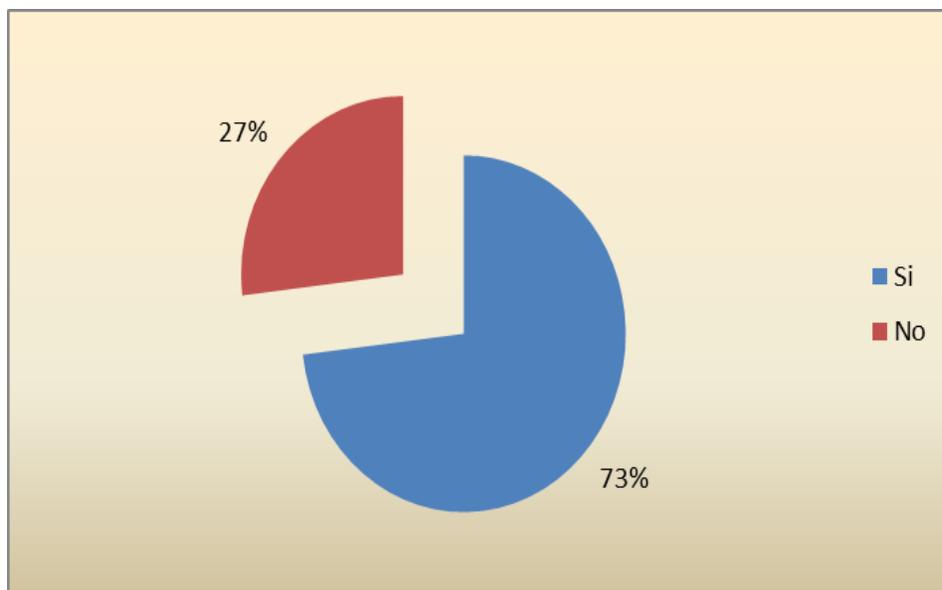
Fuente: Tabla No. 27

**Tabla 28: Flujo de atención en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Conoce	Frecuencia	Porcentaje
Si	166	73.10%
No	61	26.90%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Grafico 28: Flujo de atención en relación a la percepción de la calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



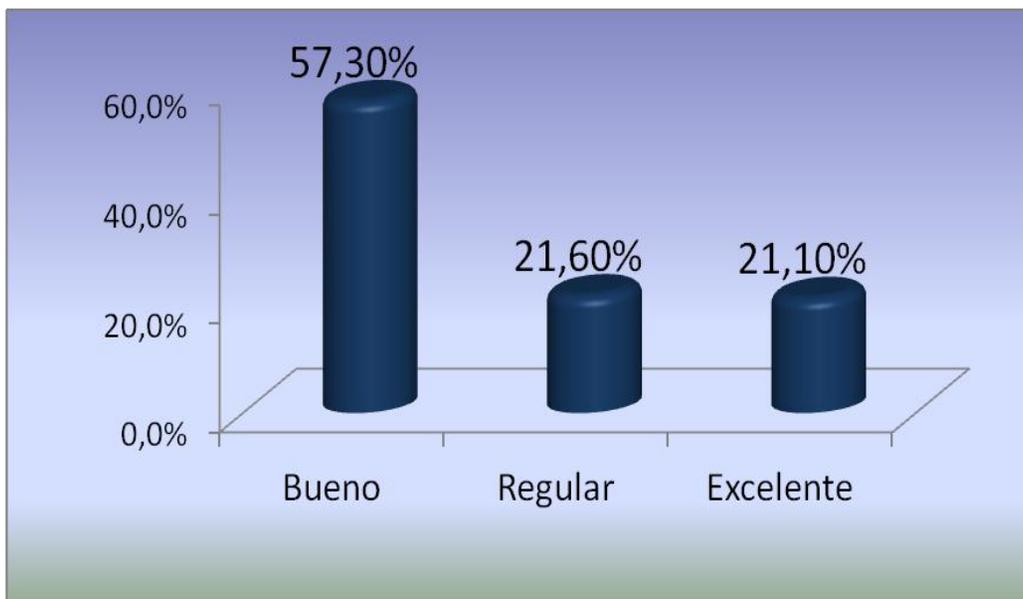
Fuente: Tabla No. 28

**Tabla 29: Califica el flujo de atención en relación a la percepción de la Calidad de atención de salud Puesto de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	130	57.30%
Regular	49	21.60%
Excelente	48	21.10%
Total	227	100%

Fuente: Entrevista

**Grafico 29: Califica el flujo de atención en relación a la percepción de la Calidad de atención de salud Puesto de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



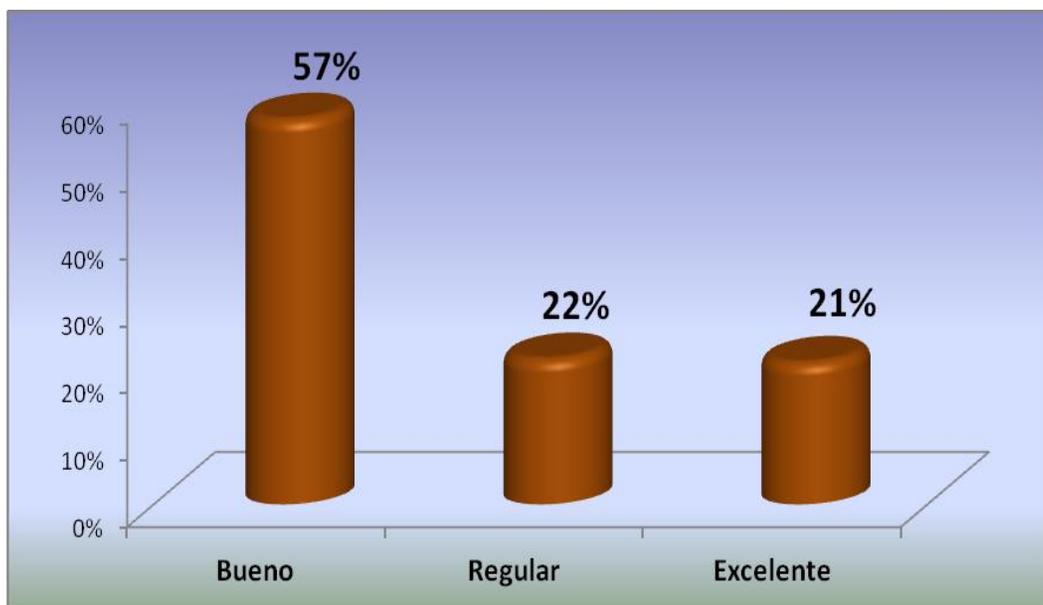
Fuente: Tabla No. 29

**Tabla 30: Califica el flujo de atención en relación a la percepción de la calidad de atención de salud Puesto de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	130	57.30%
Regular	49	21.60%
Excelente	48	21.10%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Gráfico 30: Califica el flujo de atención en relación a la percepción de la calidad de atención de salud Puesto de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



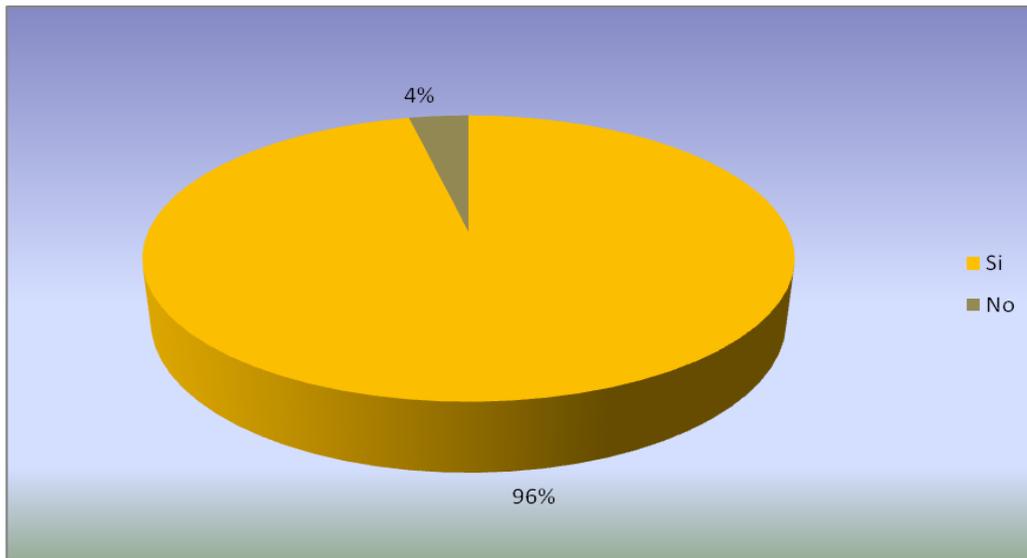
Fuente: Tabla No. 30

**Tabla 31: Satisfecho con la atención Recibido en relación a la percepción de la Calidad de atención de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Satisfecho	Frecuencia	Porcentaje
Si	219	96.50%
No	8	3.50%
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista

**Gráfico 31: Satisfecho con la atención que recibió en relación a la percepción de la Calidad De atención, Puesto de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



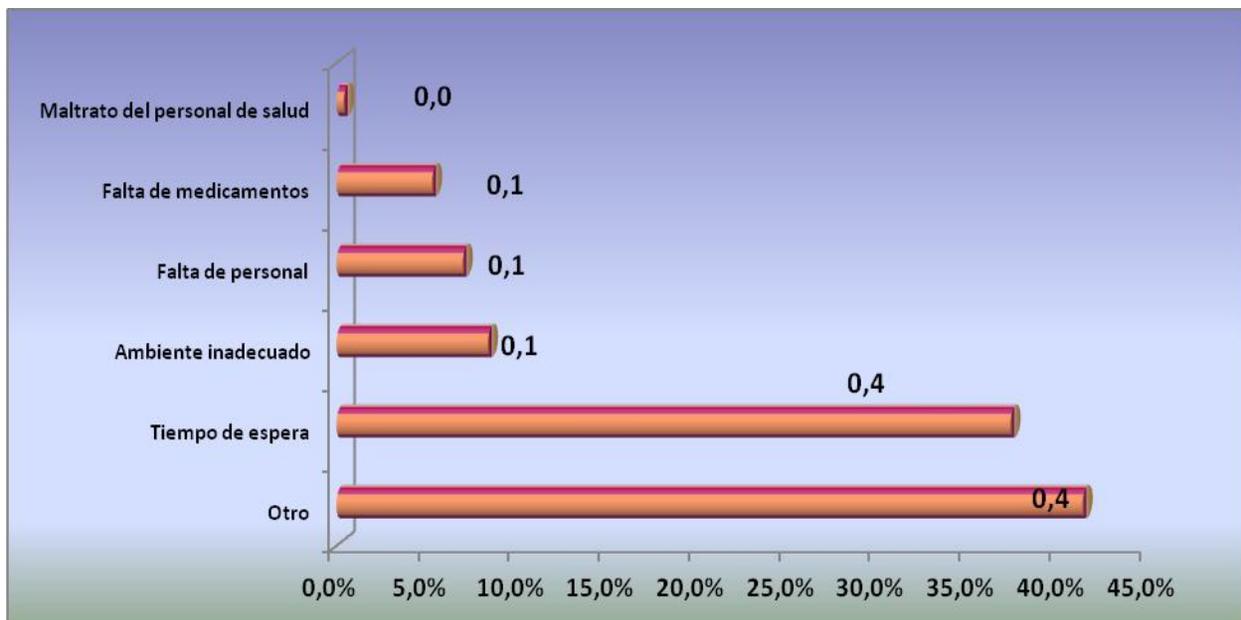
Fuente: Tabla No. 31

**Tabla 32: Problemas percibido durante la visita a la unidad en relación a la percepción de la satisfacción de la calidad de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Problemas percibido	Frecuencia	Porcentaje
Otro	94	41.40%
Tiempo de espera	85	37.40%
Ambiente inadecuado	19	8.40%
Falta de personal	16	7.00%
Falta de medicamentos	12	5.30%
Maltrato del personal de salud	1	0.40%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Gráfico 32: Problemas percibido durante la visita a la unidad en relación a la percepción de la satisfacción de la calidad de salud, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



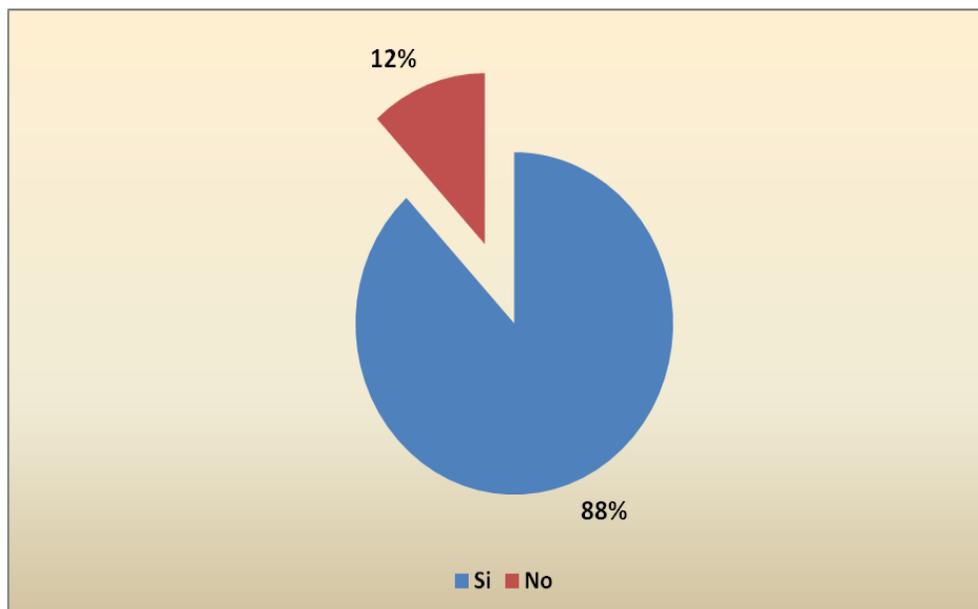
Fuente: Tabla No. 32

**Tabla 33: Le gustaría ser atendido nuevamente por la misma persona en relación a la percepción de la calidad de atención, Centro de Salud Mildred Gómez, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Le gustaría ser atendido	Frecuencia	Porcentaje
Si	200	88.10%
No	27	11.90%
Total	227	100%

Fuente: Entrevistas

**Gráfico 33: Le gustaría ser atendido nuevamente por la misma persona en relación a la percepción de la calidad de atención, Centro de Salud Mildred Gómez, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



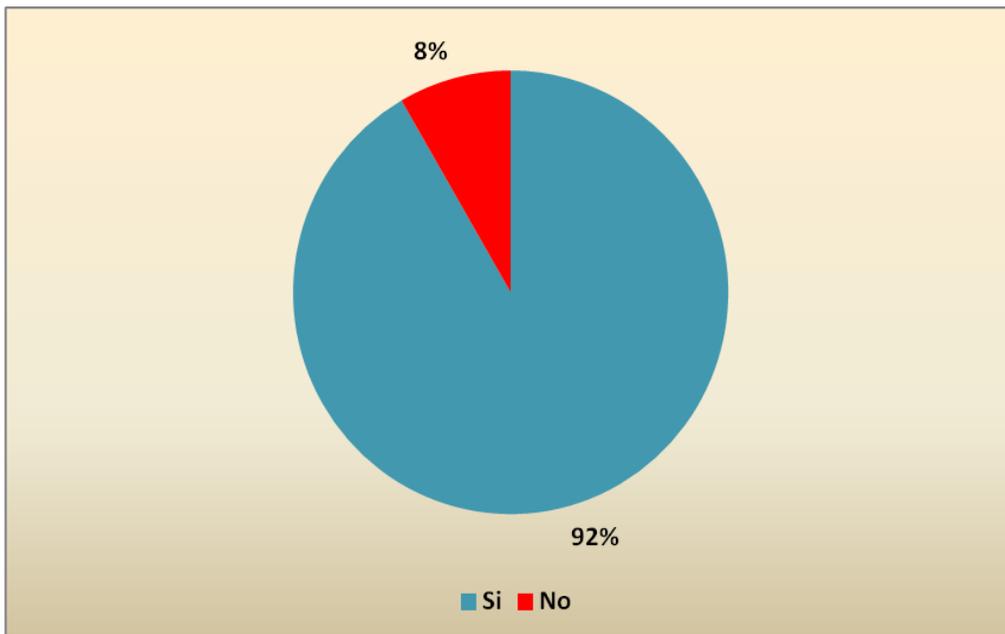
Fuente: Tabla No. 33

**Tabla 34: Recomendaría esta unidad de salud a una persona muy querida en relación a la calidad de atención, Centro de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**

Recomendaría	Frecuencia	Porcentaje
Si	208	91.60%
No	19	8.40%
Total	227	100%

Fuente: Entrevista

**Gráfico 34: Recomendaría esta unidad de salud en relación a la percepción de la satisfacción de la atención de salud Puesto de Salud Mildred Gómez Salazar, Municipio de Karawala febrero-marzo 2013.**



Fuente: Tabla No. 34