



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD
MSP 2011 - 2013**



PROTOCOLO PARA OPTAR AL TITULO DE MAESTRA EN SALUD PÚBLICA

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS
USUARIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL CENTRAL MANAGUA, DR.
CESAR AMADOR KUHL, DEL 15 DE ENERO AL 15 DE FEBRERO
DEL 2013.**

Autora:

Brenda Benjamín Suarez

Licenciada en Enfermería Profesional

Tutor:

Miguel Orozco Balladares

Msc. Administración en Servicios de Salud

Managua Nicaragua, 24 de Abril 2013

Índice

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	AGRADECIMIENTOS.....	5
III.	DEDICATORIA.....	6
IV.	ANTECEDENTES	7
V.	JUSTIFICACIÓN.....	9
VI.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
VII.	OBJETIVOS DEL ESTUDIO	11
VIII.	MARCO TEÓRICO	12
IX.	DISEÑO METODOLOGICO	28
X.	RESULTADOS.....	35
XI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	39
XII.	CONCLUSIONES	42
XIII.	RECOMENDACIONES	43
XIV.	Anexos	46

I. INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de garantizar la calidad en las prestaciones de salud en los países de América Latina y el Caribe, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), desde los años ochenta viene desarrollando esfuerzos orientados a incrementar la calidad y eficacia de la atención de los servicios de salud.

Se puede definir que la calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que hace que sus aptitudes satisfagan las necesidades expresadas o implícitas.

El grupo de trabajo sobre la calidad de la atención de hospitales para Europa en el año 2000, estimó que uno de cada diez pacientes de los hospitales europeos sufre daños que se pueden evitar y efectos adversos ocasionados por los cuidados recibidos.

El departamento de salud del reino unido, en su informe del año 2000, estimo que se producen eventos adversos en el 10% de las hospitalizaciones, o alrededor de 850.000 eventos adversos al año

Las Funciones Esenciales de Salud Pública (FESP) describen el espectro de competencias y acciones necesarias por parte de los sistemas de salud para alcanzar el objetivo central de la salud pública, que es el de mejorar la salud de las poblaciones.

La Organización Panamericana de la Salud por medio de la Iniciativa "La Salud Pública en las Américas", definió las once FESP y desarrolló un instrumento para medir su desempeño, lo que permite a los países realizar una auto-evaluación de sus capacidades para ejercer la salud pública

La referente de la calidad es la Función Esencial en Salud Pública No. 9 la cual promociona un sistema de evaluación y el mejoramiento de su calidad, en la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud así como evaluación de tecnología en materia de salud y asegurar la calidad de los servicios, esta es la función que presenta el menor desempeño en nuestro país.

El Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional (GRUN) inició con una campaña queriendo mejorar la calidad, promoviendo los derechos de los pacientes.

Actualmente se está desarrollando el programa de mejoramiento continuo de la atención a la población con cariño y calidad humana, siendo su compromiso: **“Garantizar atención con cariño y calidad, trato digno y humanizado”**

II. AGRADECIMIENTOS

Agradezco primero a Dios quien me presta vida día con día y me brinda salud para seguir adelante y lograr mis metas.

A mis Padres quienes me concibieron y me enseñaron que la mejor herencia que ellos me pueden dar son mis conocimientos, ellos me formaron y guiaron para llegar donde estoy ahora.

A mi querido y amado Esposo, quien con mucha paciencia, compañía y apoyo incalculable, Gracias por compartir mis logros y mis metas, esta Tesis también es fruto de tu esfuerzo.

A todos mis compañeros, por haber compartido esta aventura, por su amistad, su apoyo incondicional, sus sonrisas cálidas, ellos siempre estarán en mi Corazón, sigamos compartiendo esta hermosa amistad.

A mis Maestros, incondicionales transmisores de sabiduría, quienes con mucha paciencia, me llevaron de la mano hacia un futuro mejor.

Agradezco al Director del Hospital Central Managua, Dr. Alvaro Guerra, quien me brindo el apoyo necesario para poder iniciar mis estudios de Maestría en Salud Pública.

III. DEDICATORIA

Esta Tesis Monográfica
Se la dedico a mi Papá y mi Mamá,
Los seres humanos más especiales en mi vida,
Personas esforzadas y sacrificadas
Por sus hijos y para sus hijos,
Muchas Gracias por todo su apoyo,
Por todo su amor
Por su tolerancia
Por su sacrificio

IV. ANTECEDENTES

En 1982, no se tenía claro la satisfacción del usuario ni como política ni como visión. La calidad de los servicios estaba dirigida a extender la red de servicios, aumentar el personal médico y auxiliar de salud, medicamentos, infraestructura y docencia e investigación. En ese momento la meta era llevar salud a los lugares más alejados del territorio nacional, pero no existían estudios de opinión del usuario sobre los servicios de salud que ofertaba el Ministerio de Salud. (ICAS, 2001)

El SILAIS Granada, en un esfuerzo en acercar el término calidad al sector salud, realiza una publicación sobre el tema, contemplando que “la calidad está al alcance de nuestras manos, exige si, capacidad técnica, profesional, comunicación intensa entre los miembros del equipo de salud y compromiso ético de brindarle al paciente lo mejor que esté dentro de nuestras posibilidades”. (Granada.)

En 1996, un estudio sobre la satisfacción del usuario del servicio de Emergencia del Hospital Hilario Sánchez de Masaya, en relación a la atención brindada por el equipo de Salud, indica que el 52% de encuestados manifestaron satisfacción con la atención del Médico, por la atención de enfermería el 37% dijo estar satisfecho y el 55% manifestaron inconformidad con el personal de Admisión. (Nicaragüense.)

En marzo de 1997 se realiza una investigación sobre satisfacción del usuario del Seguro Social con la atención de salud ambulatoria en empresas médicas del sector público y privado en Managua encontrándose que la satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del seguro social atendidas en las empresas médicas del sector público y privado, para efectos prácticos es similar y la satisfacción con la atención de salud de los usuarios del seguro social tanto del sector público como del privado es alta. (Norma., Marzo 1997)

En el Mes de Marzo del 2000 se realiza una encuesta de satisfacción al usuario específicamente pacientes hospitalizados, se encontró que el 90% de los usuarios están satisfechos, un 10% se quejó de falta de información, trato inadecuado del personal de vigilancia, tiempo de espera prolongado. (INFORMATIVO., Mayo 2000)

En la Actualidad en el Hospital Central Managua Dr. Cesar Amador Kühl se investigó si anteriormente se habían hecho algún estudio de percepción de calidad a los pacientes, con lo cual nos dijeron que no se ha realizado, de igual forma nos dirigimos a la instancia superior (oficinas administrativas del SILAIS) en Managua el cual nos refirió no existe actualmente ningún estudio.

El estudio tiene además la intención de motivar la realización de futuras investigaciones que profundicen los conocimientos a partir de los resultados obtenidos y promueva la implantación de la calidad total desde los ámbitos de la calidad Estructura, Proceso y Resultados

V. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio pretende identificar la satisfacción de los usuarios de diferentes servicios en la consulta externa del Hospital Central Managua Dr. Cesar Amador Kuhl, acerca de la calidad en la atención recibida, la finalidad que se persigue es que las opiniones expresadas por los usuarios externos contribuyan a la toma de decisiones organizativas, permitan mejorar la planificación del servicio, así como brindar aporte y motivar a los trabajadores en la filosofía de la Calidad Total.

Además se tiene la intención de motivar la realización de investigaciones que profundicen los conocimientos a partir de los resultados y promueva la implantación de la Calidad Total desde los ámbitos de la calidad: Estructura, Proceso y Resultados.

La información obtenida puede ser tomada en cuenta para la evaluación de la Calidad de Atención a través de los indicadores utilizados y así conocer los beneficios que reciben los usuarios y la situación de los Médicos y personal de enfermería de los diferentes servicios de Consulta Externa en dicha Institución Hospitalaria.

El cual permitirá identificar las principales brechas que limitan para brindar una atención eficiente y obtener oportunidades de mejora en los servicios ofertados, así como establecer cambios a fin de mejorar la actitud de los trabajadores de esta Institución, contribuyendo a lograr una atención con calidad y calidez humano.

VI. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es la Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del Hospital Central Managua Dr. Cesar Amador Kühl "Un hospital con alma" del 15 de Enero al 15 de Febrero 2013

VII. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo General

Analizar la percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del Hospital Central Managua Dr. Cesar Amador Kühl del 15 de Enero al 15 de Febrero 2013

Objetivo Especifico

1. Describir las características Socio - demográficas de los/las usuarios externos sujetos a estudio.
2. Valorar la Satisfacción con las condiciones de Infraestructura, Higiene y limpieza que brinda el Hospital.
3. Valorar la satisfacción en relación a la atención de salud.
4. Mencionar las principales limitantes percibidas en el proceso de su atención.

VIII. MARCO TEÓRICO

En el año 2000 la OPS/OMS presentó la iniciativa de incorporar como función la garantía de la calidad de los servicios de salud individuales y colectivos, dentro de las Funciones Esenciales de Salud Pública, la cual establece la responsabilidad del estado en velar por la calidad de la atención tanto del sector público como privado y define los componentes específicos para el ejercicio de esta función, que incluyen: El Monitoreo Continuo de la Calidad, la evaluación de las Tecnologías Sanitarias, la producción de normas y la aplicación de metodologías científicas en la evaluación de las intervenciones de salud y sistema de medición de satisfacción de los usuarios.

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)

Entendiéndose como cultura de calidad " los valores y principios mediante los cuales, el personal considera la calidad como el **objetivo primario** de su labor y la valora como una compensación en sí misma y en la que los usuarios y usuarias, esperan recibir calidad en función de sus derechos como seres humanos, ciudadanos y ciudadanas que pagan por la atención. (MINSAL, Sistema de Garantía de Calidad del Sector Salud Marco Conceptual y Estratégico, 2007)

La calidad incluyendo la seguridad es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro del sistema de atención en salud.

La calidad de la atención desde la perspectiva de los usuarios, se constituye como uno de los componentes más importantes a la hora de medir la calidad de los servicios de salud, ya que a partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados con relación a la atención recibida, con los cuales se adquiere información valiosa que beneficiará a la institución que brinda este servicio en salud.

Se debe de trabajar mediante comisiones de calidad de cara a la atención y a la seguridad de los pacientes con participación de diferentes profesionales de la salud en donde cada uno de ellos dará su mejor aporte. Se hace necesario tener en cuenta diversos conocimientos y habilidades para la resolución de problemas (MINSA, Ley General de Salud, 2003)

Garantizar la puesta en escena de objetivos concretos y niveles deseados montando comisiones de acreditación, que permitan conseguir un instrumento motivador, racionalizador, sistemático e integrador de la calidad de los servicios, se debe de desarrollar e implementar un manual de calidad y de procedimientos específicos, adjudicando responsabilidades a los componentes del grupo y a los profesionales dándoles mayores herramientas de trabajo las cuales enriquecerán sus actividades diarias de cara a mejorar el servicio de atención a los pacientes (consumidores, 2006)

Las encuestas de satisfacción como método de investigación, son el medio más empleado para conocer la percepción de los pacientes sobre la calidad de los servicios ofertados.

Las encuestas también pueden estar orientadas a evaluar la confiabilidad de los servicios, la seguridad que se les brinda en su diagnóstico oportuno, la tecnología y ante todo la calidad de profesionales que están a cargo de la atención de los pacientes y los servicios en general para responder a las demandas de los usuarios, la cortesía, amabilidad y el trato humanizado en los

Servicios (Incluyendo como antes se le había dicho la seguridad y confidencialidad de los datos de los pacientes).

Tenemos que identificar las causas del descontento de los usuarios, así como el grado de calidad del servicio que ofertamos y la percepción que tienen los usuarios así como las posibles alternativas para mejorar en la calidad de los servicios.

Adentrarse en la evaluación de la calidad conlleva conocer la opinión de los pacientes, el grado de accesibilidad, el trato humano, la comunicación, la cortesía y amabilidad, la competencia profesional, la capacidad de respuesta de cada servicio al cual el paciente lo ve como una sola atención. (Toledo, 2011-2013)

Estos artículos han sido complementados en la **Ley General de Salud**, Ley No.423, en la que se establece como objeto de la misma en el artículo 1: “tutelar el derecho que tiene toda persona de disfrutar, conservar y recuperar su salud, en armonía con lo establecido en las disposiciones legales y normas especiales. (Salud, MOSAFC, 2007)

Asimismo la citada ley, en su artículo 5, marca los principios básicos, siendo estos: “gratuidad, universalidad, solidaridad, integralidad, participación social, eficiencia, calidad, equidad, sostenibilidad y responsabilidad de los ciudadanos”.

En cuanto a los determinantes de la satisfacción se consideran: las expectativas de los pacientes (expectativas reales) las características de los pacientes, y los determinantes socio-demográficos.

Las expectativas de los pacientes varían según el conocimiento y experiencias previas. En cuanto a las variables como sexo, edad, nivel educativo, estado civil y el ingreso económico son predictores menores que influyen en la satisfacción, En cuanto al nivel educativo, se tiende a asociar una mayor satisfacción con un nivel educativo promedio.

Las características socio demográficas son aspectos que pueden afectar la percepción de satisfacción del paciente, pueden informar una mayor satisfacción a la que sienten realmente.

A los consumidores la adquisición de bienes o servicios de la mejor calidad, en sus relaciones comerciales e interpersonales, mediante un trato amable, justo y equitativo de parte de las empresas públicas o privadas individuales o colectivas.

El usuario de servicios de salud requiere que se le garantice la calidad de los mismos. (Hector, 1990).

Además de la base legal ya referida, el Modelo de Salud Familiar y Comunitario, (MOSAFC) se basa en el **Plan de Desarrollo Humano de Nicaragua** en el que se establecen tres lineamientos para el sector salud:

- Garantizar el acceso. Acceso Universal a servicios de salud de calidad;
- Desarrollar una cultura nacional de Promoción y protección de la salud
- Profundizar las reformas sectoriales en Salud para contribuir a la construcción de un Estado Social.

Este Modelo de Atención, no pretende solo ampliar la cobertura de los servicios de salud, reordenar y optimizar el uso de los recursos humanos y físicos en el Sector, sino que además, busca mejorar la equidad, la calidad, la eficacia y la Eficiencia, así como incrementar la satisfacción de sus usuarios, no se puede dejar de hablar de ello ya que todo está relacionado a satisfacer la calidad de atención que se oferta a la población.

Lo anterior, se puede lograr por medio de cambios en el enfoque de atención, cambios definidos tratando de incorporar a la comunidad, dándoles a conocer sus derechos y obligaciones como pacientes/usuarios siendo partícipes en la evolución y evaluación de los servicios de salud que se ofertan en dicho hospital.

La definición de calidad utilizada por la industria está, por lo tanto, ganando posiciones también en la atención sanitaria: Calidad es la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del consumidor, producida al mínimo costo posible.

Esta definición destaca:

- La calidad depende de la situación y sus criterios varían.
- Las necesidades y deseos de los consumidores son una parte importante de la calidad.
- El costo es una parte esencial de la calidad.
- El objetivo es optimizar, no maximizar la calidad.

Expectativas del Paciente:

Así mismo, esperan contar con información suficiente por parte del personal administrativo, médico, paramédico y de enfermería; recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención en cuanto a equipo, instrumental y material de consumo suficientes, disponibles, adecuados, funcionando correctamente y en buen estado de conservación; personal médico, paramédico y administrativo suficiente en cantidad y capacidad profesional y técnica, para el tipo y nivel de atención que se otorga; realización óptima del proceso de atención, en cuanto a valoración integral, determinación de un programa de estudio y tratamiento congruente con el problema de salud que se trate, establecimiento oportuno de diagnóstico y proposición de un pronóstico probable; así como con resultados satisfactorios de la atención en cuanto a solución del problema que motivó el ingreso, en cuanto a diagnóstico, tratamiento o paliación; egreso oportuno y ausencia de complicaciones como consecuencia de la atención. (DiPrete Brown, 1995)

Expectativas del Trabajador:

Dar atención a los pacientes en instalaciones y con equipos e instrumentos apropiados; con el reconocimiento de sus superiores por las actividades realizadas y con una remuneración congruente con la magnitud y responsabilidad de su trabajo.

El Sistema de atención en salud debe de responder a las expectativas y las estipulaciones del proveedor de atención de la salud si se desea maximizar la calidad de esta.

En este sentido, los proveedores de atención médica pueden considerarse como clientes internos del sistema de atención de salud. Necesitan y esperan recibir servicios Profesionales, administrativos y auxiliares que sean eficaces y eficientes para estar en condiciones de brindar una atención de primera calidad. (Nicaragua M. , Agosto 1995)

Expectativas de la Institución

La institución o unidad médica que otorga la atención pretende que esta sea proporcionada por los trabajadores a los pacientes con oportunidad, calidad, conforme a las normas y programas que la propia institución emite; dentro de los rangos de productividad esperados; acorde con el presupuesto de costos calculados; con abatimiento de la morbimortalidad y ausencia de quejas.

En Nicaragua, el aspecto de Calidad de la Atención en los servicios adquiere especial relevancia a partir de la aprobación de la Política Nacional de Salud: FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION, por el Consejo Nacional de Salud en Octubre de 1993, que establece los procesos de garantía de calidad. Es a partir de esta aprobación que surge el programa de Calidad Total de los Servicios de Salud en el cual se entiende por Calidad de la Atención.

A la capacidad y oportunidad que tienen los prestadores de servicios de salud de contribuir a mejorar los niveles de salud esperados conforme a las normas, conocimiento de la medicina y tecnología vigente, con accesibilidad, oportunidad amabilidad, trato personalizado y comunicación permanente entre los participantes del acto médico y los usuarios, para lograr su mayor beneficio y su máxima satisfacción con los mínimos riesgos posibles y al menor costo. (Palomer)

Dimensiones de la calidad

- Competencia profesional o calidad científico técnica.
- Acceso de los servicios
- Efectividad
- Satisfacción del cliente
- Eficiencia
- Continuidad
- Seguridad
- Comodidades
- Seguridad

La competencia profesional, se refiere a la capacidad y al desempeño de las funciones del equipo de salud, del personal administrativo y del personal de apoyo, esta se relaciona con la ejecución de pautas y normas para la ejecución de la profesión así como su realización desde el punto de vista de su fiabilidad, precisión, confiabilidad y uniformidad.

El equipo de salud, comprende las técnicas relacionadas con el diagnóstico y el tratamiento, así como la capacidad de suministrar asesoramiento efectivo en salud y establecer una buena relación con el paciente.

La eficiencia de los servicios de salud es una dimensión importante de la calidad dado que los recursos de atención son generalmente limitados. Los servicios eficientes son los que suministran atención más óptima al paciente y la comunidad: es decir,

suministran el mayor beneficio dentro de los recursos con los que se cuenta. (Nicaragua M. , Agosto 1995)

La continuidad puede verse como el proceso mediante el cual, los elementos y relaciones de la atención médica, durante cualquier secuencia de atención, se acoplan entre si dentro de un propósito general. Un rasgo fundamental de la continuidad es la preservación de la información acerca de los hallazgos, las evaluaciones y las decisiones pasadas y el empleo de estos datos para el manejo presente de una manera que indique estabilidad de los objetivos y métodos del tratamiento, o su evolución ordenada y razonable.

La continuidad, una de las características de la Atención Primaria es también, con toda probabilidad la dimensión de la calidad de la atención más compleja de conceptualizar y medir. La conceptualización más prevalente y atractiva, parece ser que es la que propuso Shortell: la medida en que la atención necesaria se provee de una forma ininterrumpida y coordinada. (Salud, Garantía de la Calidad, Evaluación e indicadores del programa de calidad total, 1995)

Para Rogers y Curtis la continuidad en Atención Primaria es una actitud y tiene carácter multidimensional en la que se incluyen dimensiones:

- Cronológica: longitudinalidad de la atención médica por periodos vitales y crisis de salud.
- Geográfica: en relación con los diversos lugares donde puede prestarse la atención interdisciplinaria (capacidad de gestionar de forma integrada los diversos aspectos de los problemas de salud)
- De relación: referida a la continuidad de la relación médico-paciente, que incluye un sentido de la responsabilidad del profesional sobre los cuidados de su paciente y su comunidad.

- De información: la medida en que los sistemas de información favorecen la continuidad de cuidados y aportan los necesarios elementos del conocimiento sobre acciones anteriores y dentro y fuera del centro de salud.
- De accesibilidad: básicamente en relación con barreras organizativas.
- De estabilidad: tanto de la comunidad atendida como de los profesionales.

La seguridad medio ambiental hace referencia a los riesgos ambientales del entorno y del edificio en que se presta la atención. (Salud, Garantía de la Calidad, Evaluación e indicadores del programa de calidad total, 1995)

La seguridad, como dimensión de la calidad, implica la reducción de riesgos, de infecciones, efectos colaterales perjudiciales u otros peligros que pudieran relacionarse con la prestación de los servicios.

Cuando hablamos de Comodidades nos referimos a las características de los servicios de salud que no están directamente relacionadas con la eficacia clínica, pero que acrecientan la satisfacción del cliente y su deseo de volver al establecimiento para recibir atención médica en un futuro. Las comodidades son también importantes porque pueden influir en las expectativas que tiene el paciente y la confianza que siente con relación a otros aspectos del servicio o producto.

Los gerentes o administradores de los servicios de salud rara vez participan en la prestación de los servicios de atención pero la atención de calidad es importante en el trabajo diario, uno de los grandes retos y crisis inesperadas a los cuales nos enfrentamos día a día es a la asignación de recursos escasos una vez superado esto nos ayudaría en el flujo de los pacientes, el acceso a los servicios y a la organización del personal. (Donabedian, 1984).

En los servicios de salud hay dos tipos de calidad.

Calidad técnica: es la atención mediante la cual se espera poder proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañen el proceso de la atención en todas las partes.

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

Calidad Sentida: está en la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada por ellos, corresponde a la satisfacción razonable de su necesidad, luego de la utilización de los servicios, entonces calidad es el cumplimiento de las normas técnicas pero también de las necesidades sentidas del usuario por lo tanto el impacto sobre la salud es el resultado de la calidad técnica de la atención y de la calidad en la entrega del servicio.

Calidad Total = Calidad de Atención + Calidad de Servicio.

Mejorar la calidad implica implantar un proceso de búsqueda de los medios que modifiquen la calidad técnica de la atención y aumenten la satisfacción de las necesidades sentidas por los usuarios.

Los servicios de salud en su diario transitar se encuentran al frente de problemas de los cuales solamente una parte son visibles, así como el desperdicio de insumos, los tramites complicados y el papeleo, la sub-utilización de personal equipos e infraestructura etc., sin embargo todas estas situaciones tienen un componente no visible como la ineficiencia de los procesos, la obsolescencia de los equipos, la pérdida de imagen de la institución de salud, etc. (Managua, 2001)

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

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

1. Buzón de encuestas.
2. Encuestas de salida.

La plena satisfacción es uno de los resultados más importantes de brindar servicios de buena calidad, para todo programa es una meta muy valiosa relacionado con la prestación de servicios de salud ya que según experiencias acumuladas, es posible afirmar que la satisfacción de los usuarios puede influir en el hecho que este busque o no, la atención en salud, siga o no las instrucciones del prestador de servicios de salud, regrese o no donde el prestador de servicios de salud. (MINSa, Proceso de Medición de satisfacción de usuario externos en las unidades de salud del segundo nivel de atención, 2004)

El acceso a los servicios de salud, implica la eliminación de barreras que obstaculiza el uso eficaz de las mismas, comprende barreras de índole geográfica, económica, social, cultural, organizacional y logística.

La satisfacción del usuario, se refiere a la apreciación de agrado del mismo como consecuencia de unas buenas relaciones proveedor cliente, incluyendo la de médico-paciente entre los proveedores, entre administradores y equipo de salud con la comunidad.

Las buenas relaciones interpersonales contribuyen a la eficacia de la asesoría prestada en materia de salud y al establecimiento de una buena relación con el paciente

Desde la primera consulta es importante que el médico explique al paciente sobre su problema de salud, las medidas de prevención, curación y rehabilitación que debe de emprender en todo momento el médico debe tranquilizar al paciente, infundirle confianza en su restablecimiento y convencerlo de que adopte el tratamiento y lo continúe (Gilmore Card, 1996).

¿Cómo evaluamos la calidad?

En la evaluación de la Calidad de la Atención de los servicios se toman en cuenta tres de los elementos fundamentales:

- Estructura
- Proceso
- Resultados

Estructura

1. Para Donabedian la estructura se refiere a las “características relativamente estables de quienes suministran atención, de los medios o

herramientas y recursos con que cuentan, y el marco físico y organizativo dentro del cual trabajan, e incluye los recursos humanos, físicos y financieros que se necesitan para suministrar atención médica y comprende el número, distribución, capacidades y experiencia del personal profesional y también del equipo de los hospitales y otras instalaciones” Avedis Donabedian. (Donabedian, 1984 pp4-151)

2. Starfiel incluye elementos de la estructura: personal (número, tipo, preparación y motivación); instalaciones físicas (número, tipo, acreditación y estándares); sistemas y registros de información; financiamiento: gerencia y administración

Proceso

Donabedian y Starfiel definieron el proceso como un conjunto de actividades que ocurren entre los profesionales de salud y pacientes, como sería un examen médico y el cumplimiento de normas de práctica satisfactoria. Los procesos incluyen el reconocimiento de problemas, método diagnóstico, diagnóstico, tratamiento y asistencia.

Donabedian define el proceso de atención médica como una “cadena compleja de hechos en que cada una de ellos es un fin o terminación del anterior y una condición necesaria para el que sigue”. (MINSAL, 2003)

Es el componente que permite la evaluación de variables tales como: disponibilidad de los servicios, optimización de los recursos, satisfacción de los trabajadores, capacitación técnica y humana, etc. (MINSAL, Ley General de salud y su Reglamento, 2004)

El manejo del proceso interpersonal está regido por normas que surgen de los valores, principios y reglas éticas que gobiernan las relaciones entre las personas en general y entre los profesionales de la salud y sus pacientes, en particular.

Resultados

Para Donabedian los resultados de los servicios de atención se definen como los cambios en el estado de salud que pueden atribuirse a la atención recibida incluyendo la satisfacción del paciente (Paganini, 1993 pp-1-8), a partir del análisis de los resultados proveniente de las diferentes acciones que ponen en comunicación directa a los establecimientos de salud y los usuarios, es posible conocer los aspectos importantes de la atención reflejados en los indicadores de calidad evaluados por medio del estado de opinión de los usuarios y la capacidad e incapacidad resolutive de los servicios; así como también de la morbimortalidad concerniente al estudio específico de alguna patología o servicio de salud en especial, de una población o sector en general.

Como ventaja del empleo de los resultados para la evaluación de la calidad tenemos:

- Cuando está en duda la base científica de una práctica aceptada, el énfasis en los resultados tiende a desanimar el dogmatismo y ayudar a mantener un enfoque más abierto y flexible hacia el tratamiento; esto puede ayudar a desarrollar nuevas estrategias de atención que sean menos costosas pero igualmente eficaces.
- Los resultados reflejan todas las contribuciones de todos los profesionales a la atención del paciente.
- Los resultados pueden proporcionar una medición inclusiva, integrativa, de la calidad de la atención; entre los muchos factores que reflejan esta medición está la propia contribución del paciente a la atención que, a su vez, puede haber sido influida por la naturaleza de la relación entre el paciente y los profesionales.

Resumiendo, existe un triple enfoque que puede permitir la evaluación de la calidad y existe una relación funcional fundamental entre los tres elementos, que pueden mostrarse esquemáticamente:

Estructura-----Proceso-----Resultado

Esto significa que las características estructurales de los lugares en donde se imparte la atención tienen una propensión a influir sobre el proceso de atención disminuyendo o acrecentando su calidad. En forma similar, los cambios en el proceso de la atención, incluyendo las variaciones en calidad, influirán en el efecto de la atención sobre el estado de salud en su definición más amplia.

Por lo general, la evaluación de la calidad ha dependido mucho y casi exclusivamente de las medidas de estructura y proceso de atención. Los organismos gubernamentales y de acreditación y los grupos profesionales ha encontrado más fácil establecer estándares para la atención pertinentes a la estructura y el proceso y por lo general han hecho caso omiso de los indicadores de los resultados en su monitoreo de la calidad de las instituciones sanitarias. El equilibrio sin embargo, ha cambiado y el eje central de la investigación para el mejoramiento de la calidad ahora son los indicadores de resultados en la atención médica. (Gilmore M. Carol & 9).

Estrategias para conseguir la satisfacción del usuario

En 1993 el Ministerio de Salud inicia una transformación enmarcada en la aplicación de reformas en su estructura y funcionamiento, dentro de este proceso de reforma se propugnó, en llevar a cabo los elementos generadores de cambio: la democratización y descentralización, esta última consiste en la transferencia bien planificada, ordenada y dirigida de la autoridad política, administrativa, técnica y financiera desde el nivel primario (constituidos por puestos), donde se llevan a cabo los diferentes programas de salud y es deber, desarrollar acciones de promoción, prevención, atención y rehabilitación de los usuarios que lo demanden; como vemos es el primer contacto entre el usuario y los servicios de salud. (Nicaragua M. d.-2., 1997)

La demanda de atención de alta calidad por el usuario, hacia el personal de las unidades de salud, lo ha situado como el evaluador final; y es que la satisfacción del usuario esta en relación con:

- Sus necesidades (problema o inquietud) y
- Sus expectativas (resolución y/o explicación)

Planteamiento que el Ministerio de Salud, incorporó como uno de sus objetivos principales “mejorar en la calidad de la atención orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios”, dicho plan, se basa en la relación que existe entre el nivel que alcanzan los servicios, satisfaciendo las necesidades de sus usuarios, con la decisión de los últimos en utilizarlos con confianza y regresar. (Proyecto Ministerio de Salud – Banco Mundial –Fonsalud. Estudio de satisfacción del Usuario, 1996).

IX. DISEÑO METODOLOGICO

Tipo de estudio

Estudio de tipo Descriptivo.

.Área de estudio.

Usuarios externos del Hospital Central Managua.

Período en que se realizó el estudio.

Del 15 de enero al 15 de febrero del 2013.

Universo.

Todos los Usuarios que solicitaron el servicio de Consulta Externa privada del Hospital Central Managua en período comprendido del 15 de enero al 15 de febrero del 2013 siendo dicho universo de 600 pacientes que acudieron en el mes de estudio a los servicios ya descrito.

Muestra.

Para estimar el tamaño muestral se aplicó una fórmula estadística tomando en consideración la atención promedio diaria de pacientes durante el periodo de estudio, en los servicios más demandados.

La fórmula fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{E^2(N - 1) + Z^2 p q}$$
$$= \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (675)}{(0.05)^2(675 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = \frac{648}{264} = 245$$

Donde:

n es el tamaño de la muestra;
Z : 1.96
p : 0.5
q : 0.5
N : 675
E : 0.05

Unidad de Análisis.

Usuarios que recibieron atención en la Consulta Externa Privada (Medicina General, Ginecología, Planificación Familiar y Vacunas del hospital a estudio.

Criterios de Inclusión.

- Paciente usuario de la Consulta Externa del hospital objeto de estudio
- Paciente que acude por primera vez o subsecuente.
- Paciente mayor de 15 años

Criterios de exclusión.

- Paciente que ha recibido atención médica en otro servicio no seleccionado
- Paciente que no desea participar.
- Paciente menor de 15 años de edad.

Fuente de Información.

Fuente primaria a través de entrevistas realizadas a cada uno de los usuarios.

Recolección de la Información y Técnica utilizada.

Se entrevistaron directamente a los usuarios, a través de una encuesta semi-estructurada.

El formato de la encuesta fue estructurada de preguntas cerradas que evaluó los datos socio-demográficos de los usuarios, y el trato recibido por el personal, la estructura y las principales limitantes en el proceso de su atención.

En la encuesta se exploró, la percepción de los usuarios, la valoración de la estructura, el proceso y los resultados de la atención, incluida la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, la amabilidad, los tiempos de espera, higiene y limpieza, la prontitud en la resolución de sus problemas.

Procesamiento de datos

Una vez recolectada la información se elaboró una base de datos. Luego la Información se procesó mediante el programa Epi Info. El análisis se realizó por frecuencia y porcentaje y la información se presenta en cuadros y gráficos elaborados en el programa Excel 2010.

Plan de Análisis

El análisis de las variables se realizó de forma univariada.

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

Excelente: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.

Buena o Regular: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.

Mala: Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas.

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

Variables por Objetivo

Objetivo No.1: Describir las características Socio-demográficas de los usuarios en estudio.

- Edad
- Sexo
- Procedencia
- Escolaridad
- Ocupación

Objetivo No. 2: Valorar la satisfacción de los usuarios, en relación a las condiciones de infraestructura, Condiciones de Higiene, Limpieza que brinda el servicio.

- Infraestructura
- Recursos humanos
- Suministros
- Condiciones higiénicas y Limpieza de la unidad de salud

Objetivo No. 3: Conocer la satisfacción de los usuarios, en relación a la atención recibida por el personal que labora en los servicios.

- Satisfacción del Usuario
- Trato del Médico
- Trato de Enfermería
- Trato de Admisión o Recepción.
- Trato de Laboratorio
- Trato de Farmacia
- Orientación para la toma de exámenes de laboratorio

Objetivo No. 4: Mencionar las principales Limitantes percibidas por el usuario en el proceso de su atención.

- Horario de atención
 - Tiempo de espera
 - Duración de la consulta
 - Comodidad
 - Fecha de Próxima Cita
 - Valorar la Satisfacción de los usuarios con las condiciones de Infraestructura, Higiene y limpieza que brinda el Hospital.
 - Entrega de Medicamentos
 - Satisfacción con entrega de Medicamentos
 - Satisfacción en Relación a la Atención Recibida
 - Recomendación Respecto a la Unidad de Salud
-
- **Objetivo 1.**
 - Edad
 - Sexo
 - Procedencia
 - Escolaridad
 - Ocupación
-
- **Objetivo 2.**
 - Infraestructura

- Equipamiento
- Recursos humanos
- Condiciones higiénicas de la unidad de salud

- **Objetivo 3.**
- Satisfacción del Usuario
- Trato del Medico
- Trato de Enfermería
- Trato de Admisión o Recepción.
- Trato de Laboratorio
- Trato de Farmacia
- Orientación para la toma de exámenes de laboratorio

- **Objetivo 4.**
- Tiempo de espera
- Duración de la consulta
- Comodidad
- Remisión a otros servicios
- Número de Citas
- Entrega de Medicamentos
- Satisfacción con entrega de Medicamentos
- Satisfacción en Relación a la Atención Recibida

- Recomendación Respecto a la Unidad de Salud

MODELO EXPLICATIVO DEL PROBLEMA.



X. RESULTADOS

En el estudio realizado sobre Percepción de la Calidad de la Atención percibida por los usuarios externos del Hospital Central Managua Dr. Cesar Amador Kuhll durante el 15 de Enero al 15 de Febrero 2013, se obtuvieron los siguientes resultados:

En este estudio se incluyeron un total de 250 Usuarios externos los cuales constituyeron la muestra, para un universo de 600 Usuarios externos atendidos durante el periodo en estudio y fueron los que cumplieron con los criterios de inclusión.

Respecto a la edad predominó con un 27% la edad entre 20 – 24 años, seguido con un 22% las edades entre 41 y 50 años y un 21% en edad de 30 – 40 años. Y con un 20% de 25-29 años y con un 11% más de 50 años. (Grafico No1.)

El Sexo predominante fue el Femenino en un 53%, seguido del sexo Masculino con un 47%. (Grafico No2.)

Motivo de la Visita. El 32% refirió venir a la consulta externa, el 25% refirió venir a otras especialidades como Pediatría con un 16% y el 12% refirió venir a la consulta de Ginecología, un 8% a inmunizaciones y el 6% a Planificación Familiar (Grafico No3.)

El 43% respondió que recibió su atención entre 15 a 30 mnts, el 35% respondió que tuvo que esperar entre 31 a 60 mnts para ser atendido, mientras que el 11% tuvo que esperar más de 60mnts y el 11% restante espero menos de 15mnts.). (Grafico No.4)

En Relación al tiempo de espera el 48% de los usuarios refirió que había sido mucho el tiempo de espera para ser atendido, mientras que el 36% manifestó ser un buen tiempo% y el 16% refirió poco tiempo de espera para ser atendido. (Grafico No.5)

El 84% de los encuestados refirió que su consulta duro de 5 a 6mnts, mientras que el 9% refirió más de 10mnts y un 7% menos de 5mnts. (Grafico No.6)

En relación a como le pareció la duración d la consulta o el servicio que buscaba, el 62% respondió que de 5 a 10 mnts duro su consulta que no estaba satisfecho, mientras que el 36% refirió que su consulta duro poco tiempo y el 2% refirió que su consulta duro mucho tiempo. (Grafico No.7)

El 90% de los encuestados refirió ser atendido por el médico y el 10% refirió ser atendido por enfermería (Grafico No8.)

El 67% refirió que si le dieron su cita para que pudiese regresar y el 33% refirió que no le dieron cita (Grafico No.9)

El 91% refirió que la persona que lo atendió si le puso atención mientras que el 9% refirió que no le prestaron la atención debida. (Grafico No.10)

El 94% refirió que si recibió recomendaciones para su salud y el 6% refirió no haber recibido recomendaciones. (Grafico No.11)

El 92% si entendió las recomendaciones sobre su Enfermedad y el 8% No entendió las recomendaciones sobre su enfermedad. (Grafico No.12)

El 86% refirió que si respetaron su privacidad y el 14% refirió que no respetaron su privacidad. (Grafico No.13)

El 48% refiere que trato del médico fue bueno, el 27% refiere que el trato del médico fue excelente mientras que el 13% refiere que fue regular y el 4% refiere que el trato del médico fue malo mientras que el 8% prefirió no opinar al respecto. (Grafico No.14)

En relación al trato de enfermería el 66% refiere haber recibido un buen trato, el 14% refiere haber recibido un buen trato, mientras que el 13% refiere un trato regular y el 6% refiere un trato regular mientras que el 1% prefirió no opinar al respecto. (Grafico No.15)

El 43% refirió haber recibido un buen trato por parte de las recepcionistas, mientras que el 27% prefirió no opinar, el 10% refirió haber recibido un excelente trato y el 17% refirió un trato regular mientras que el 4% refirió un mal trato. (Grafico No. 16)

El 44% de los usuarios que hicieron uso del servicio de farmacia refirió que recibieron un buen trato, mientras que el 26% refirió haber recibido un trato regular, mientras que el 5% refirió haber recibido un trato excelente y el 5% restante refirió haber recibido un mal trato, mientras que el 17% prefirió no contestar la pregunta. (Grafico No. 17)

El 31% refirió haber recibido un buen trato en el laboratorio, mientras que el 6% refirió un excelente trato y el 52% prefirió no opinar al respecto, mientras que el 9% refirió un trato regular y el 3% refiere un mal trato. (Grafico No.18)

El 60% refirió que si recibió información necesaria por parte de la farmacia al uso debido de los fármacos mientras que el 40% refirió no haber recibido una información al respecto. (Grafico No.19)

El 96% de los usuarios refirió que si le resolvieron su problema, mientras que el 4% refirió que no le resolvieron su problema. (Grafico No. 20)

El 76% de los usuarios Califica como buena la Atención recibida en el servicio de consulta externa, el 12% refiere una atención Regular, el 8% refirió una Excelente atención y un 4% refirió una Mala atención. (Grafico No.21)

El 62% refiere una buena limpieza en los servicios sanitarios, el 24% refiere una limpieza regular, el 9% refiere una excelente limpieza y el 3% refiere una mala limpieza, mientras que el 2% prefirió no opinar. (Grafico No.22)

El 62% de los usuarios, refiere que los servicios sanitarios estaban limpios, mientras que el 28% refirió que no estaban limpios los servicios sanitarios y el 10% de los usuarios no utilizaron los servicios sanitarios. (Grafico No. 23)

El 88% de los Usuarios regresaría a esta unidad de Salud y un 12% No regresaría. (Grafico No.24)

Un 79% de los Usuarios le gustaría que en su próxima visita le atendiera la misma persona, mientras que el 21% refiere que No le gustaría ser atendido por la misma persona. (Grafico No.25)

El 43% de los encuestados refiere que el mayor problema ha sido el tiempo de espera, mientras que el 22% refiere que el trato del personal ha sido uno de los problemas identificados por los usuarios y el 36% prefirió no opinar al respecto. (Grafico No.26)

el 84% refiere recomendar esta clínica a un familiar o a un ser querido y el 16% refiere que no lo recomendaría. (Grafico No. 27)

XI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente estudio se evaluó la Percepción de la Calidad por los usuarios atendidos en los diferentes servicios de la Consulta Externa que se brindan en el Hospital Central Managua Dr. César Amador Kuhl.

Encontramos que los jóvenes de 20 a 24 años son los que mayor mente demanda el servicio de atención en la consulta externa, en el cual el sexo femenino predominó en el uso de la atención en la consulta externa, siendo las consultas externas con mayor demanda, seguida por el servicio de Pediatría, Ginecología, Inmunizaciones y Planificación Familiar.

El 43% de los encuestados recibió su atención entre 15 a 30mnts. Por lo cual el 48% de los encuestados refirió que este era mucho el tiempo de espera para ser atendido, mientras que el 84% de los usuarios contestó que su consulta tuvo una duración de 5 a 10 mnts por lo cual ellos percibían que había sido muy poco el tiempo y con lo cual no quedaban satisfechos, siendo el 90% atendido por el personal médico.

El 91% de los encuestados refirió haber recibido la atención esperada por parte del médico mientras que el 94% recibió recomendaciones por parte del personal que lo atendió quedando satisfecho con el servicio ofertado.

El 92% de los usuarios encuestados coincidieron en que si comprendieron las recomendaciones que le brindaron a la hora de su consulta, en cuanto que el 86% respetó su privacidad a la hora de la Consulta Médica.

El 76% de los usuarios encuestados refirió como buena la atención recibida en la consulta externa privada y solamente un 8% percibió una excelente atención esto debido a que el tiempo de espera ha sido clave tanto como el trato del personal en general.

En Relación al Proceso y Resultado encontramos:

El 86% de los usuarios refirió el haber recibido la privacidad necesaria a la hora de su consulta Médica, lo cual es de gran valor para el ejercicio de la Ética médico profesional.

El 43% de los encuestados recibió su atención entre 15 a 30mnts. Por lo cual el 48% de los encuestados refirió que este era mucho el tiempo de espera para ser atendido, mientras que el 84% de los usuarios contestó que su consulta tuvo una duración de 5 a 10 mnts por lo cual ellos percibían que había sido muy poco el tiempo y con lo cual no quedaban satisfechos, siendo el 90% atendido por el personal médico

Calificando la Atención recibida como buena. Los usuarios son los que determinan la Calidad, valorando el trato que reciben, por lo que la dimensión interpersonal es de mucha importancia, quedando éste Satisfecho o No en el momento que hace contacto con la institución; los Usuarios valoran el buen trato del personal, sobretodo de los médicos y necesitan sentirse bien atendidos cuando acuden a la unidad de salud.

En su mayoría los usuarios refiere que les Gustó como le atendieron. Lo que coincide con un 88% el cual refieren que regresaría a esta unidad de salud en caso de ser necesario,

Sin embargo el 79% le gustaría ser atendido por el mismo recurso en caso de regresar; esto debido a que según ellos este ya conoce su patología y el seguimiento que le ha dado.

En cuanto al trato del Personal:

El 48% de los usuarios encuestados refirió que el trato del médico fue bueno, mientras que el 66% de los usuarios refirió que el trato de enfermería fue bueno, en cuanto al personal de recepción el 43% de los usuarios afirmó haber recibido un buen, mientras que el 44% de los usuarios percibió un buen trato en la farmacia.

En el caso de los usuarios encuestados que recibieron atención en laboratorio el 52% prefirió no opinar acerca del trato recibido, siendo así que solo el 31% afirmó haber recibido buen trato.

En cuanto a los Hallazgos más significativos.

Dentro de los hallazgos más significativos encontrados durante la consulta es que la mayoría de los usuarios concuerda en que el tiempo de espera es el mayor problema en la atención recibida, seguido por el trato del personal de enfermería, Laboratorio, Farmacia, Recepción lo que dificulta la Calidad en la Atención Percibida por el usuario externo.

Los principales elementos que definen que una atención es inadecuada son los largos tiempos de espera, los tiempos cortos dedicados a la consulta y el mal trato del personal que presta los servicios.

XII. CONCLUSIONES

La Satisfacción encontrada por los Usuarios de Consulta Externa, del Hospital Central Managua Dr. Cesar Amador Kuhl a través del presente estudio es la siguiente:

En General, el mayor porcentaje de usuarios manifestó sentirse satisfecho con las Condiciones que brinda el servicio y que están dispuestos a recomendar este hospital como su clínica de preferencia. Lo cual nos indica que la calidad del servicio que se brinda en la Consulta Externa Privada del Hospital Central Managua, es Buena.

Tienen una buena calidad de Recursos Humanos, ya que los usuarios, en un alto porcentaje, quisieran que la misma persona los atendiese si ellos vuelven a hacer uso de los servicios que brinda este hospital.

La Calidad Técnica de los profesionales de salud que laboran para la institución tiene un alto nivel de resolución de los problemas de los usuarios.

XIII. RECOMENDACIONES

- Mejorar los controles de las agendas de los Médicos Privados, de tal manera que los tiempos de espera sean menores y la atención de los usuarios sea más fluida, con el fin de mejorar la calidad.
- Al personal de Recepción, Farmacia y laboratorio, Brindar capacitaciones en atención al cliente dirigido a Hospitales, ya que periódicamente se cambia de personal siendo estos a realizarse en los días de inducción a los nuevos recursos.
- Brindar retroalimentación a los recursos ya existentes en cuanto a la atención que se está brindando en cada servicio o unidad esto con el afán de mejorar la calidad de atención a los usuarios.
- La Gerencia debe realizar estudios de calidad como mínimo cada 6 meses esto ayudara a mejorar la calidad en la atención, realizándose estudios periódicamente sobre la calidad de atención, con el objetivo de determinar más detalladamente las preocupaciones e inquietudes de los usuarios y poder mejorar la calidad de la atención que se brinda en el servicio.
- La Gerencia debe ejercer mayor supervisión en el área de Servicios Generales, para que los ambientes se mantengan limpios e higiénicos.

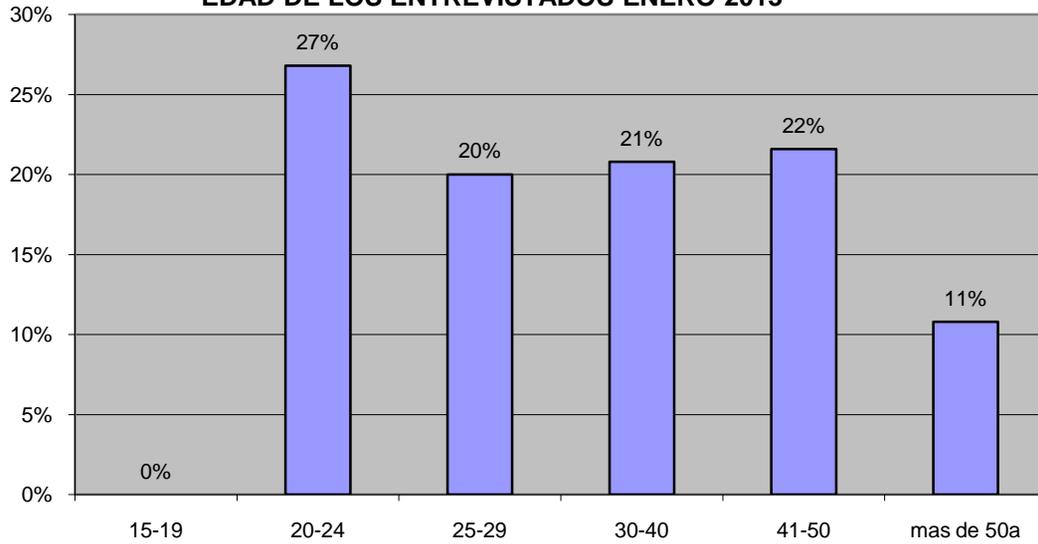
XII BIBLIOGRAFIA

- 1) (Proyecto Ministerio de Salud – Banco Mundial –Fonsalud. Estudio de satisfacción del Usuario, 1. (1996). *Estudio de satisfaccion del usuario*. Managua: FUNSALUD.
- 2) consumidores, L. d. (2006). *Ley de defensa a los consumidores*. Managua: Managua.
- 3) DiPrete Brown, L. e. (1995). *Garantia de la Calidad de la atencion en salud en los paises en desarrollo*. Mexico.
- 4) Donabedian, A. (1984 pp4-151). *La Calidad de la Atencion Medica "Definicion y Metodos de Evaluacion,* . Mexico: Ediciones copilco S.A.
- 5) Donavedian, A. (1984). La calidad de la atencion medica definicion y metodo de evaluacion. *prensa medica mexicana* , pág. 194.
- 6) Gilmore Card, D. H. (1996). *Manual de gerencia de la calidad, Manual Operativo*. PALTEX.OPS/OMS volIII.
- 7) Gilmore M. Carol, D. M., & 9, L. P. *Manual de gerencia de calidad; el mejoramiento de la calidad externa OPS/OMS. Manuales Operativos Paltex Vol. III No. 9.*
- 8) Hector, A. G. (1990). *Evaluacion de la Calidad de la Atencion Medica Expectativa de los pacientes y los trabajadores de la unidad Medica*. Mexico: Mexico.
- 9) Managua, C.-U. (2001). *calidad total en salud*. Managua: CIESS.
- 10)MINSAs. (2003). *Ley General de Salud*. Managua: MINSAs.
- 11)MINSAs. (2004). *Ley General de Salud y su reglamento*. Managua: MINSAs.

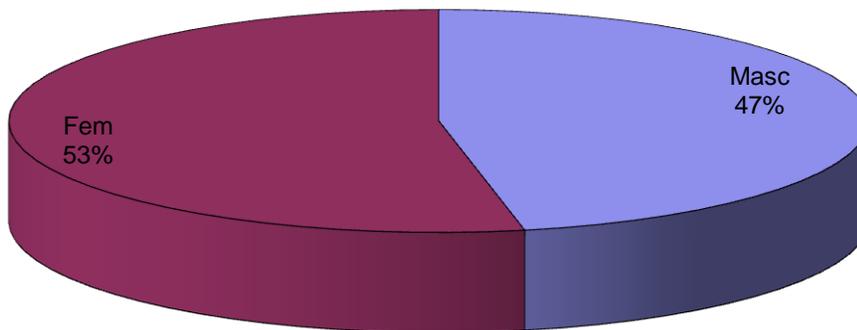
- 12)MINSAs. (1995 pp35). *primer taller sobre calidad total en los servicios de salud,Informe final*. Managua: MINSAs.
- 13)MINSAs. (2004). *Proceso de Medicion de satisfaccion de usuario externos en las unidades de salud del segundo nivel de atencion*. Managua: MINSAs.
- 14)MINSAs. (2007). *Sistema de Garantia de Calidad del Sector Salud Marco Conceptual y Estrategico*. Managua: Managua.
- 15)Nicaragua, M. d.-2. (1997). *Politica Nacional de salud*. Managua: EIMM.
- 16)Nicaragua, M. (Agosto 1995). *Garantía de la Calidad Programa de Calidad total en los servicios de Salud*. Nicaragua: MINSAs.
- 17)P. J.-8. (1993 pp-1-8). *calidad y eficiencia de la atencion hospitalaria*. paganini.
- 18)Palomer, M. *Garantía de la Calidad en atencion Primaria en salud La definicion de la calidad de la atencion*. Barcelona, España : ediciones Doyma,1993 pp7-15.
- 19)Salud, M. d. (1995). *Garantía de la Calidad, Evaluacion e indicadores del programa de calidad total*. Managua: MINSAs.
- 20)Salud, M. d. (2007). MOSAFC. 50p.
- 21)Toledo, D. F. (2011-2013). *Dossier Modulo Metodologia de la Investigacion*. Managua: CIESS.

XIV. Anexos

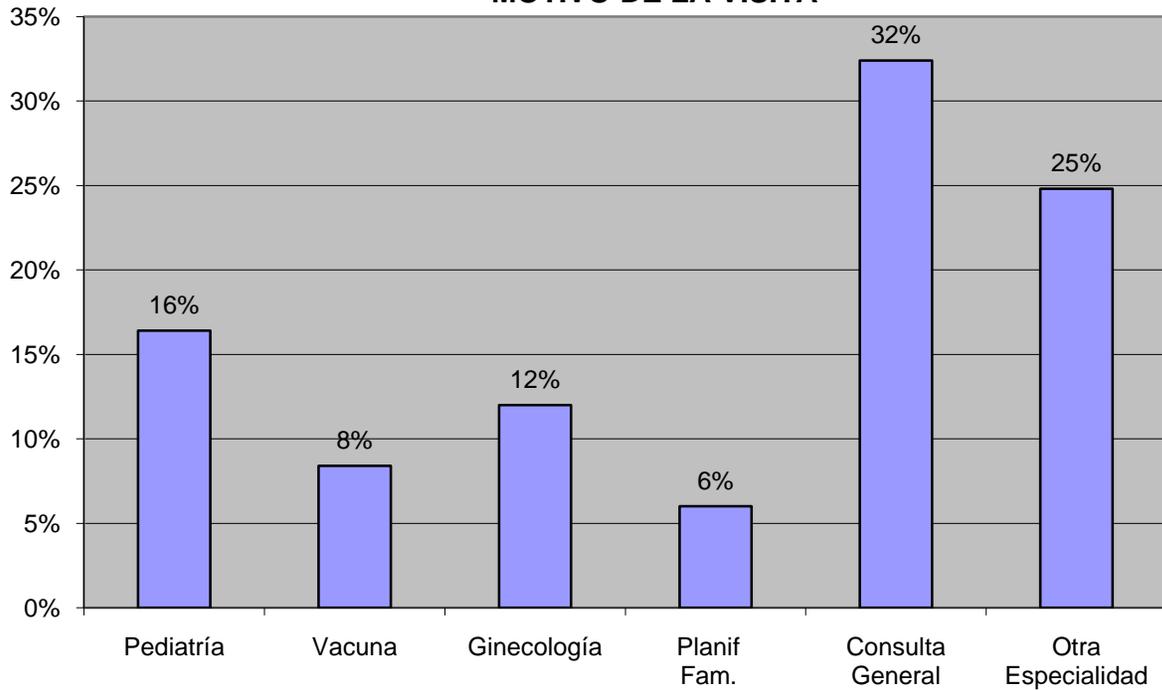
Grafica No. 1
EDAD DE LOS ENTREVISTADOS ENERO 2013



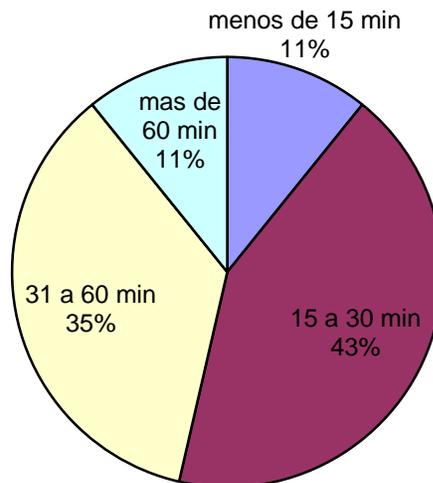
Grafica No. 2
SEXO DE LOS ENTREVISTADO ENERO 2013



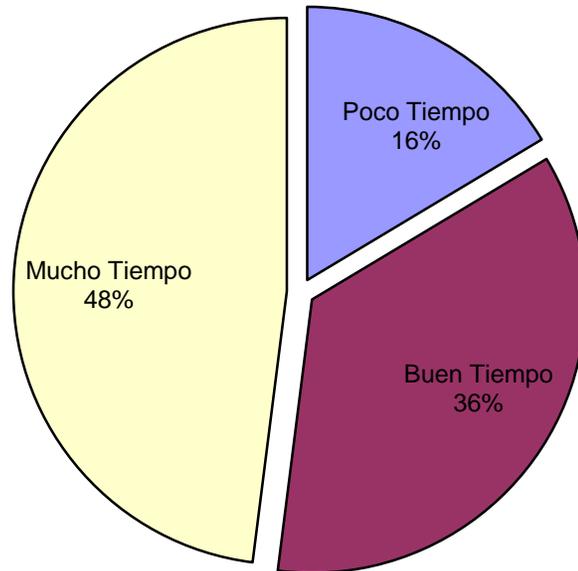
Grafica No. 3
MOTIVO DE LA VISITA



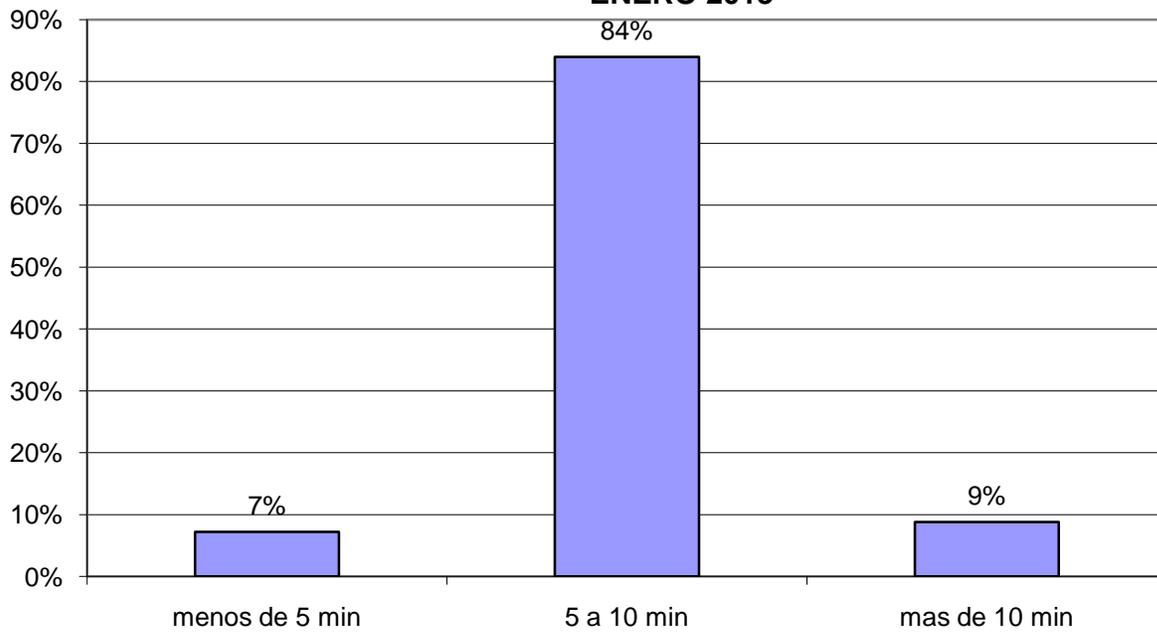
Grafica No. 4
Cuanto tiempo esperó para recibir el servicio que buscaba?
ENERO 2013



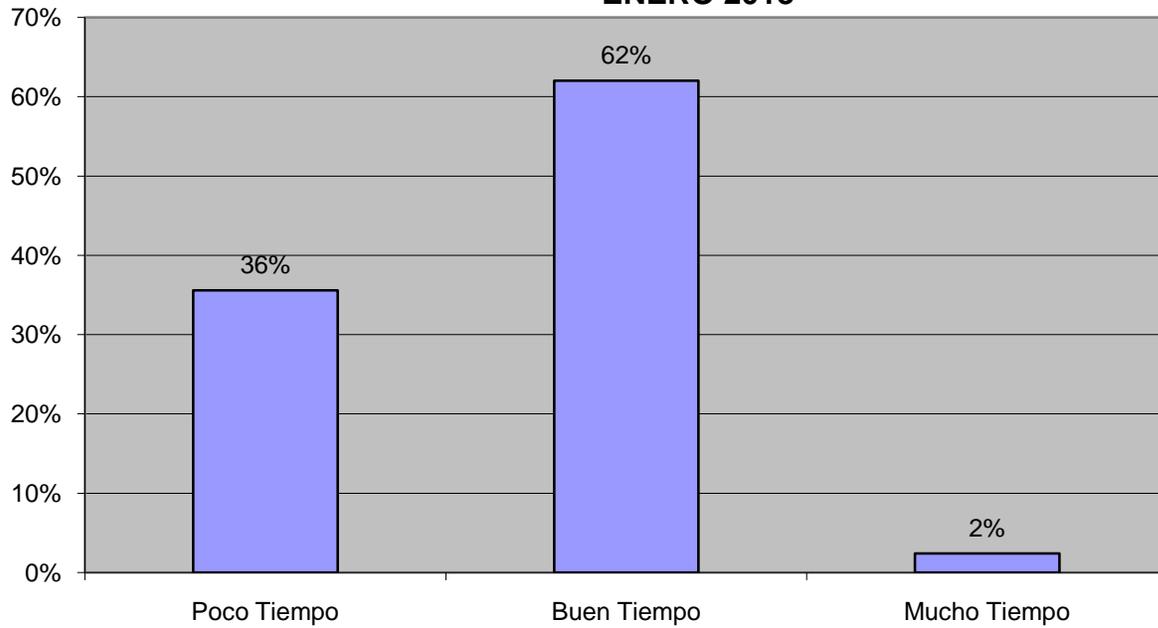
Grafica No. 5
Cómo le parece esa espera? ENERO 2013



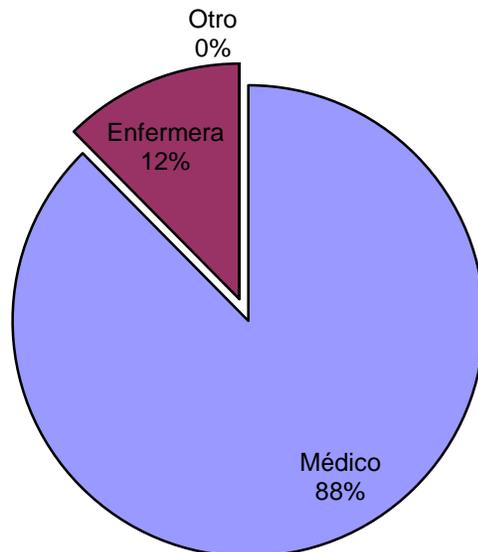
Grafica No. 6
Cuanto tiempo duró la consulta, o el servicio que ud. buscaba?: ENERO 2013



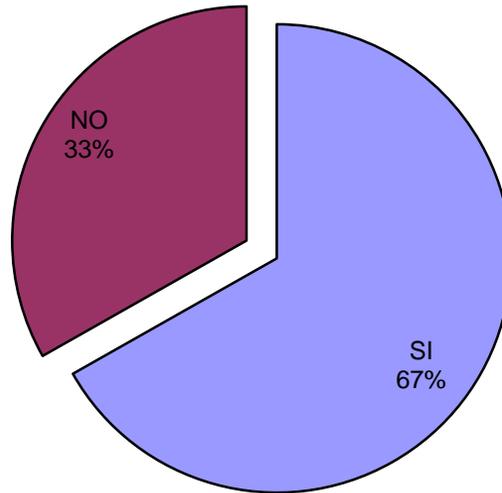
Grafica No. 7
Como le pareció la duración de la consulta, o el servicio que ud. buscaba?:
ENERO 2013



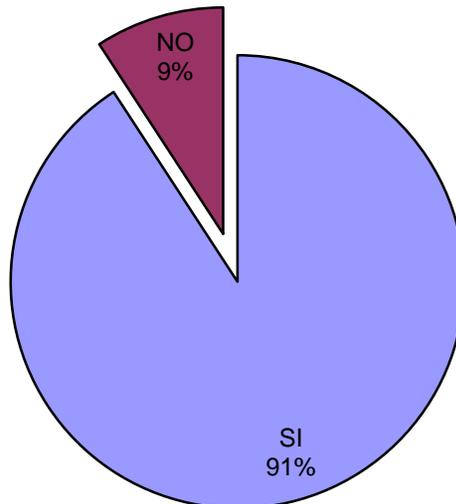
Grafica No. 8
Quien le atendió hoy en su consulta?: ENERO 2013



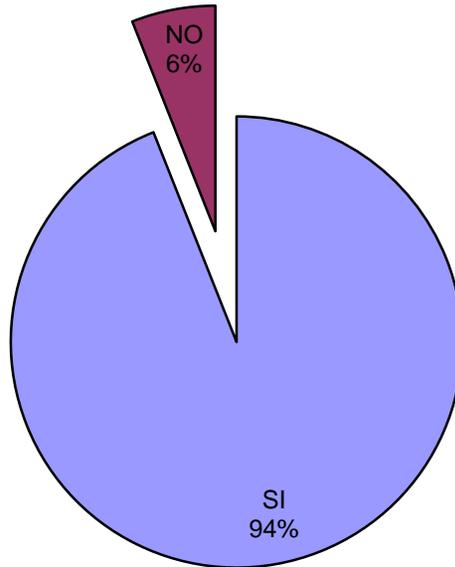
Grafica No. 9
Le dieron cita, o le dijeron que tenia que regresar?:
ENERO 2013



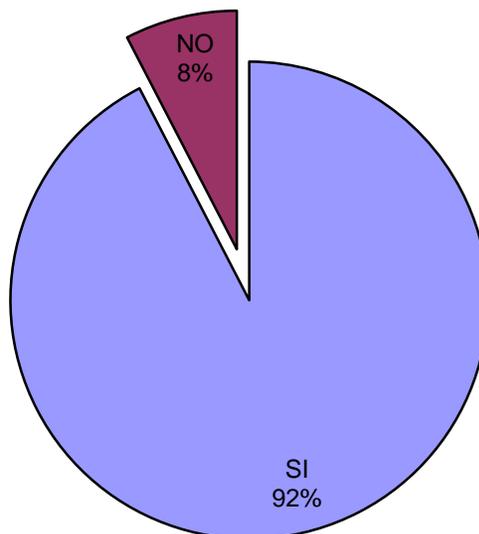
Grafica No. 10
La persona que lo atendió hoy, ¿le puso atención?:
ENERO 2013



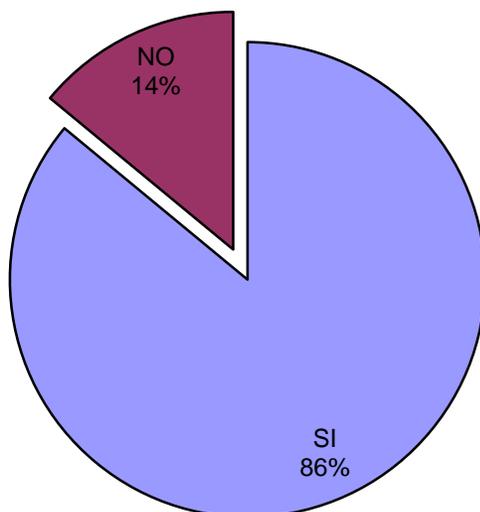
Grafica No. 11
Recibió consejos o recomendaciones para su salud?:
ENERO 2013



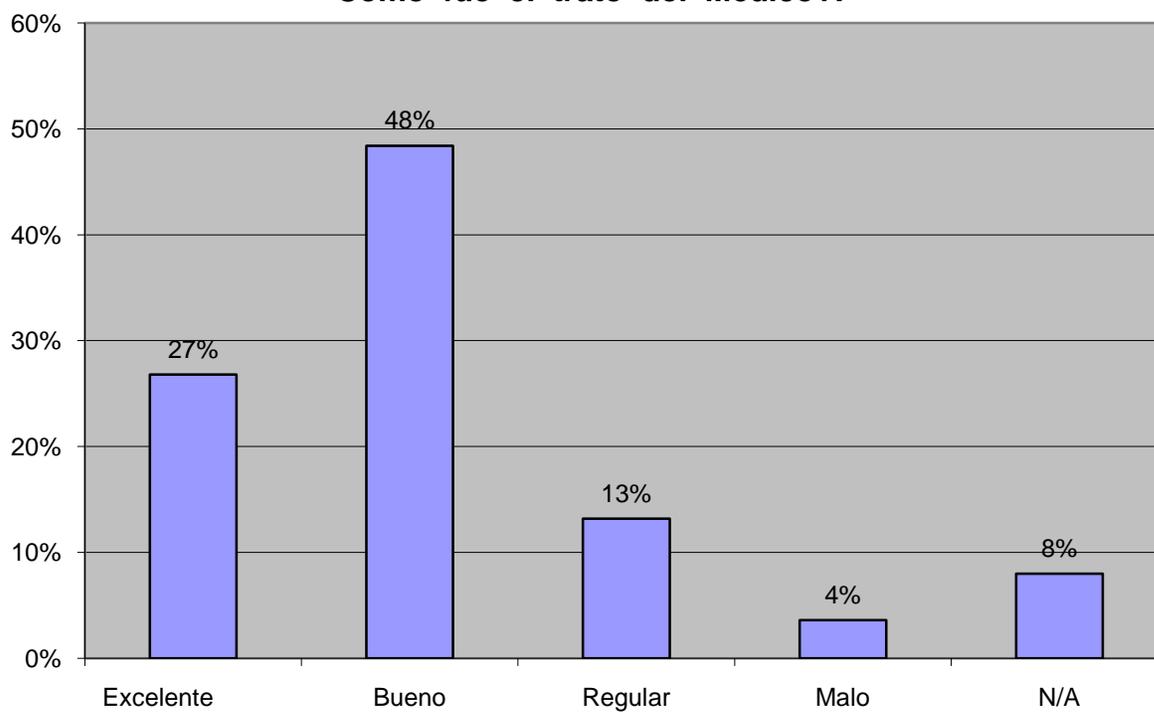
Grafica No. 12
Entendió las recomendaciones que le dieron?:
ENERO 2013



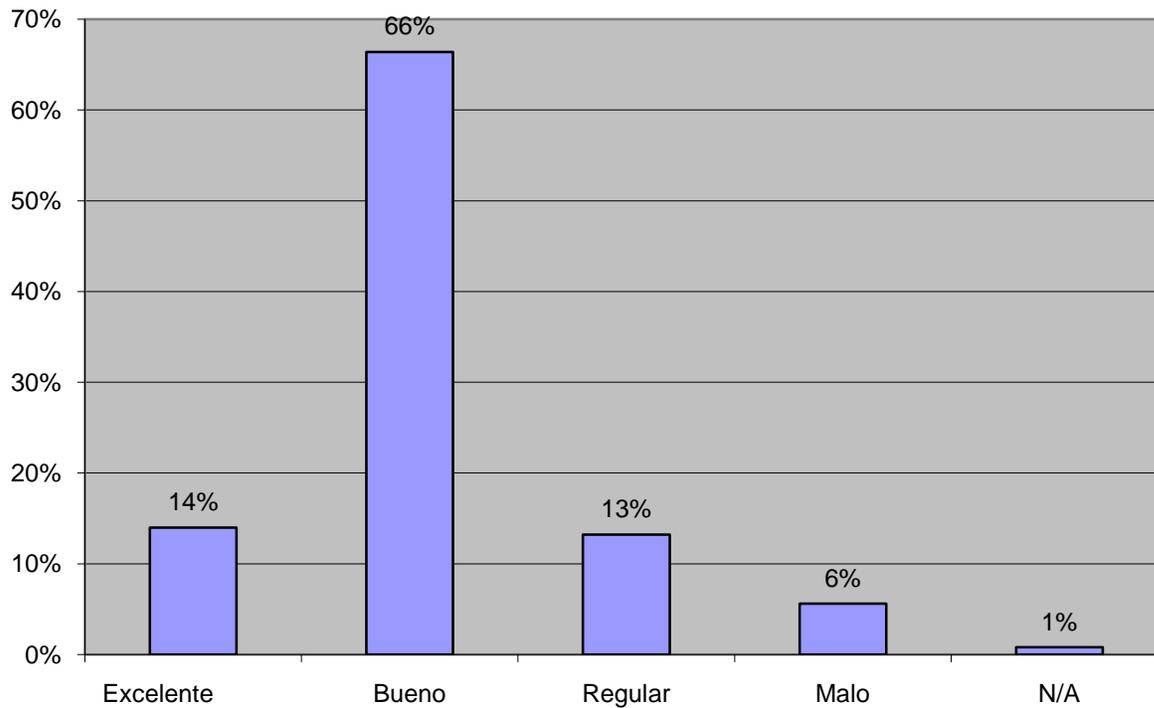
Grafica No. 13
Respetaron su privacidad durante la consulta?:
ENERO 2013



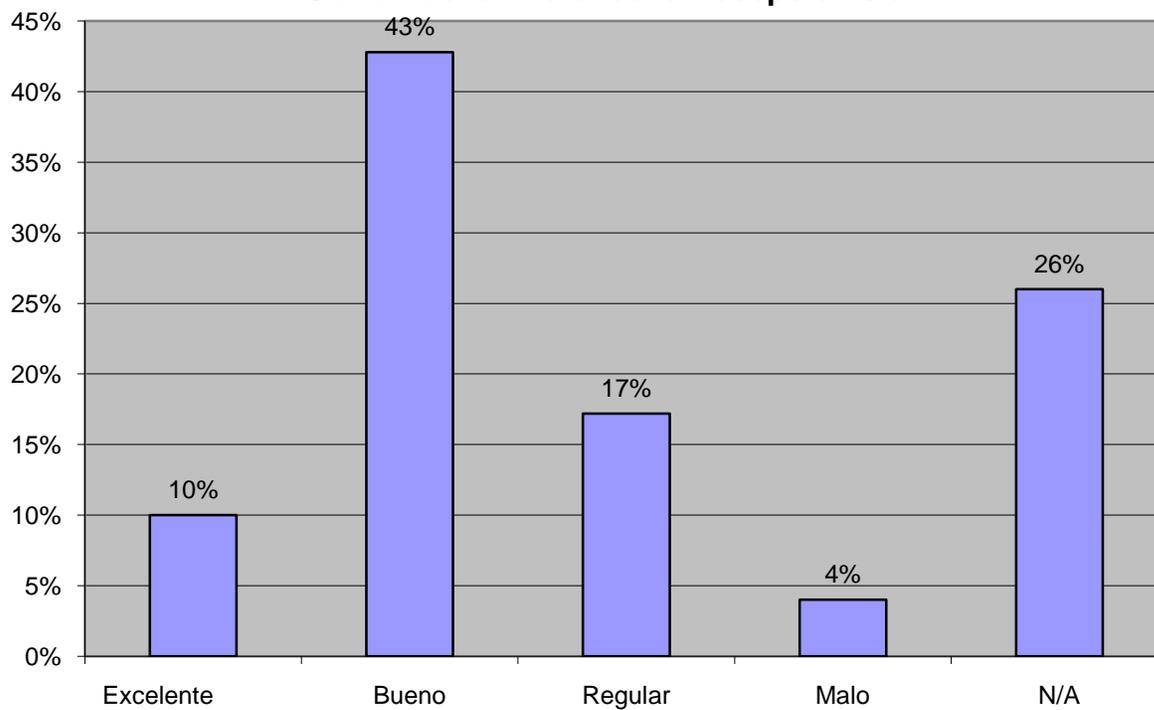
Grafica No. 14
Cómo fue el trato del Médico?:



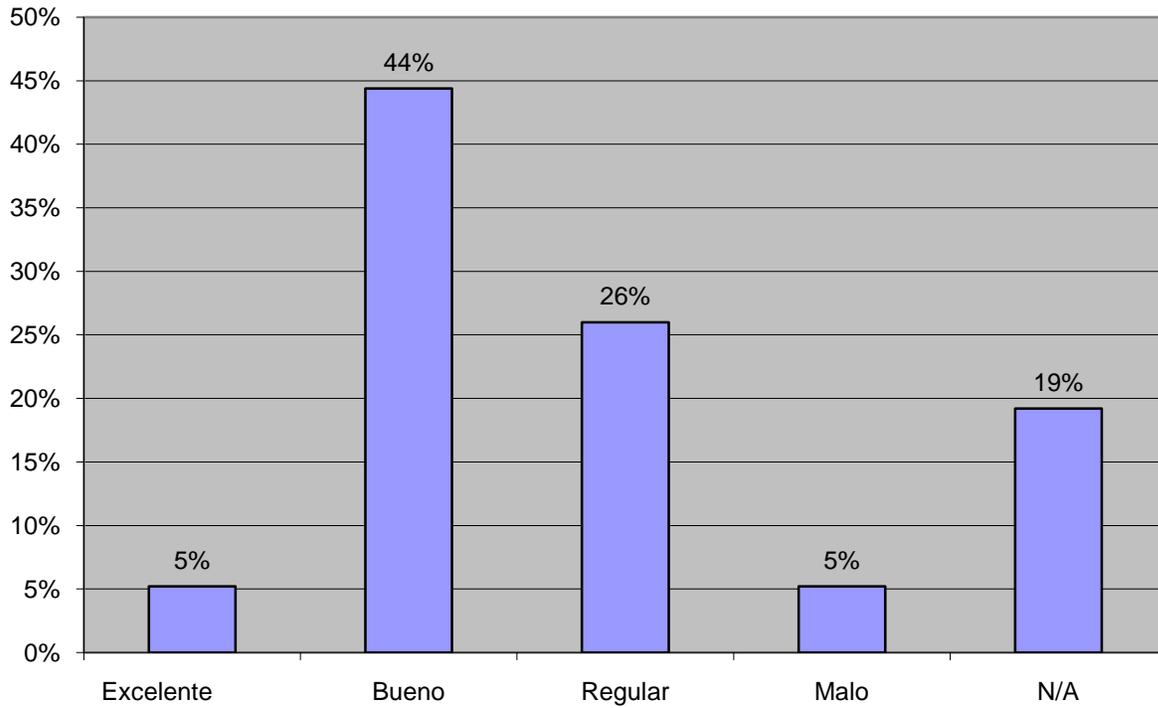
Grafica No. 15
Cómo fue el trato de Enfermería?:



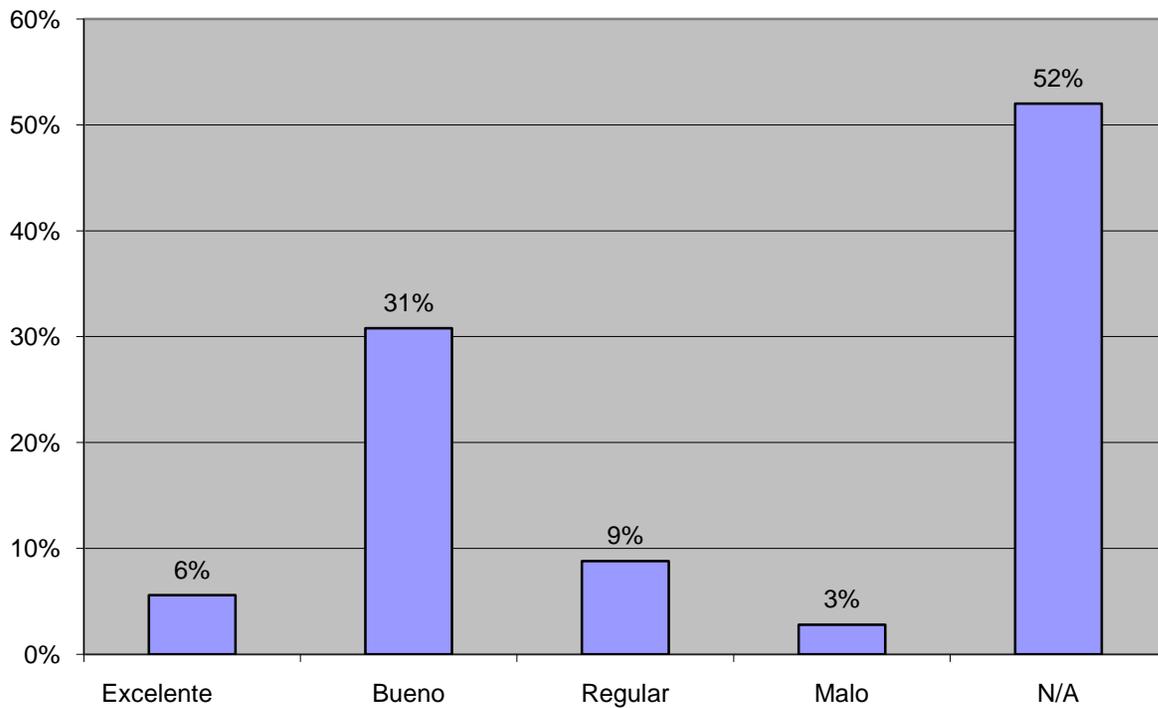
Grafica No. 16
Cómo fue el trato de la Recepcionista?:



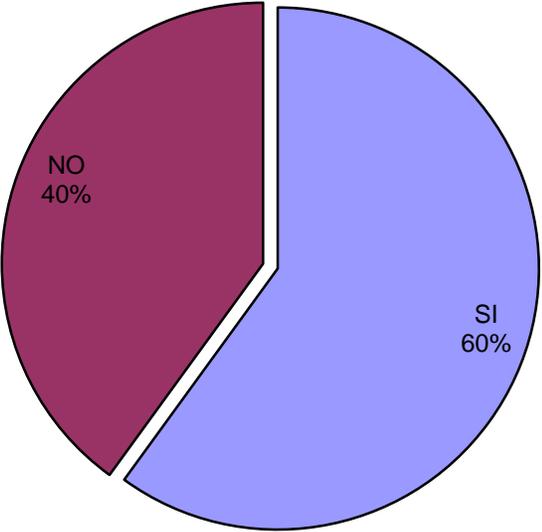
Grafica No. 17
Cómo fue el trato de la Farmacia?:



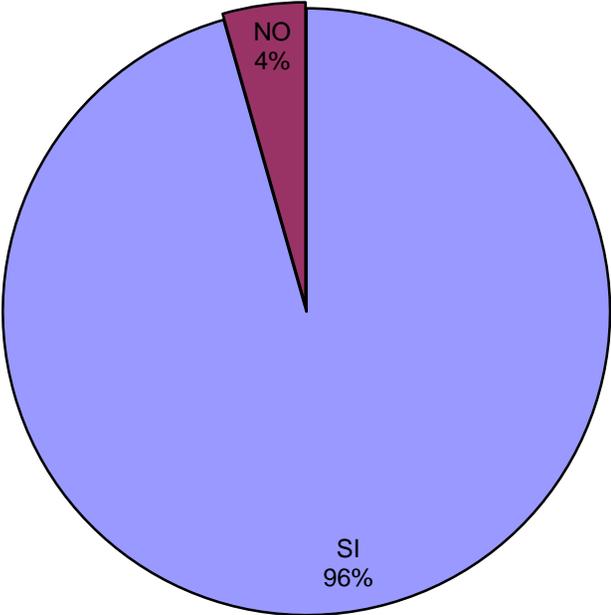
Grafica No. 18
Cómo fue el trato del Laboratorio?:



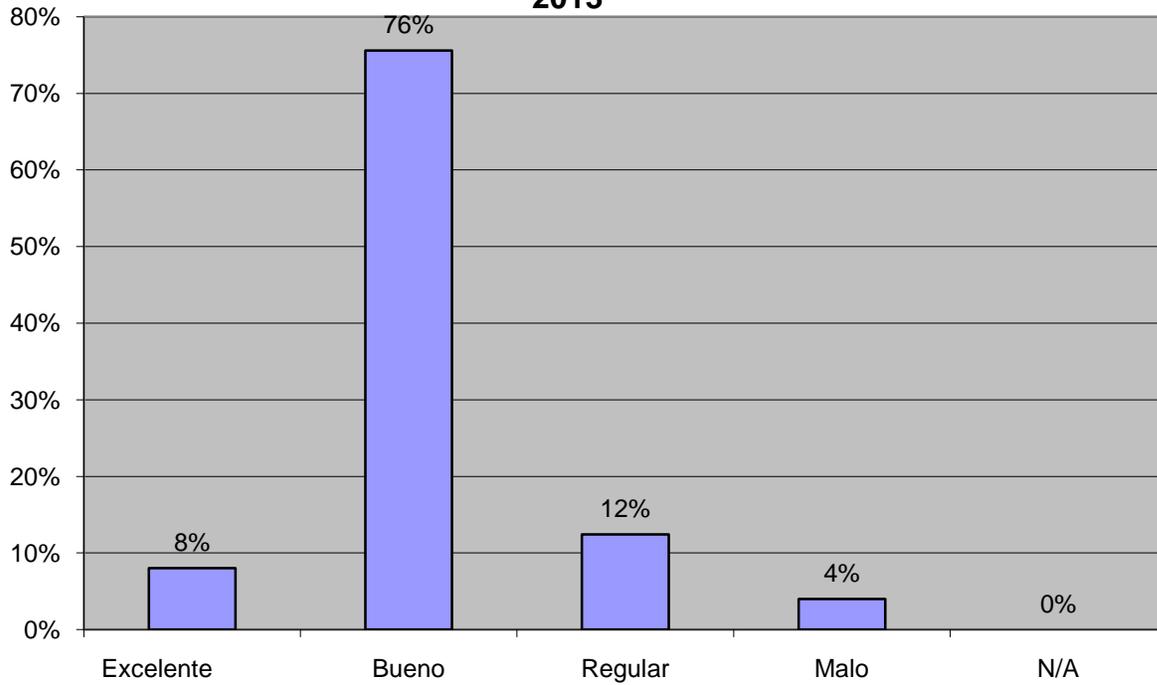
Grafica No. 19
Recibió instrucciones sobre el uso de las medicinas en la Farmacia



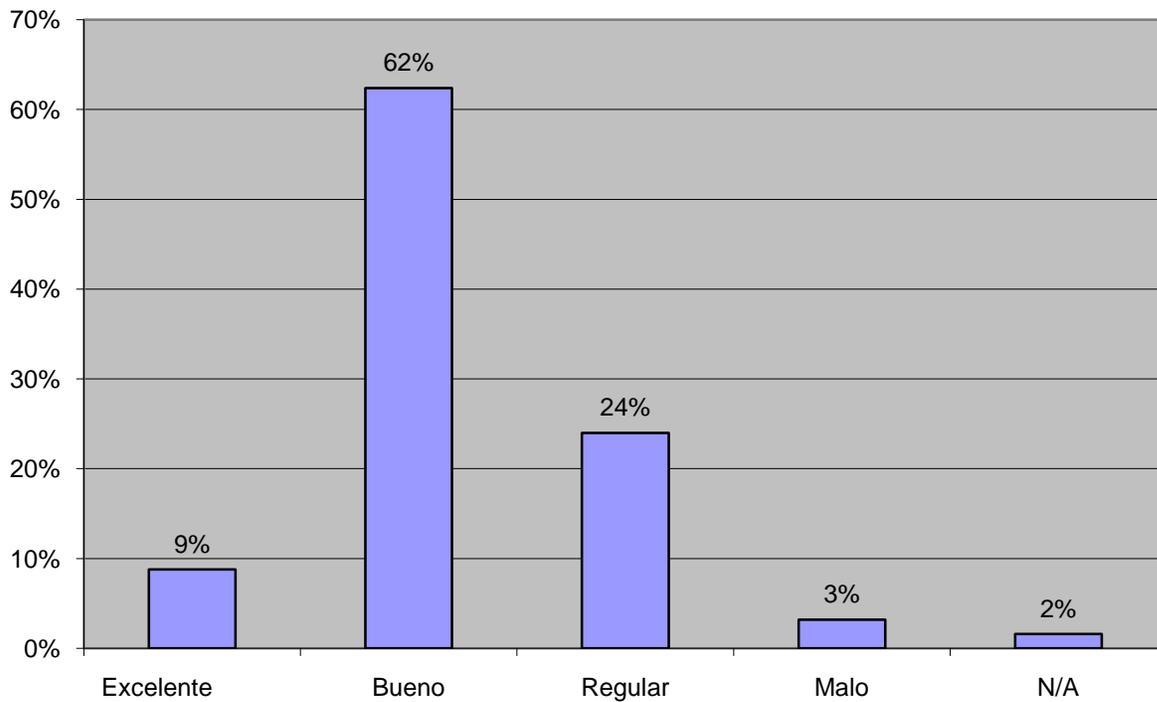
Grafica No. 20
Le resolvieron su problema, o causa de su visita?:



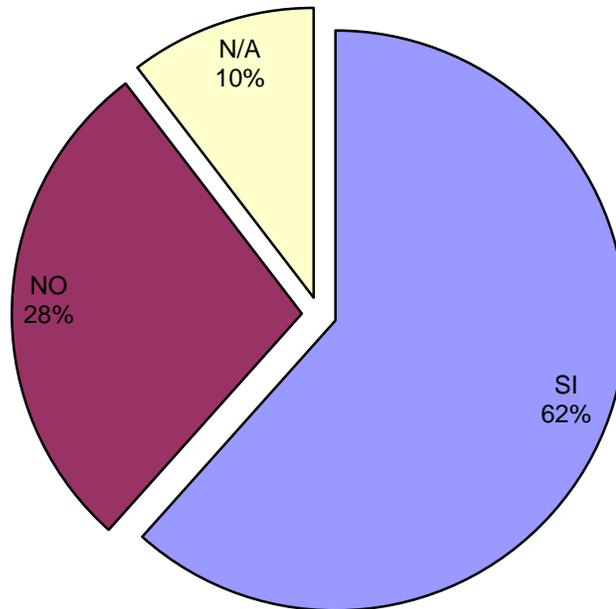
Grafica No. 21
Como calificaría la atención recibida en esta Clinica. ENERO 2013



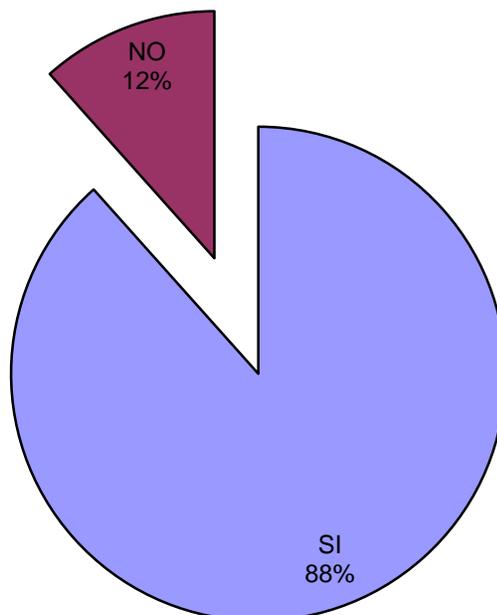
Grafica No. 22
Cómo considera la limpieza de esta Clinica ENERO 2013



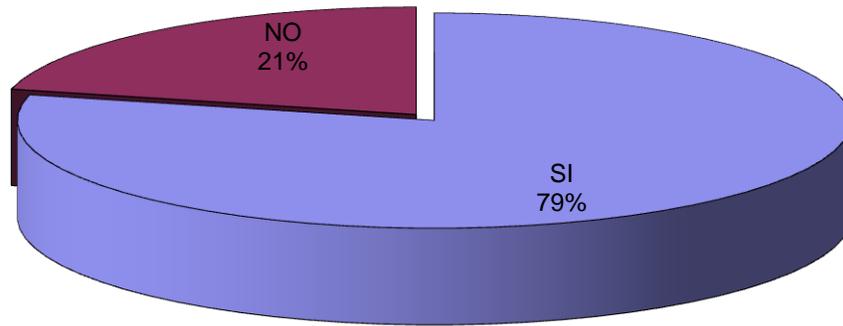
Grafica No. 23
Los servicios sanitarios estaban limpios ?:



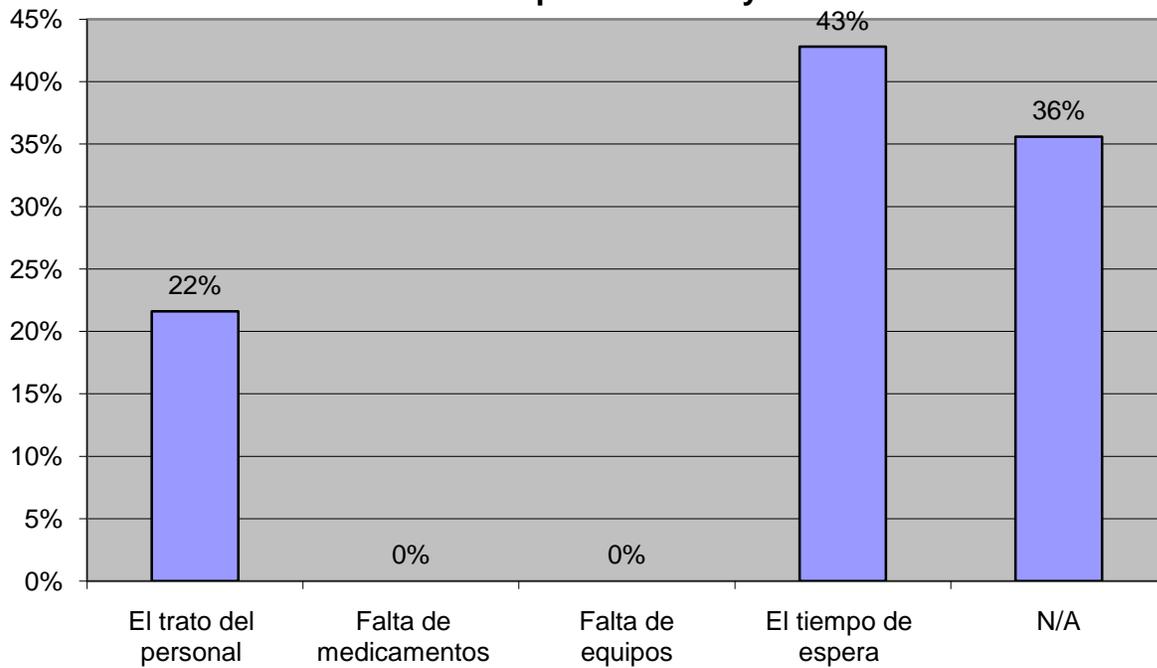
Grafica No. 24
Regresaría a esta Unidad de Salud para que le atiendan nuevamente?:



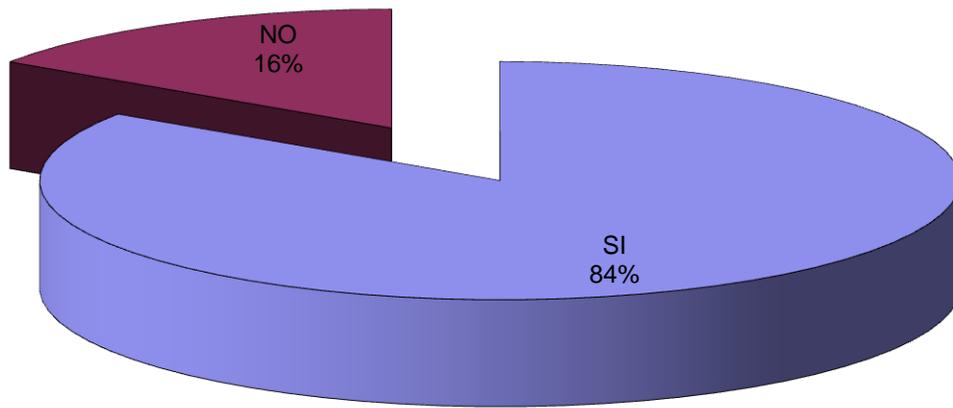
Grafica No. 25
En su próxima visita, le gustaría que le atendiera la misma persona que lo atendió hoy?:



Grafica No. 26
En general ¿ Cual cree Ud es el mayor problema de la atención que recibió hoy?:



Grafica No. 27
Recomendaría a esta Unidad de Salud a alguna persona muy querida?:



XII.Anexo

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS

Estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se da en esta empresa. Sus respuestas son confidenciales, así que le vamos agradecer su sinceridad.

Fecha: _____ Área de atención _____ No. De Encuesta: _____

1.- Edad: (años) _____ 2.- Sexo: Masculino Femenino

3.- De que Empresa procede? _____

4.- Cual fue el motivo de su visita hoy?:

Pediatría Vacuna Ginecol P. Fam. Medicina General Otra Especialidad

5.- Cuanto tiempo esperó para recibir el servicio que buscaba?: < 15 min 15-30 min 31-60 min >60 min

6.- Cómo le parece ese tiempo de espera?: Poco Tiempo Aceptable Mucho Tiempo

7.- Cuanto tiempo duró la consulta o el servicio que ud. buscaba?: < 5 min 5-10 min >10 min

8.- Como le pareció la duración de la consulta o el servicio que buscaba? Poco Tiempo Aceptable Mucho Tiempo

9.- Quien le atendió hoy en su consulta?: Médico Enfermera Otro Especifique _____

10.- Le dieron cita, o le dijeron que tenía que regresar?: SI NO

11.- La persona que lo atendió hoy le puso atención?: SI NO

12.- La persona que lo atendió hoy le explicó lo que tenía?: SI NO

13.- Recibió consejos o recomendaciones para su salud? SI NO

14.- Entendió las recomendaciones que le dieron?: SI NO

15.- Respetaron su privacidad durante la consulta?: SI NO

16.- Cómo fue el trato del Médico?: Excelente Bueno Regular Malo N/A

17.- Cómo fue el trato de Enfermería?: Excelente Bueno Regular Malo N/A

18.- Cómo fue el trato de la Recepcionista?: Excelente Bueno Regular Malo N/A

19.- Cómo fue el trato de la Farmacia?: Excelente Bueno Regular Malo N/A

20.- Cómo fue el trato del Laboratorio?: Excelente Bueno Regular Malo N/A

21.- Recibió instrucciones sobre el uso de las medicinas en la Farmacia SI NO

22.- Le resolvieron su problema, o causa de su visita?: SI NO

23.- Como calificaría la atención recibida en esta clínica?: Excelente Bueno Regular Malo
 N/A

24.- Cómo considera la limpieza de esta clínica?: Excelente Bueno Regular Malo
 N/A

25.- Los servicios sanitarios estaban limpios?: SI NO N/A

26.- En las ocasiones que Ud ha solicitado consulta, en esta clínica, siempre le han atendido?: SI
NO N/A

27.- Regresaría a esta clínica para que le atiendan nuevamente?: SI NO Por qué:

28.- En su próxima visita, le gustaría que le atendiera la misma persona que lo atendió hoy?: SI
NO

29.- Recomendaría a esta clínica a alguna persona muy querida?: SI NO Por qué:

30.- En general ¿Cuál cree Ud es el mayor problema de la atención que recibió hoy?:

El tiempo de espera El trato del personal Falta de medicamentos N/A Especifique:

Cronograma de Actividades												
	Dic 2012			Ene 2013				Fe				
	1	7	14	7	14	21	28	1	7	14	21	
	X	X										
			X									
				X	X	X	X					
imento												X
												X

Anexo No. 2: Operacionalización de Variables

Operacionalización de Variables			
Variable	Definición	Indicador	Escala/ Valor
Infraestructura	Conjuntos de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una organización cualquiera.	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Excelentes
			Buenas
			Regular
			Malo
			N/A
Equipamiento	Conjunto de recursos materiales necesarios para brindar una buena atención.	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Excelentes
			Buenas
			Regular
			Malo
			N/A
Información	Conjunto de explicaciones que transmite el personal de salud a los usuarios, en relación a su problema de salud y manejo recibido	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Excelentes
			Buenas
			Regular
			Malo
			N/A
Recursos Humanos	Conjunto de elementos humanos disponibles para resolver una necesidad	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Excelentes
			Buenas
			Regular
			Malo
			N/A
Suministros	Acción y efecto de suministrar, proveer a uno de algo que necesita.	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Excelentes
			Buenas
			Regular
			Malo
			N/A

Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Indicador	Escala/ Valor
Satisfacción del Usuario	Consideración, Respeto, Cortesía, Amabilidad que el usuario percibe al establecer la relación Usuario-personal.	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Excelente
			Bueno
			Regular
			Malo
			N/A
Trato del Médico	Percepción, agradable o desagradable, referida por el usuario con respecto al trato recibido en los puntos de contacto con el personal médico.	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Excelente
			Bueno
			Regular
			Malo
			N/A
Trato de Enfermería	Percepción, agradable o desagradable, referida por el usuario con respecto al trato recibido en los puntos de contacto con el personal de Enfermería.	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Excelente
			Bueno
			Regular
			Malo
			N/A
Trato de Admisión	Percepción, agradable o desagradable, referida por el usuario con respecto al trato recibido en los puntos de contacto con el personal de Admisión.	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Excelente
			Bueno
			Regular
			Malo
			N/A

Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Indicador	Escala/ Valor
Trato de Laboratorio	Percepción, agradable o desagradable, referida por el usuario con respecto al trato recibido en los puntos de contacto con el personal de Laboratorio.	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Excelente
			Bueno
			Regular
			Malo
			N/A
Trato de Farmacia	Percepción, agradable o desagradable, referida por el usuario con respecto al trato recibido en los puntos de contacto con el personal de Farmacia.	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Excelente
			Bueno
			Regular
			Malo
			N/A
Trato del Personal de Seguridad	Percepción, agradable o desagradable, referida por el usuario con respecto al trato recibido en los puntos de contacto con el personal de seguridad.	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Excelente
			Bueno
			Regular
			Malo
			N/A
Horario de Atención	Días y horas establecidos para la atención de los pacientes	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Excelente
			Bueno
			Regular
			Malo
			N/A

Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Indicador	Escala/ Valor
Satisfacción en relación al Tiempo de espera	Tiempo que transcurre desde que el paciente llega al centro asistencial hasta el momento de ser atendido por el personal de salud.	Menos de 30 minutos	Poco Tiempo
		De 1 a 2 horas	Aceptable
		Mayor de 2 horas	Mucho Tiempo
Duración de la consulta	Es el tiempo que transcurre desde que inicia hasta que finaliza la consulta del usuario.	Menos de 10 minutos	Poco Tiempo
		De 10 a 15 minutos	Aceptable
		Mayor de 15 minutos	Mucho Tiempo
Comodidad	Característica de los servicios de salud relacionados con el aspecto físico del servicio.	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Excelente
			Bueno
			Regular
			Malo
Condiciones higiénicas	Estado de limpieza de las diferentes áreas en la que se brinda la atención	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	N/A
			Excelente
			Bueno
			Regular
Remisión a otros Servicios	Enviar al usuario a otro ambiente o persona.	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Malo
			N/A
			Excelente
			Bueno
Orientación	Informar al usuario de lo que ignora y desea saber	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Regular
			Malo
			N/A
			Excelente

Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Indicador	Escala/ Valor
Número de Citas	Expresión en números, de las ocasiones en que el usuario ha visitado la unidad de salud.	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Excelente
			Bueno
			Regular
			Malo
			N/A
Próxima cita	Tiempo orientado por el personal de salud, para la próxima cita del usuario en la unidad asistencial.	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Excelente
			Bueno
			Regular
			Malo
			N/A
Satisfacción con la entrega de medicamentos	Percepción, agradable o desagradable, referida por el usuario con respecto al número de medicamentos entregados en farmacia	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Excelente
			Bueno
			Regular
			Malo
			N/A
Satisfacción en relación a Atención Recibida	Percepción, agradable o desagradable, referida por el usuario con respecto al trato recibido en los puntos de contacto con el personal de Salud.	Valoración positiva o negativa referida por el usuario	Excelente
			Bueno
			Regular
			Malo
			N/A
Recomendación respecto a la Unidad de Salud	Percepción, agradable o desagradable, referida por el usuario con respecto a la Unidad de Salud.	Referida por el Usuario	SI
			NO

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!!!!