



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA
CIES- UNAN Managua



**Maestría en Salud Pública
2016-2018**

**Informe Final de Tesis para optar al
Título de Master en Salud Pública**

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ACERCA DE LOS
SERVICIOS QUE SE BRINDAN EN LA CONSULTA EXTERNA. INSTITUTO
NACIONAL CARDIOPULMONAR, TEGUCIGALPA, HONDURAS, ENERO
A JUNIO, 2017.**

Autora:

**Daysi Patricia García Espinoza
Licenciada en Enfermería**

Tutor:

**MSc. Sergio Gutiérrez
Docente e Investigador**

Ocotal, Nueva Segovia, Nicaragua 2018.

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| RESUMEN..... | i |
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTOS..... | iii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. ANTECEDENTES | 2 |
| III. JUSTIFICACIÓN | 4 |
| IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 5 |
| V. OBJETIVOS | 6 |
| VI. MARCO TEÓRICO..... | 7 |
| VII. DISEÑO METODOLÓGICO | 19 |
| VIII.RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS | 22 |
| IX. CONCLUSIONES..... | 39 |
| X. RECOMENDACIONES | 40 |
| XI. BIBLIOGRAFIA..... | 41 |
| ANEXOS | 45 |

RESUMEN

Objetivo. Determinar la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta Externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, Enero a Junio, 2017.

Diseño. Se utilizó la base de datos de la Unidad de Calidad, donde se consideró 241 datos de los pacientes, para conocer la satisfacción de los usuarios externos que asisten a la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar.

Resultados. Los servicios a los que más acude la población son cardiología 47.70% y neumología 32.40%, en cuanto a las edades la población en su mayoría son adulto mayor de 60 – 69 años, predominando el sexo femenino 66.80%, y en su mayoría los pacientes son subsiguientes 70.12%, en cuanto al tiempo de espera para su cita programada es de más de dos meses 62.70%, ese tiempo le pareció aceptable 51.47%. Al igual recibió buen trato del personal que labora en los diferentes servicios de la consulta externa. Al mismo tiempo les pareció que las instalaciones en cuanto a ventilación, iluminación, limpieza de baño y limpieza en general son muy buenos.

Conclusión: Los resultados indican que la mayoría de los usuarios se sienten satisfechos con los servicios que se brindan en la consulta externa, aunque hay una minoría que expresa que el tiempo de espera para recibir su medicamento es mucho, sin embargo, existe oportunidad de mejoras en los servicios para brindar una atención de calidad.

Palabras Claves: Satisfacción, servicios, usuarios, Honduras.

DEDICATORIA

A mi esposo Oscar Rolando Rivera y de mi hijo Oscar David Rivera por estar siempre a mi lado, recibir el apoyo espiritual y moral para continuar cada día, por comprenderme que hubo momento de no estar en familia por culminar la meta, pero que al final el triunfo es para todos.

A mis padres Adelina Espinoza y Santos García por ser los padres más bellos que Dios me dio porque siempre he tenido el apoyo incondicional, son ejemplares, luchadores, amorosos, los amo por su enorme ayuda que me brindaron en este trayecto de mi vida, que no ha sido fácil pero que sin ustedes la situación hubiera sido muy difícil.

También a mis hermanos Leonardo, Ruth, Noé y Digna, a mi hermana de habitación donde en ningún momento nos separamos, dándonos el apoyo en las buenas y las malas, los momentos felices que pasamos cada mes al viajar, te agradezco hermana porque has sido muy especial en mi vida, mi confidente, momentos de desvelos, de acompañamiento, en los que siempre me has cuidado y estar pendiente de mí.

Daysi García Espinoza

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, ya que sin Él no hubiera sido posible culminar una meta más en mi vida.

A mi sobrino Johan que le tocó madrugar varias veces a traer y dejar sus tías a la empresa junto con mi hijo, a Keyla, Henrito, Angélica y Noecito.

También a mi Pastor Santos Regino Baca y los miembros de la congregación por estar siempre orando por nuestras vidas para que Dios cuidara cada uno de nuestros pasos en donde andábamos, por su enorme apoyo espiritual de que siguiéramos adelante.

A la Dra. Nora Maradiaga, Licda. Damary Vidal, Licda. Maritza Cacho, Dr. Francis Varela y demás compañeras, por los permisos para poder seguir estudiando y darme la oportunidad de desempeñarme en áreas relacionadas a mi carrera.

Agradezco a todos los docentes del CIES que me impartieron clases durante la maestría, a mis compañeros por todos los momentos que pasamos y disfrutamos juntos en cada una de las etapas en el proceso de los estudios.

Agradezco a mi tutor Dr. Sergio Gutiérrez por su dedicación, tiempo, paciencia, y por el apoyo científico técnico en el desarrollo de mi tesis de grado para optar al título de Master en Salud Pública.

Daysi García Espinoza

I. INTRODUCCIÓN

La percepción de los usuarios sobre el trato recibido durante su paso por los servicios de salud se toma cada vez más en cuenta, pues es un área de oportunidad para los prestadores de servicio que buscan mejorar la atención a las personas, es de suma importancia la evaluación continua en busca de la excelencia, a través de la formulación de objetivos estratégicos, de identificar aquellas acciones que contribuyan a superar las expectativas en la atención que reciben los usuarios de los servicios de salud, lo cual es el motivo fundamental de este trabajo.

Asimismo, conocer la perspectiva del cliente con respecto a los servicios fue reconocida crecientemente durante la década de los ochenta. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos ofrecen servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.

La satisfacción es la complacencia de los pacientes con los servicios de salud, con los proveedores y con los resultados de la atención. La satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios, una medida del resultado y de sus intervenciones.

Asimismo, este estudio se realizó para determinar la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta Externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, Enero a Junio, 2017.

Este trabajo será de mucha utilidad ya que se valorará las expectativas de cómo debería haber sido atendido y a su vez lograr la satisfacción de los usuarios ya que es fundamental para poder medir el éxito de una institución.

II. ANTECEDENTES

Barranquilla J. (2013). Colombia. Estudió sobre la determinación del grado de satisfacción del usuario y su relación con la calidad de los servicios prestados en la consulta externa del Punto de Atención en Salud Oportuno Básico (Paso B), Juan Mina. La muestra fue de 150 usuarios, a quienes se les aplicó una encuesta personalizada. Resultados: Al 32 % de los pacientes no les fue permitido expresar libremente su motivo de consulta, el 6,7 % respondió que obtuvo cita dos días después de haberla solicitado, aunque el 84 % de los encuestados manifestaron estar satisfecho en términos generales con la atención recibida y la calidad de los servicios, 32 % aseveró que el médico le practicó un examen incompleto y el 26 % de los usuarios aseguró que el profesional de salud no los saludó. Llegando a la conclusión que los usuarios reciben una atención satisfactoria.

Quizanga J., (2013). Brasil. El objetivo de este trabajo fue diseñar e Implementar un proceso de reorganización del sistema de asignación de turnos en el servicio de consulta externa, de los 150 usuarios encuestados el 30% (45) son direccionados a Medicina general, 27% (41) Ginecología, 12,67% (19) Pediatría, 12% (18) Odontología, 10% (15) Cirugía, 5,33% (8) Medicina Interna, 2,67% (4) Traumatología. En estos meses de investigación de las 150 encuestas el 73,33% (110) reciben atención en menos de 30 minutos, 24% (36) entre 30 a 60 minutos, y un 2,67% (4) de 2 a tres horas. En el período comprendido entre enero a junio del año 2011 se registraron 5 pacientes que no fueron atendidos en ningún servicio. Los datos demostraron que de los 150 encuestados el 90,67% (136) están satisfechos con la calidad del servicio y el 9,33% (14) insatisfecha, atendido en la consulta por el médico.

Morillo C.(2010).Venezuela. Estudió que tenía como objetivo determinar el nivel de satisfacción del cliente de las consultas pediátricas que funcionan en las clínicas privadas del Municipio Carirubana del Estado Falcón. La muestra fue de carácter intencional conformada por 64 clientes. Según los resultados obtenidos, el perfil sociodemográfico de los clientes corresponde a: madre entre 18 a 30 años de edad, con estudios de educación

superior, que acudieron a la consulta más de dos veces al año, para el control de niño sano, proceden del medio urbano, se movilizaron en vehículo propio o público hasta la clínica, no es referida por empresa o seguro y selecciona la consulta por recomendación de familiares o amigos. El rendimiento percibido por la mayoría de los clientes fue positivo, se cumplieron sus expectativas, expresando satisfacción por la mayoría de los aspectos del servicio y mostrando algunos rasgos de fidelidad.

III. JUSTIFICACIÓN

Brindar una atención de calidad en salud es un objetivo de todas las Instituciones y autoridades de salud, y los servicios que ofertan están inmersos en estos procesos, para mejorarlos es necesario definir criterios y herramientas de medición, que garanticen las condiciones indispensables para que la atención que proporciona el personal, se brinde con oportunidad, en un ambiente seguro, eficiente y humano en todos los ámbitos de salud.

Asimismo la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad con el propósito de que influyan en la mejora, el cambio, la utilización y continuidad de los servicios de salud.

Por tal motivo es necesario que el paciente desde el momento que ingresa y pasa por todos los servicios que recibe, espera obtener una atención de calidad.

Por tal razón se consideró necesario la realización del estudio sobre Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta Externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, en los meses de enero a junio, 2017.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La confianza de los usuarios se deteriora en relación al acceso a los servicios de salud; frente a esta situación, el estado ha intentado dar una respuesta a través de la descentralización como una estrategia para mejorar el acceso a los servicios de salud y por ende lograr una mayor satisfacción de los usuarios de la Consulta Externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, sin embargo debido a las constantes denuncias recibidas por parte de los usuarios, se considera de importancia dar respuesta a la siguiente pregunta:

¿Cuál es la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, Enero a Junio 2017?

Asimismo, se presentan las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son las características socio demográficas y por servicio de los usuarios que asisten a la consulta externa?
2. ¿Cuál es la opinión del usuario en relación a los tiempos de los procesos de atención?
3. ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios en relación a los servicios de farmacia?
4. ¿Cómo es el trato que reciben los usuarios que asisten a la consulta externa?

V. OBJETIVOS

Objetivo General:

Determinar la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta Externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, Enero a Junio, 2017.

Objetivos Específicos:

1. Caracterizar socio demográficamente y por servicio a los usuarios que asisten a la consulta externa.
2. Describir la opinión del usuario en relación a los tiempos de los procesos de atención.
3. Identificar la satisfacción de los usuarios en relación a los servicios de farmacia.
4. Establecer el trato que reciben los usuarios que asisten a la consulta externa.

VI. MARCO TEÓRICO

La primera historia escrita sobre la calidad en servicios de salud se encuentra en la época de los babilonios, en el código de Hammurabi, sexto rey semita (1792- 1750 a.C.). En el código se mencionan drásticos castigos para los médicos que incurrieran en negligencia médica. Como nos damos cuenta, la preocupación por la calidad no es algo nuevo, a pesar de los grandes aportes en el sector industrial de autores como Schewart, Deming y Juran³, es difícil llegar a un acuerdo sobre lo que quiere decir «calidad». Sin embargo, la gran mayoría acepta la idea de que calidad «es la capacidad para que un producto consiga el objetivo deseado al costo más bajo posible». De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2003), la actual situación de salud a nivel mundial ha tenido en los últimos 50 años un retroceso, dando como resultado el aumento en la desigualdad de la salud a nivel mundial con relación a la esperanza de vida de las personas. Por ello, es prioritario evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de salud. Este conocimiento permitirá la necesaria incorporación de sistemas de gestión de calidad. (Vasquez & Arimborgo, 2009)

Para cualquier tipo de organización, la satisfacción es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y, por ende, en el mercado meta (Labrador, 2006) y viene a constituir el nivel del estado de ánimo que resulta de comparar el rendimiento percibido de servicio con sus experiencias (Kotler, 1993; Huete, 2001). Un cliente satisfecho trae consigo la lealtad, la difusión gratuita comunicando a otros, sus experiencias positivas con el servicio. Además, genera en él una determinada participación en el mercado, siendo que el cliente satisfecho deja de lado a la competencia.

Es así como, el término satisfacción del cliente engloba el rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción, dada la satisfacción por el grado en que se cubran expectativas previas del cliente, mientras que el rendimiento percibido se considera implícito o como mediador entre expectativas y satisfacción.(Castro, Luis, & Marcano Aular, 2010)

La satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción: Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente. Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. (Chacón, 2009)

Entre los conceptos relacionados con la calidad se encuentra que: Palmer (1989) afirma que la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional óptimo, solo es posible teniendo en cuenta los recursos disponibles y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario. Define calidad como el conjunto de responsabilidades de todos los integrantes de una organización para integrar, desarrollar, asegurar y mejorar un producto o un servicio, a fin de satisfacer completamente al usuario, con el menor costo posible. Por lo tanto, establecer la excelencia, caracterizada por el uso adecuado del producto o servicio, no implica lujos o costos altos; quien define si un producto o servicio es o no de calidad, es el usuario, es él quien otorga el valor según su grado de satisfacción. (Vargas, 2002)

Existen numerosas investigaciones realizadas sobre el tema a nivel nacional e internacional. Una de ellas es la de Marisol Vicuña de la Unidad de Epidemiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Su objetivo principal fue describir el nivel de satisfacción y las disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. Ella entrevistó a las usuarias hospitalizadas en el servicio de Obstetricia (n= 66) y a sus acompañantes (n=34), mediante un cuestionario semiestructurado («Servqual» modificado). Los hallazgos fueron los siguientes: Se encontró altos niveles de satisfacción por la atención a la paciente (86,6% pacientes y 72,4% familiares). Sin embargo, el nivel de satisfacción por la atención al acompañante fue significativamente menor (67,7%, p < 0,05). La proporción de usuarios que calificó el servicio de excelente (24,7%) se ubicó por encima de los estándares Servqual (puntajes que establece esta prueba). El 92,5% de

usuarios presentó una o más disfunciones. Las pacientes se quejaron más frecuentemente por los largos tiempos de espera, la falta de calidez en el trato y deficiencias en el confort. (M. Vicuña, 2013)

En otro estudio su objetivo fue determinar el grado de satisfacción del usuario en los consultorios externos del HN.PNP.LNS en el periodo de Octubre-Diciembre del 2015 donde se obtuvieron los siguientes resultados: Se encuestaron 460 pacientes. Según grupo etario, el más frecuente fue el de adultez temprana 53% con un grado de satisfacción de 24.69%. El género más frecuente, femenino, presentó un grado de satisfacción de 25.26%. El nivel educativo prevalente fue superior técnico 45% con un grado de satisfacción de 27.56%. De las cuatro especialidades, cirugía fue la más frecuente 26.1%. Cuyo grado de satisfacción fue de 31.55%. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo de consulta externa, hubo un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción. (Argello & Tinoco Begazo, 2015)

También en otra investigación fue conocer la satisfacción con la calidad de la atención que recibió el usuario de consulta externa de un centro de salud urbano en Villahermosa, Tabasco. La población que se estudió fueron los usuarios que asistieron a consulta médica en un centro de salud urbano del estado de Tabasco, en los meses de septiembre a diciembre de 2015. El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL en su versión para servicios de consulta externa. Resultados. El 8,5% de los pacientes estuvieron satisfechos con la calidad de atención recibida. Las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron los índices más altos con una media de 39.53 y 37.41 respectivamente. Conclusiones. Existe un bajo porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio recibido. Esto puede deberse al tiempo prolongado de espera para ser atendidos, al incumplimiento del horario de atención en consulta externa, la escasez de medicamentos en la farmacia y al aspecto físico de las instalaciones de la institución prestadora del servicio. La mayor satisfacción en la atención recibida se encontró en las dimensiones de seguridad y empatía. (Carrillo, Guzmán, Magaña, & Ramos Rendón, 2016)

Asimismo, otro estudio fue caracterizar la satisfacción de los padres de niños que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años en la IPS 20 de Enero Sincelejo. 2014-2015. Se realizó un estudio de

tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal para identificar la satisfacción de los padres de los niños y niñas que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones del crecimiento y desarrollo del menos de 10 años en una IPS de Sincelejo. La muestra quedó conformada por 292 madres y padres asistentes al programa de control de crecimiento y desarrollo, representada en 274 mujeres y 18 hombres. El 94.2% de los padres manifestaron sentirse satisfechos con los servicios que se les brinda y El 96.2% de los padres manifestó recibir un trato digno y respetuoso del personal médico, el 91,8% piensa que el ambiente es adecuado, el 81,8% considera que la atención se da con privacidad, el ambiente físico de la institución fue considerado limpio en un 87.1% de los encuestados y el 65,1% consideró el tiempo de espera como adecuado. El tiempo de espera es el que genera mayor insatisfacción en los padres de los menores usuarios del programa.(Gonzalez, Álvarez, & Castro, 2017)

Otro estudio es de tipo descriptivo, prospectivo y de campo, donde se aplicó encuestas formuladas con preguntas dirigidas a determinar la calidad de atención que brinda el equipo de salud. El universo estuvo conformado por los usuarios que acudieron al Hospital Universitario de Motupe, Loja, Ecuador y la muestra fue constituida por 150 personas que fueron atendidas por consulta externa. Entre los datos obtenidos se pudo evidenciar que el 87,33% de los usuarios tienen conocimientos sobre los horarios de atención, información que les fue brindada por los integrantes del equipo de salud, el 98,67% manifiestan haber recibido información por parte del personal de salud acerca del tratamiento y los cuidados a seguir luego de la consulta, el 77,33% de los usuarios señalan que tanto el espacio físico como los consultorios siempre mantienen un ambiente limpio y ventilado. (Chuncho, 2015)

En otro de los estudios el objetivo fue describir la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de un hospital psiquiátrico “Hospital Hermilio Valdizán”, Santa Anita, Lima, Perú. La muestra fue de 99 personas, los usuarios acompañantes representaron el 58.6% (58) y 40.4%(40) fueron los mismos clientes. El grupo etario más frecuente que uso el servicio de farmacia fue el de 40 a 49 años con un 25.3%(25). En relación al grado de instrucción, el 49.5%(49) tenía secundaria, seguido de instrucción superior 37.4%(37). El 8.1%(8) estuvo completamente satisfecho, satisfecho 61.5%(61) y el 25.3%(25) estuvo insatisfecho. El 51.5%(51) de usuarios no suele recomendar el servicio a otra persona. La muestra fue considerada buena en el 44.4%(44) y excelente en 13.1% (13), malo en 2%(2) y muy malo

en 6.1%(6). La disponibilidad en el trato fue buena en 36.4%(44) y excelente en 12.1%(12). El tiempo de atención en el servicio de farmacia fue bueno en 47.5%(47) y excelente en 4.0%(4), malo en 8.1%(8) y muy malo 3.0% (3). Encontraron todos los medicamentos en 54.5%(54) y creen que la farmacia debería contar con más medicamentos de marca un 78.8%(78). (Calderon, y otros, 2010)

Igualmente, otra investigación, tuvo como objetivo determinar la asociación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo, atendido en el Centro de Salud San Juan de Miraflores I - IV, distrito de San Juan Bautista, año 2016. La población estuvo conformada por 370 usuarios externos y la muestra por 129. En el análisis univariado de calidad del cuidado de enfermería, se obtuvo 89,9% en puntualidad en la atención buena, 72,9% de trato humano alto, 81,4% de claridad en la información alta, 67,4% cuidado estandarizado de enfermería de nivel medio y 56,6% en grado de satisfacción se sintió insatisfecho. (Ramirez, Moreno Rodriguez, & Paredes Sales, 2016).

Además, otro estudio se realizó por el interés de evaluar la calidad del Servicio de consulta externa del Hospital Básico Moderno de Riobamba, Lima, Perú, proponiendo como objetivo: establecer el nivel de satisfacción del usuario externo en base a índice de calidad del servicio. La muestra tomada fue 123 usuarios externos, a los que se les aplicó el cuestionario propuesto y validado para el Servicio de consulta externa por (Cabello & Chirinos, Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud, 2012), compuesta por 44 preguntas divididas en expectativas y percepciones, con valoraciones tipo Likert, se obtuvo el nivel de satisfacción de la diferencia entre E y P. Se obtuvieron resultados donde existió una distribución mayor de género femenino 56%, mayor prevalencia del grupo etario 20 a 39 años. Existe insatisfacción porcentual del 58.5%, de manera categórica nivel insatisfacción baja, por la brecha observada fue -0,7. (Aragadvay, 2017)

Por otra parte, en el estudio llamado: «Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar. Abril 2002». Este estudio permitió obtener información de los usuarios del Hospital I Espinar acerca de sus necesidades, sus expectativas, la medida en que éstas son cubiertas y su opinión con respecto a la atención que brinda el establecimiento. Respondieron un cuestionario validado 91 usuarios mayores de 12 años.

El nivel de satisfacción del usuario en una escala del 1 al 5 fue 3,68. El porcentaje de usuarios satisfechos fue de 82%. Las dimensiones de calidad que más influyeron en la satisfacción global y en la percepción de la calidad son la accesibilidad al hospital, la confianza en que se recuperará su salud, la calidad del médico u odontólogo, relaciones personales y la calidad de los medicamentos, dimensiones hacia las que se debería canalizar recursos para elevar la satisfacción del usuario. Con respecto a los ítems menos valorados son el tiempo de espera para la consulta (2,68), el tiempo de espera para la atención en tópico (3,00), el obtener cita (3,30), la calidad de los medicamentos (2,99), el tiempo que demoran los resultados de laboratorio (3,21) y la percepción del monto que aportan por su seguro (2,81), investigaciones sociales 341 Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño aspectos específicos que no cumplen con las expectativas del usuario por lo que se sugiere a la institución tomar las medidas correctivas y educativas pertinentes. (Vasquez & Arimborgo, 2009).

En otro estudio sobre Evaluar la satisfacción con la calidad de la atención desde la perspectiva de las expectativas del usuario ofrece un panorama real de las oportunidades de mejora en la atención a la salud. El objetivo del estudio fue conocer la satisfacción con la calidad de la atención que recibió el usuario de consulta externa de un centro de salud urbano en Villahermosa, Tabasco. El 8,5% de los pacientes estuvieron satisfechos con la calidad de atención recibida. Las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron los índices más altos con una media de 39.53 y 37.41 respectivamente. Existe un bajo porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio recibido. Esto puede deberse al tiempo prolongado de espera para ser atendidos, al incumplimiento del horario de atención en consulta externa, la escases de medicamentos en la farmacia y al aspecto físico de las instalaciones de la institución prestadora del servicio. La mayor satisfacción en la atención recibida se encontró en las dimensiones de seguridad y empatía. empatía. (Carrillo, Guzmán, Magaña, & Ramos Rendón, 2016).

Otro estudio fue Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014. Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios Se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de

respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). Conclusiones: La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones.(N. Vicuña & Michael, 2014).

Asimismo, otro estudio se realizó en la consulta externa del Subcentro de Salud “EL Bosque” del Área 1 de Machala. La investigación se efectuó en bases a encuestas aplicadas a los usuarios mayores de 17 años que recibieron atención durante los meses Octubre y Noviembre del 2011, tomando en consideración aspectos generales de atención, ambientes y atención en los servicios, el trato del personal. Se encuestó a 393 pacientes de los cuales el 9% fueron masculinos y el 91% de sexo femenino. Los resultados fueron El 21% manifestó que la atención fue excelente, el 37% comentó como muy buena, el 35% manifestó que el tipo de atención como buena, de regular fue el criterio de un 6% y finalmente como mala atención 1%. Lo que nos demuestra como promedio en la satisfacción del usuario está entre buena y muy buena la calificación de la atención. Con el análisis de esta información, basado en los resultados provenientes de las encuestas se procedió a la elaboración de una propuesta de mejoramiento en la calidad y calidez de la atención. (Maldonado, 2012).

En un Primer Informe Especial Sobre Aspectos del Servicio Público de Salud en Honduras, en septiembre del 2014, se estima un promedio diario de pacientes. En centros de salud se atienden en promedio 53 personas diarias, en algunos casos desde 20 personas hasta 190 según la capacidad del establecimiento. Los hospitales regionales y de área reciben 285 personas promedio diario, desde 100 hasta 600 personas generalmente de igual manera dependiendo la capacidad del establecimiento. Para hospitales nacionales como el Mario Catarino Rivas (HMCR) en San Pedro Sula y el Hospital Escuela Universitario (HEU) en Tegucigalpa, el promedio es entre 1,000 y 2,000 pacientes diarios respectivamente (Se reportaron 647,000 pacientes atendidos en el HEU en el 2013). Las clínicas regionales del IHSS atienden entre 50 y 150 personas diariamente dependiendo también la capacidad del establecimiento. • Horarios, mora, tiempos de espera y duración de consulta. El horario de atención para los Centros de Salud y Consulta Externa en los hospitales y clínicas del

Seguro Social, es de las 6:30 hasta las 4:00 p.m., manteniendo la atención durante las 24 horas en los lugares que cuentan con emergencias y hospitalización. En cuanto a la mora de citas, el proceso se complica de acuerdo a la complejidad del establecimiento. En el caso de los centros de salud se maneja entre 1 y 3 días para la consulta tanto de niños como adultos. En los hospitales regionales menos complejos, el tiempo de espera es entre 2 a 6 meses para obtener una cita, y en el caso de los hospitales nacionales como el Hospital Escuela Universitario, Mario Catarino Rivas e IHSS, lleva desde 6 meses hasta por 1 año de espera. El 50% de las personas, manifiestan que el tiempo de espera para que sean atendidos es oportuno, esperando hasta 1 hora. El otro 50% manifestó que no es oportuno, teniendo que esperar hasta 6 horas para ser atendidos. Este último, con mayor incidencia en los hospitales nacionales.

En cuanto al trato al paciente. Un 72 por ciento de los establecimientos reportaron que la calidad del trato brindado a las personas ha sido buena, expedita y eficaz. Un 22 por ciento manifestó que era regular y un 6 por ciento que era malo, manifestando que las fallas radican en la falta del trato con amabilidad que debe recibir el paciente por parte del servidor público. Además, los pacientes consideran que la tardanza y falta de algunos servicios, medicamentos y suministros, son parte de una mala atención al paciente. El trato radica en la calidez con la que se debe atender al paciente, en tiempos de atención, calidad de instalaciones en infraestructura, higiene y servicios públicos, suministro de medicamentos, entre otros. Dentro del número de hospitales que muestran un mal trato a los pacientes, se encuentran los principales hospitales nacionales, tal es el caso del Mario Catarino Rivas y el Hospital Escuela Universitario, en los cuales el problema es de mayor magnitud dado al volumen de atención diario que se suma a las demás deficiencias complementarias, tales como falta de personal, abastecimiento, entre otros. Cabe mencionar que las autoridades manifiestan que se están haciendo esfuerzos por capacitar al personal en relaciones humanas. A pesar de las quejas que persisten en el maltrato a los pacientes, éstos no presentan su queja formal en contra de aquellos servidores que les han faltado el respeto, sino que guardan silencio a la hora que tienen que denunciarlo. Algunos establecimientos están implementando o están por implementar, mecanismos para que las personas puedan presentar sus denuncias ante las autoridades del hospital, para que el trato y atención

mejoren con el paso del tiempo. (Primer Informe Especial Sobre Aspectos del Servicio Publico de Salud en Honduras, 2014)

Servqual es una herramienta exclusiva para evaluar la calidad de los servicios; en éste modelo se establece que el cliente espera un servicio (expectativa) y supone lo que recibirá, consciente o inconscientemente evalúa ciertas características (dimensiones del servicio), durante la prestación del mismo, lo que le permite tener impresiones al respecto (percepción) y emite un juicio una vez terminado éste; por esto mismo, SERVQUAL, es una de las principales fuentes de información para que las empresas de servicios conozcan el nivel de satisfacción de sus clientes, ubicar áreas de oportunidad y proponer y/o implementar mejoras para tener clientes satisfechos; la satisfacción del cliente es lo más importante para las empresas razón por la cual han empezado a buscar la manera de cómo ir creciendo en ese aspecto, brindando un servicio de calidad para estar a la vanguardia con las demás empresas y conservar a los clientes; éste modelo es muy flexible, altamente adaptable y eficiente.

| No. | Numero de Pregunta | Categoría |
|-----|---------------------------------|--------------------|
| 01 | Tiempo de espera cita program. | Menos de 30 días |
| 02 | Tiempo que espero para su cita | Poco/aceptable |
| 03 | Tiempo espera llegada/atendido | Menos de 2 horas |
| 04 | Tiempo que espero le pareció | Poco/aceptable |
| 05 | Lo examinaron | Si |
| 06 | Entro alguien a interrumpir | No |
| 07 | Brindo consulta explico enferm. | Si |
| 08 | Palabras claras tx a seguir | Si |
| 09 | Tiempo de espera en la farmacia | Poco |
| 10 | Todas las medicinas | Si |
| 11 | Información en farmacia | Si* |
| 12 | El pago | Poco/adecuado |
| 13 | Resolvieron problema de salud | Si |
| 14 | Trato Vigilancia | Muy Bueno y Bueno |
| 15 | Trato Estadística | Muy Bueno y Bueno |
| 16 | Trato Enfermería | Muy Bueno y Bueno |
| 17 | Trato Medico | Muy Bueno y Bueno |
| 18 | Trato Farmacia | Muy Bueno y Bueno* |
| 19 | Trato Laboratorio | Muy Bueno y Bueno* |

| | | |
|----|------------------|-------------------|
| 20 | Trato aseo | Muy Bueno y Bueno |
| 21 | Trato Caja | Muy Bueno y Bueno |
| 22 | Ventilación | Muy Bueno y Bueno |
| 23 | Iluminación | Muy Bueno y Bueno |
| 24 | Limpieza Baños | Muy Bueno y Bueno |
| 25 | Limpieza General | Muy Bueno y Bueno |
| | Total | % de Satisfacción |

Contexto Interno

La Consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, considerada como la puerta de entrada a los servicios de salud que envían referencia tanto de la región, clínicas privadas, hospitales entre otros, previendo la necesidad de investigación para identificar problemas prioritarios, diseño y evaluación de las políticas y programas que reporten los máximos beneficios para la salud, optimizando los recursos disponibles para contribuir con el mejoramiento de la calidad de atención. Con este propósito, se trata de encaminar acciones para mejorar las actitudes y conductas de la población en relación a la demanda de los servicios de salud.

En el servicio de Consulta Externa se cuenta con un horario matutino y vespertino lo cual la entrega de turnos o citas se realiza en las horas hábiles, durante los cinco días de la semana; pero cualquier persona que requiere la asistencia de un servicio público de salud sabe que está frente a un gran dilema; por ello difieren su visita tanto como sea posible, porque está consciente de las dificultades que debe atravesar para ser atendido. Si ha tenido suerte y ha logrado superar lo anterior, será necesario de armarse de una gran paciencia para esperar entre tres o cuatro horas para ser atendido, soportar malos tratos de un funcionario o recibir un pedido de exámenes de laboratorio o una receta prescritos con medicamentos que no existen en la farmacia institucional. El problema se agrava porque mientras, por un lado, el crecimiento poblacional continúa, la disponibilidad y acceso a los servicios es cada vez menor. La confianza de los usuarios se deteriora; frente a esta situación, el Estado ha intentado dar una respuesta a través de la descentralización como una estrategia para mejorar el acceso a los servicios de salud y por ende lograr una mayor satisfacción de los usuarios. La inadecuada distribución del presupuesto para el sector salud, influye notablemente en la calidad de los servicios de atención, así como en el aprovisionamiento, escasez y alto costo de los fármacos para el tratamiento de los enfermos

y por otro lado la mala ubicación o la falta de infraestructura sanitaria, ha hecho que las personas recurran a otros servicios de atención ajenos a su jurisdicción, donde pueden encontrar tratamientos efectivos a menor costo y sobre todo la atención es integral, holística, incluyendo su entorno familiar y comunitario. Los procesos observados en relación a la atención de la población en la Consulta Externa del Instituto, han generado la necesidad de reformas que deben adaptarse a las particularidades sociales, culturales, económicas y políticas de cada comunidad, sin embargo, existen desafíos específicos en el caso de Instituto Nacional Cardiopulmonar, lo que amerita un accionar enfocado a nuestra realidad. Frente a la enorme masa de consultas que se imparte en la Consulta Externa, ha hecho que se lleve a cabo una encuesta que permita tener un diagnóstico situacional y ha servido de referencia para las intervenciones que se tienen que realizar.

En el informe sobre encuestas de Satisfacción a los Usuarios Externos del INCP en el Primer Semestre del año 2016, el cual resume el concepto subjetivo que de calidad en prestación de servicios que tienen los usuarios, siendo esta una recopilación de datos que comprenden los meses de enero a junio, durante este periodo se realizaron tomas de muestra mensuales que permitieron conocer tempranamente la tendencia de los criterios de la encuesta además de la toma oportuna de acciones encaminadas a corregir las opciones de mejora basadas en los resultados obtenidos, este instrumento fue aplicado a los usuarios que visitan el Instituto a nivel ambulatorio y de hospitalización. Producto de esto, se encuestó a 334 usuarios de forma aleatoria, de los cuales 238 son el resultado de pacientes ambulatorio tomados de la Consulta Externa y emergencia distribuidas así: Medicina Interna/Sd Metabólico 22, Neumología 69, Cardiología 74, Pediatría 26 y Cirugía 4 y otras 43 y 96 encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en los diferentes servicios, distribuidas así: Pediatría 28, Cirugía 0, Cardiología 15, Neumología 45 e Infectología 8. Con respecto al número de consulta un 31.89%, visitan el Instituto por primera vez y un 68.10% lo hacen de forma subsiguiente.

Al preguntarles sobre el tiempo que tienen que esperar para su nueva cita (programada) los resultados reportan que el 62.70% esperan más de dos (2) meses, el 18.90% entre 1 y 2 meses, el 8.30% entre 30 días o menos, No Aplica 10.00%. Desde el punto de vista de los usuarios el tiempo de espera para su cita programada este les pareció: Mucho al

38.50%, aceptable al 51.50%, poco el 3.60% y No Aplica el 6.50%. La percepción sobre el tiempo que espero para ser atendido el 31.10% responden que es Mucho, Aceptable en un 61.80% y 7.10% les pareció poco. En la Farmacia al preguntar por el tiempo de espera para obtener sus medicamentos este les pareció: Mucho al 45.90%, Poco al 40.90%. y No Aplica el 14.00%. El pago por la atención les pareció Aceptable al 81.70%, Mucho al 12.10%, poco al 4.60%, y No Aplica el 1.70%. Contando para ello con la participación en la aplicación de dicho instrumento de terceros ajenos a la Institución, evitando con esto la inclinación del encuestado a favor o en contra de la institución, intentando ser lo más objetivos posibles. (Base de Datos de la Unidad de Garantía y Calidad, 2016)

Asimismo en el informe sobre encuestas de Satisfacción a los Usuarios Externos del INCP en el Segundo Semestre del año 2016, el cual resume el concepto subjetivo que de calidad en prestación de servicios que tienen los usuarios, siendo esta una recopilación de datos que comprenden los meses de julio a noviembre, durante este periodo se realizaron tomas de muestra mensuales que permitieron conocer tempranamente la tendencia de los criterios de la encuesta además de la toma oportuna de acciones encaminadas a corregir la opciones de mejora basadas en los resultados obtenidos, este instrumento fue aplicado a los usuarios que visitan el Instituto a nivel ambulatorio y de hospitalización. Producto de esto, se encuestó a 283 usuarios de forma aleatoria, de los cuales 197 son el resultado de pacientes ambulatorio tomados de la Consulta Externa y emergencia distribuidas así: Medicina Interna/Sd Metabólico 14, Neumología 62, Cardiología 85, Pediatría 24, Cirugía 6, otros 6 y 86 encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en los diferentes servicios, distribuidas así: Pediatría 19, Cirugía 5, Cardiología 18, Neumología 34 e Infectología 10, contando para ello con la participación en la aplicación de dicho instrumento de terceros ajenos a la Institución, evitando con esto la inclinación del encuestado a favor o en contra de la institución, intentando ser lo más objetivos posibles. (Base de Datos de la Unidad de Garantía y Calidad, 2016)

VII. DISEÑO METODOLÓGICO

a) Tipo de Estudio:

Descriptivo de corte transversal.

b) Área de Estudio:

Instituto Nacional Cardiopulmonar de Honduras.

c) Universo de Estudio:

Usuarios registrados en base de datos del Instituto Nacional Cardiopulmonar.

d) Muestra

241 usuarios de enero a junio del 2017.

e) Unidad de Análisis:

Usuarios y padres tutores de niños que asisten a la consulta externa.

f) Criterios de Selección:

Criterios de Inclusión:

Registros completos de los usuarios que asistieron en los meses de enero a junio del 2017.

Criterios de Exclusión:

Registros incompletos de los usuarios que asistieron en los meses de enero a junio del 2017.

g. Variables por Objetivos:

Objetivo 1: Caracterizar socio demográficamente y por servicio a los usuarios que asisten a los servicios de la consulta externa.

- a. Servicio que fue atendido
- b. Edad
- c. Sexo
- d. Servicio recibido por primera vez

Objetivo 2: Especificar la opinión del usuario en relación a los tiempos de los procesos de atención.

- a. Tiempo de espera
- b. Tiempo efectivo de la atención

Objetivo 3: Identificar la satisfacción de los usuarios en relación a los servicios de farmacia.

- a. Despacho en relación a la prescripción
- b. Información sobre el medicamento
- c. Precio del medicamento
- d. Tiempo de espera en farmacia

Objetivo 4. Establecer la opinión acerca del trato que recibieron los usuarios que asisten a la consulta externa.

- a. Atención recibida del profesional
- b. Privacidad
- c. Comunicación del profesional al paciente
- d. Resolución del problema
- e. Trato por servicios
- f. Opinión de las instalaciones

h. Fuente de Información:

La fuente de información fue secundaria ya que se recolectó por medio de una base de datos de encuesta llenadas, directamente al paciente que asistió a consulta externa.

i. Instrumentos de Recolección de Información:

Fue por medio de una matriz de recolección de datos que contiene las fichas de las variables registrados en el sistema de la unidad.

j. Procesamiento de la información:

La información se procesó a través de la realización de base de datos en el programa Epi-info versión 7 y el documento se elaboró utilizando los programas Microsoft Word y Excel 2013. Se realizó cruce de variables en frecuencias y porcentajes, posteriormente se presentaron en cuadros y gráficos.

k. Consideraciones Éticas:

La información fue manejada confidencialmente y solo para efecto del estudio, no se examinó nombre ni número de expedientes de los participantes. Se obtuvo autorización para la realización de esta tesis por parte del Comité de Ética del Instituto Nacional Cardiopulmonar.

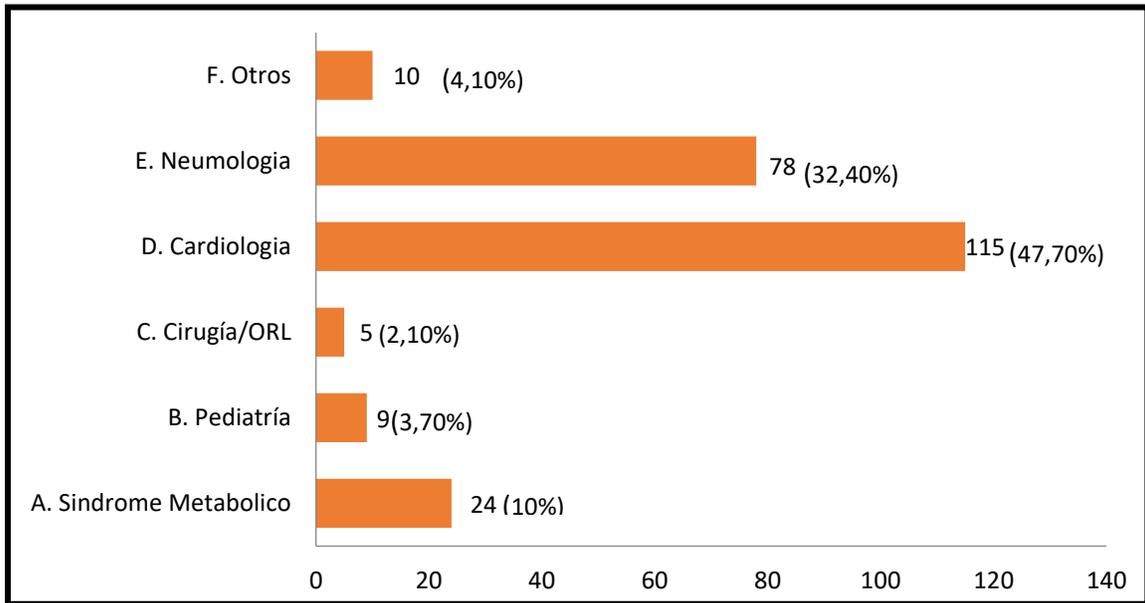
l. Trabajo de Campo:

La base de datos se procesó durante 60 días, esta se realiza en la primera semana de cada mes, en el período de enero a junio del 2017, en la oficina de la Unidad de Garantía de la Calidad del Instituto Nacional Cardiopulmonar.

VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Objetivo 1: Características socio demográficas y por servicio a los usuarios que asisten a la consulta externa.

Gráfico 1 Servicios donde fue atendido (a) en la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017.

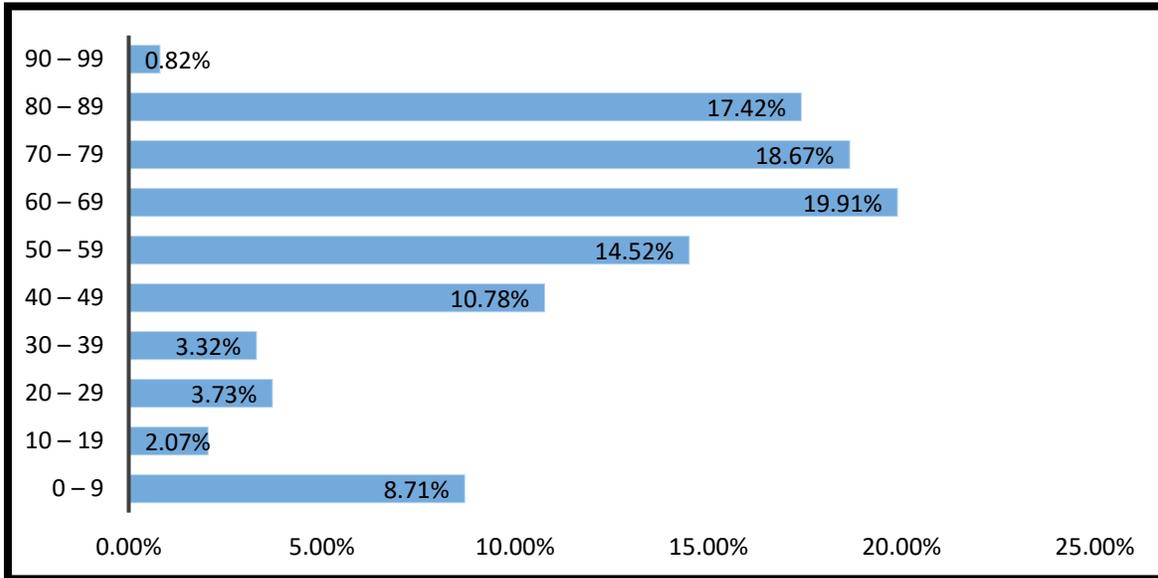


Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del INCP, Tegucigalpa, Honduras, 2017

De los servicios donde fue atendido se obtuvieron los siguientes datos cardiología 115 (47.70%), neumología 78(32.40%), síndrome metabólico 24(10%), pediatría 9 (3.70%), cirugía /otorrinolaringología 5 (2.10%) y otros 10 (4.10%). (Ver Anexo 4, Tabla 1).

En relación al servicio que más acuden los pacientes es cardiología seguidamente de neumología, en similitud con el informe que reporta en el I semestre del año 2016 del Instituto Nacional Cardiopulmonar (INCP), donde los resultados son neumología 69, cardiología 74. (Base de Datos de la Unidad de Garantía y Calidad, 2016). Debido a que este es el único Instituto de referencia nacional en donde se atienden estas especialidades.

Gráfico 2 Edad de los usuarios que asisten a la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017.

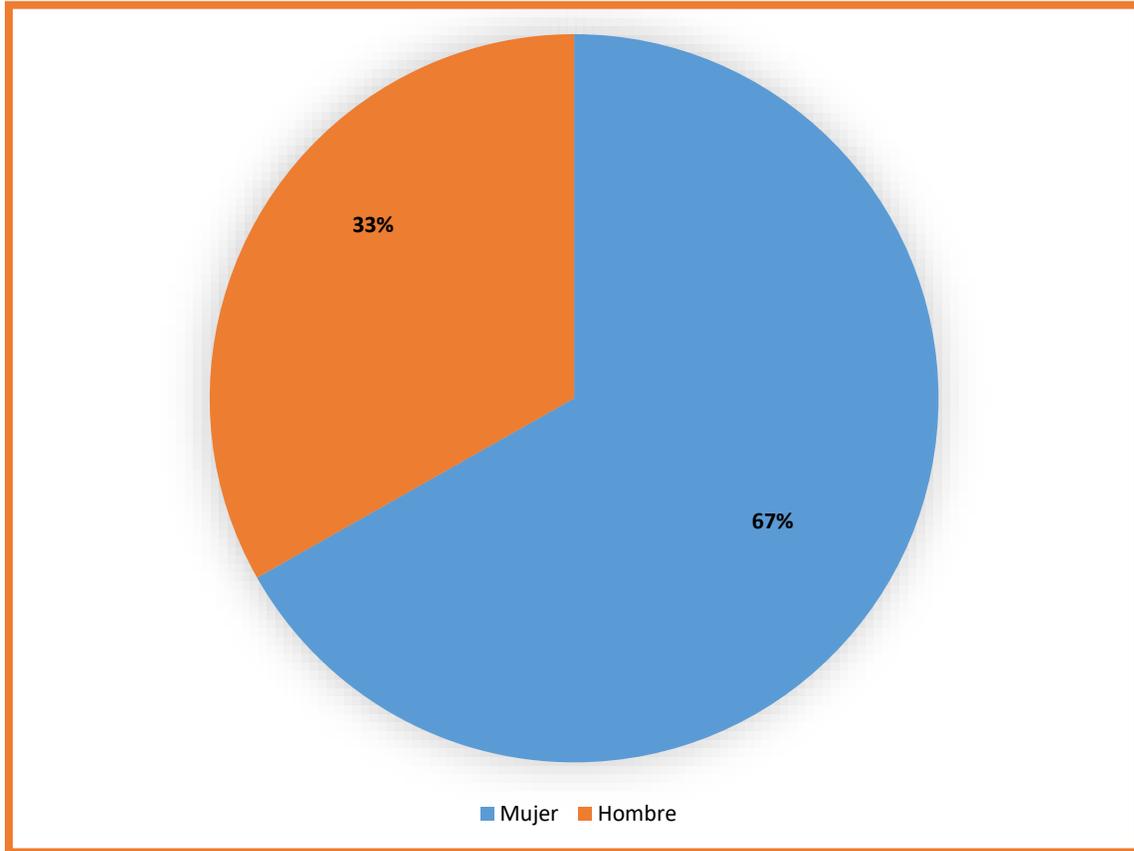


Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario del INCP, Tegucigalpa, Honduras, 2017

En relación a la edad de los pacientes los rangos son de: 0 – 9 años 21(8.71%), de 10 -19 años 5(2.07%), de 20 – 29 años 9(3.73%), de 30 -39 años 8(3.32%), de 40 -49 años 26 (10.78%), de 50 – 59 años 35(14.52%), de 60 – 69 años 48(19.91%), de 70 – 79 años 45(18.67%), de 80 – 89 años 42 (17.42%), de 90 – 99 años 2(0.82%).(Ver Anexo 4, Tabla 1).

En similitud con el estudio de (Argello & Tinoco Begazo, 2015) donde el grupo etario, el más frecuente fue el de adultez temprana 53%. Esto debido a que el adulto mayor se preocupa más por su estado de salud que la población joven.

Gráfico 3 Sexo de los usuarios que asisten a la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017

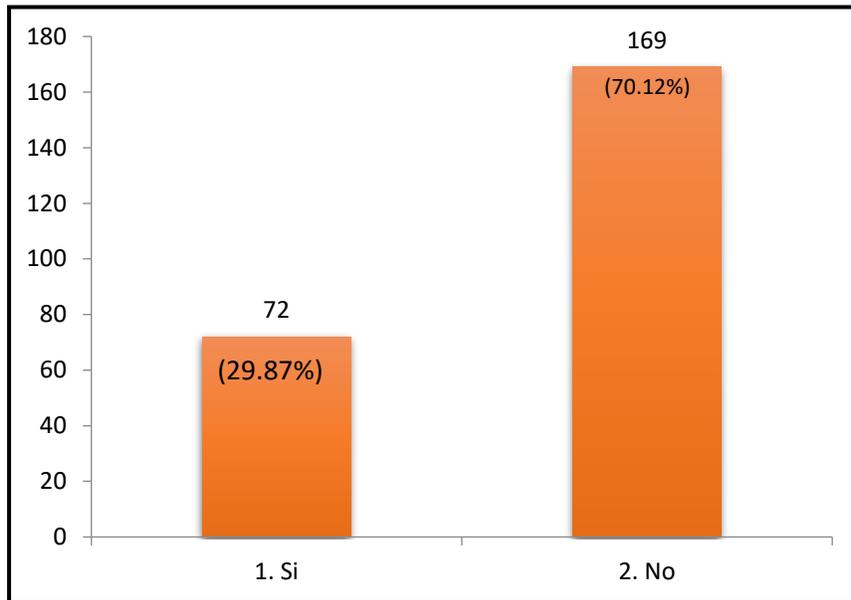


Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario del INCP, Tegucigalpa, Honduras, 2017

En relación con el sexo de los usuarios 161 (66.80%) mujeres y 80(33.20%) hombres. (Ver Anexo 4, Tabla 1)

Este resultado coincide con el estudio de (Aragadvay, 2017) donde se refleja que las mujeres son las que más acuden a los servicios de salud con una distribución mayor de género femenino 56%. Ya que ellas consideran que deben velar por su salud y la de sus hijos. Asimismo, algunas no trabajan y tienen más disponibilidad de tiempo.

Gráfico 4 Usuarios que por primera vez acuden a la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017



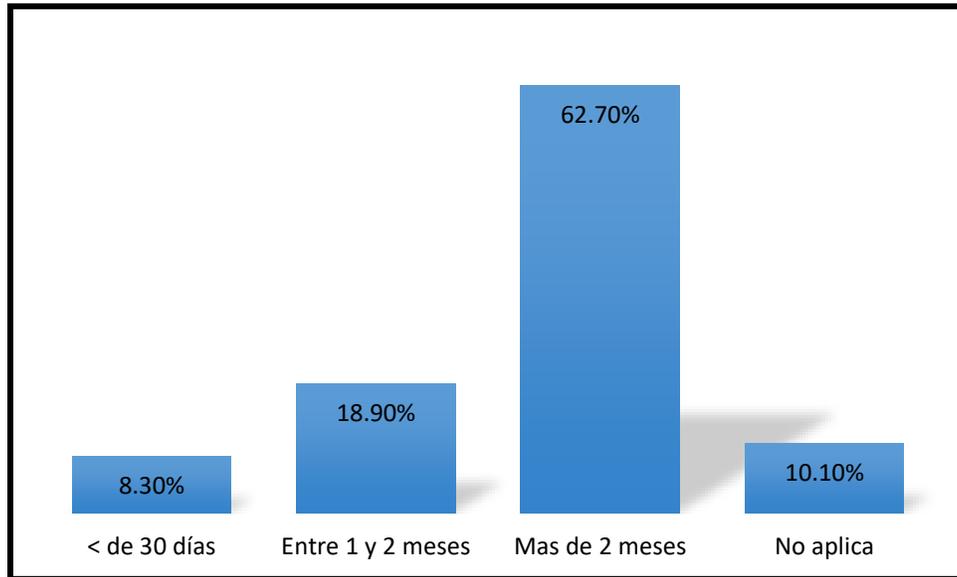
Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del INCP, Tegucigalpa, Honduras, 2017

De los pacientes que asisten al Instituto, los que fueron atendidos por primera vez representan 72(29.87%) y 169(70.12%) que son pacientes sub-siguientes. (Ver Anexo 4, Tabla 1).

En similitud con la (Base de Datos de la Unidad de Garantía y Calidad, 2016) Con respecto al número de consulta un 31.89%, visitan el Instituto por primera vez y un 68.10% lo hacen de forma subsiguiente. Esto debido a que los pacientes vienen por su control médico.

Objetivo 2: Opinión del usuario en relación a los tiempos de los procesos de atención.

Gráfico 5 Tiempo de espera para su cita programada en los servicios de la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017.

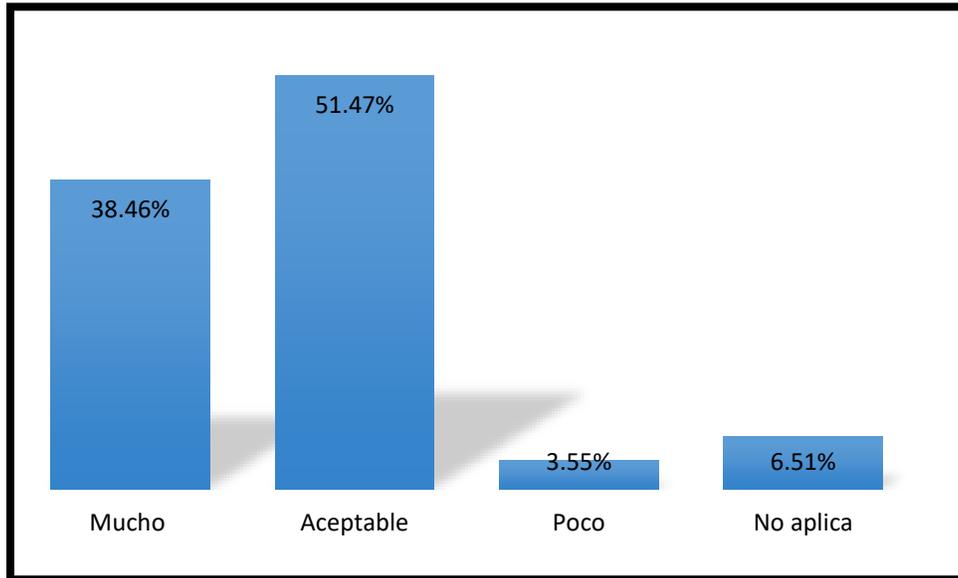


Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario del INCP, Tegucigalpa, Honduras, 2017

En relación a la opinión de los tiempos de los procesos de atención en cuanto a los tiempos de espera para su cita programada los resultados fueron los siguientes: \leq de 30 días 14 (8.30%), entre 1 y 2 meses 32 (18.90%), más de 2 meses 106(62.70%), no aplica 17(10.10%). (Ver Anexo 4, Tabla 2).

Coincide con el (Primer Informe Especial Sobre Aspectos del Servicio Publico de Salud en Honduras, 2014), donde en los hospitales regionales menos complejos, el tiempo de espera es entre 2 a 6 meses para obtener una cita, y en el caso de los hospitales nacionales como el Hospital Escuela Universitario, Mario Catarino Rivas e IHSS, lleva desde 6 meses hasta por 1 año de espera. Eso debido a que es el único Instituto de referencia nacional y no cuenta con suficientes médicos especialistas para que el tiempo de su cita sea menos prolongado.

Gráfico 6 Opinión sobre el tiempo que espero para su cita programada, en los servicios de la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017.

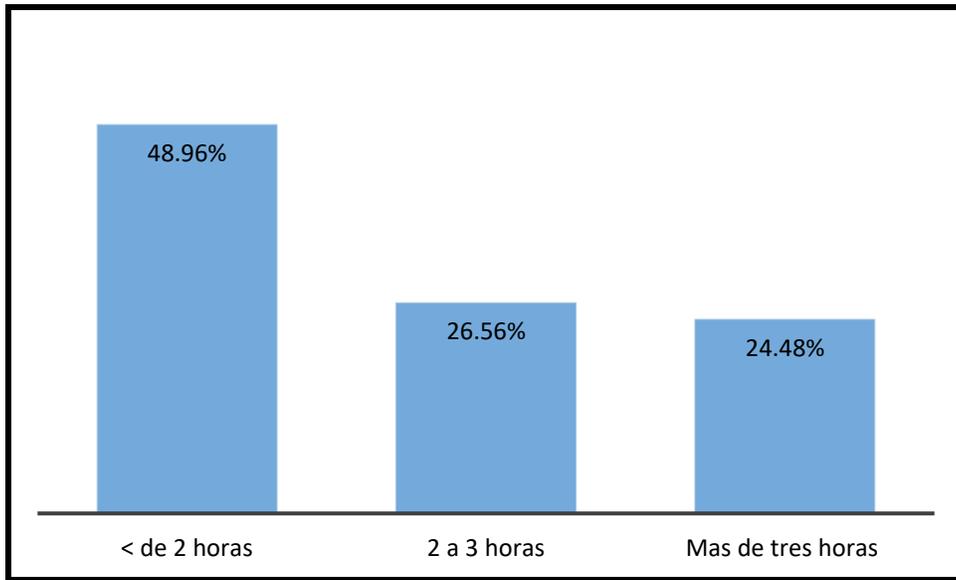


Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario del INCP, Tegucigalpa, Honduras, 2017

Con respecto al tiempo que esperó para su cita programada fue mucho 65(38.46%), aceptable 87(51.47%), poco 6(3.55%) y no aplica 11 (6.51%). (Ver Anexo 4, Tabla 2).

En similitud con (Base de Datos de la Unidad de Garantía y Calidad, 2016), donde los usuarios consideran que es aceptable (51.50%), el tiempo de espera para su cita programada. Los pacientes se sienten satisfechos ya que no tienen que esperar mucho para regresar nuevamente a su cita.

Gráfico 7 Tiempo que esperó desde la llegada a la unidad de salud hasta que fue atendido en la consulta externa por el médico, en el Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017.

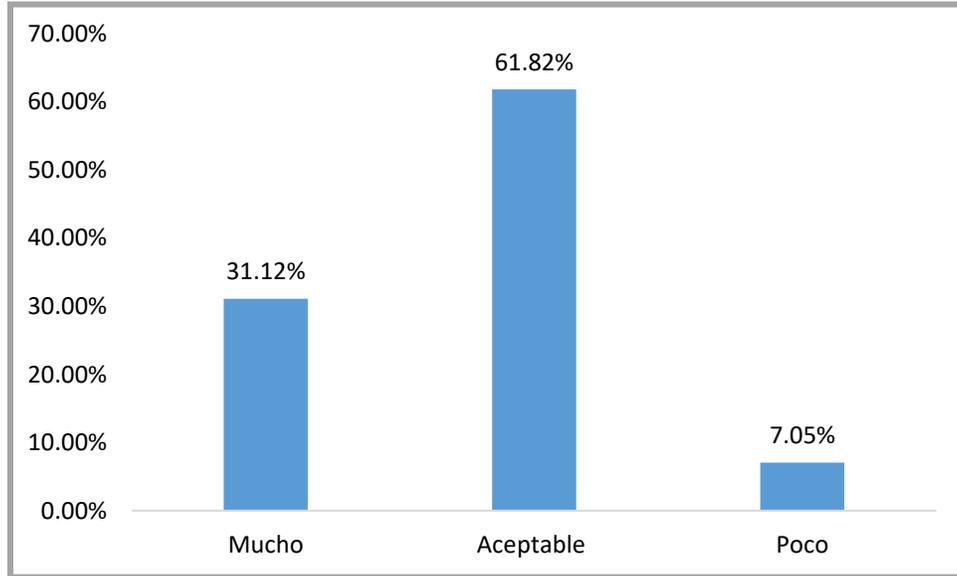


Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario del INCP, Tegucigalpa, Honduras, 2017

También el tiempo que esperó desde la llegada a la unidad de salud hasta que fue atendido en la consulta por el médico los resultados obtenidos fueron < de 2 horas 118(48.96%), 2 a 3 horas 64 (26.56%), más de tres horas 59 (24.48%). (Ver Anexo 4, Tabla 2).

En relación del tiempo que espero y que fue atendido por el médico, en el estudio según (Ramirez, 2015) reporta resultados muy similares donde los usuarios un 73,33% (110) reciben atención en menos de 30 minutos, 24% (36) entre 30 a 60 minutos, y un 2,67% (4) de 2 a tres horas.

Gráfico 8 Opinión sobre el tiempo que esperó, en los servicios de la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017.



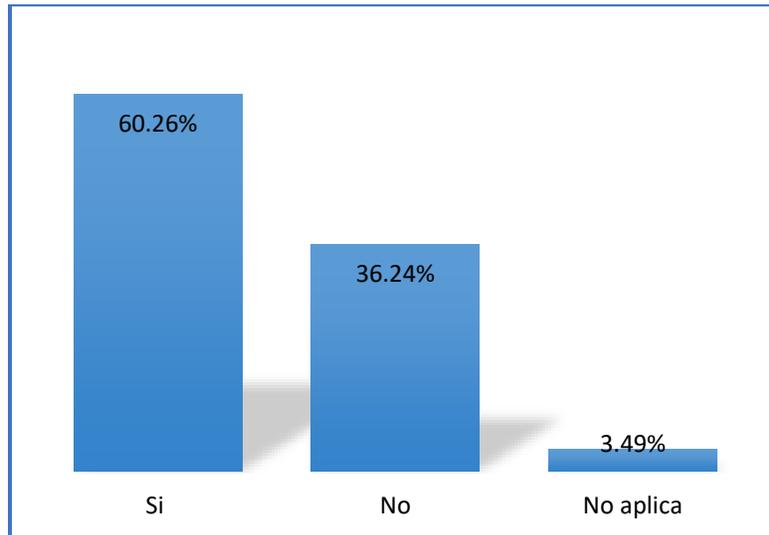
Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario del INCP, Tegucigalpa, Honduras, 2017

En cuanto al tiempo que esperó le pareció fue mucho 75(31.12%), aceptable 149(61.82%) y poco 17 (7.05%). (Ver Anexo 4, Tabla 2).

En similitud con la (Base de Datos de la Unidad de Garantía y Calidad, 2016) donde la percepción sobre el tiempo que espero para ser atendido el 31.10% responden que es Mucho, Aceptable en un 61.80% y 7.10% les pareció poco. Los usuarios manifiestan estar de acuerdo con ese tiempo.

Objetivo 3: Satisfacción de los usuarios en relación a los servicios de farmacia.

Gráfico 9 Satisfacción de obtener las medicinas que le recetaron, en los servicios de la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017.

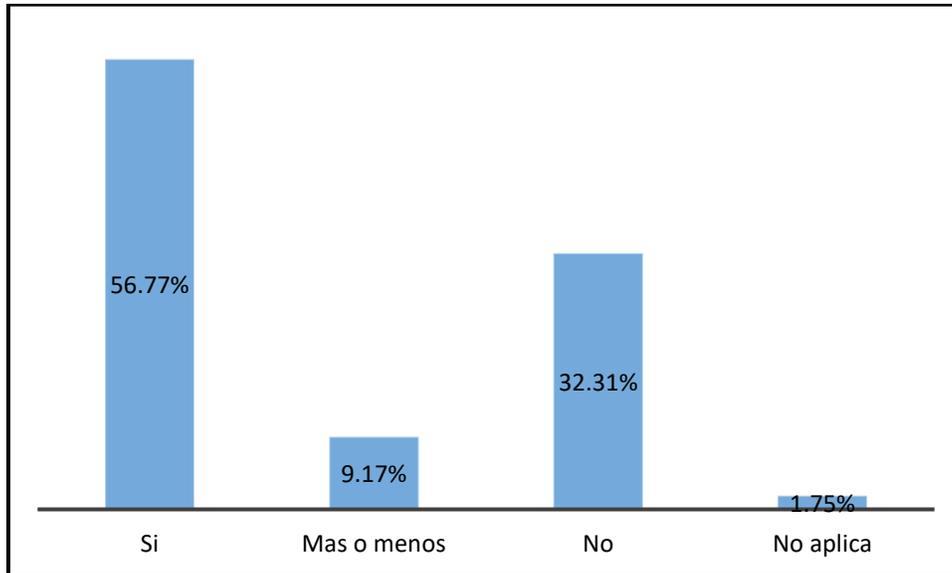


Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del INCP, Tegucigalpa, Honduras, 2017

En relación a los pacientes que acuden a los servicios de farmacia los resultados encontrados fueron los siguientes: obtuvo todas las medicinas que le recetaron, los pacientes manifestaron que si 138 (60.26%), no 83(36.24%) y no aplica el 8(3.49%). (Ver Anexo 4, Tabla 3).

En similitud con el estudio de (Calderon, y otros, 2010), donde se encontraron todos los medicamentos en 54.5%(54) y creen que la farmacia debería contar con más medicamentos de marca un 78.8%(78). Es de gran importancia para la institución que el usuario lleve todos los medicamentos indicados.

Gráfico 10 Opinión acerca de la información en farmacia sobre el medicamento recetado, en los servicios de la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017.

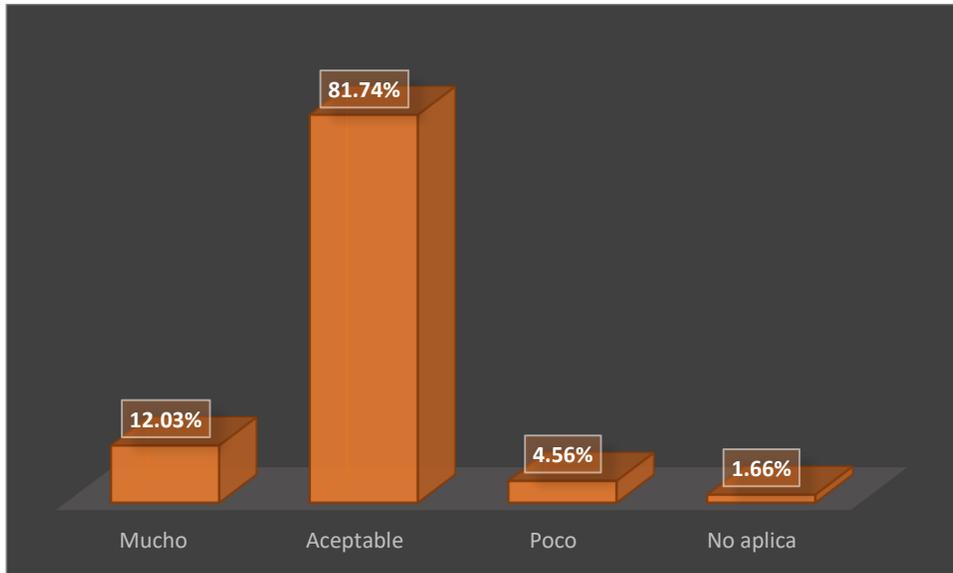


Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario del INCP, Tegucigalpa, Honduras, 2017

En cuanto a la información que brinda la farmacia sobre los medicamentos recetados los resultados fueron que si 130 (56.77%), más o menos 21(9.17%), que no 74(32.31%) y no aplica 4(1.75%).(Ver Anexo 4, Tabla 3).

En relación sobre la información de sus medicamentos se encontraron resultados similares con el estudio de (Chuncho, 2015), donde el 98,67% manifiestan haber recibido información por parte del personal de salud acerca del tratamiento y los cuidados a seguir luego de la consulta. La información que se le brinde al usuario es de vital importancia para que se puedan cumplir con los objetivos que es mejorar la condición de salud del paciente.

Gráfico 11 Opinión acerca del pago que realiza, en los servicios de la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017.

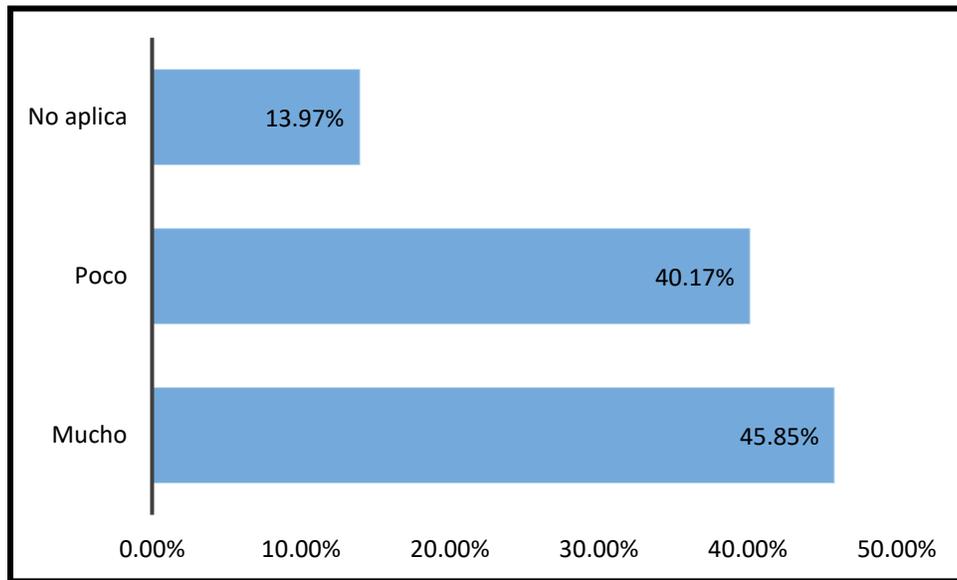


Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del INCP, Tegucigalpa, Honduras, 2017

En relación al pago que realiza es mucho 29(12.03%), aceptable 197(81.74%), poco 11(4.56%) y no aplica 4(1.66%). (Ver Anexo 4, Tabla 3).

En similitud con la (Base de Datos de la Unidad de Garantía y Calidad, 2016), el pago por la atención les pareció Aceptable al 81.70%, Mucho al 12.10%, poco al 4.60%, y No Aplica el 1.70%. El usuario considera razonable lo que cancelan por lo que recibe ya que es fondo recuperado para la institución.

Gráfico 12 Opinión acerca del tiempo de espera en farmacia para obtener sus medicamentos le pareció, en los servicios de la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017.



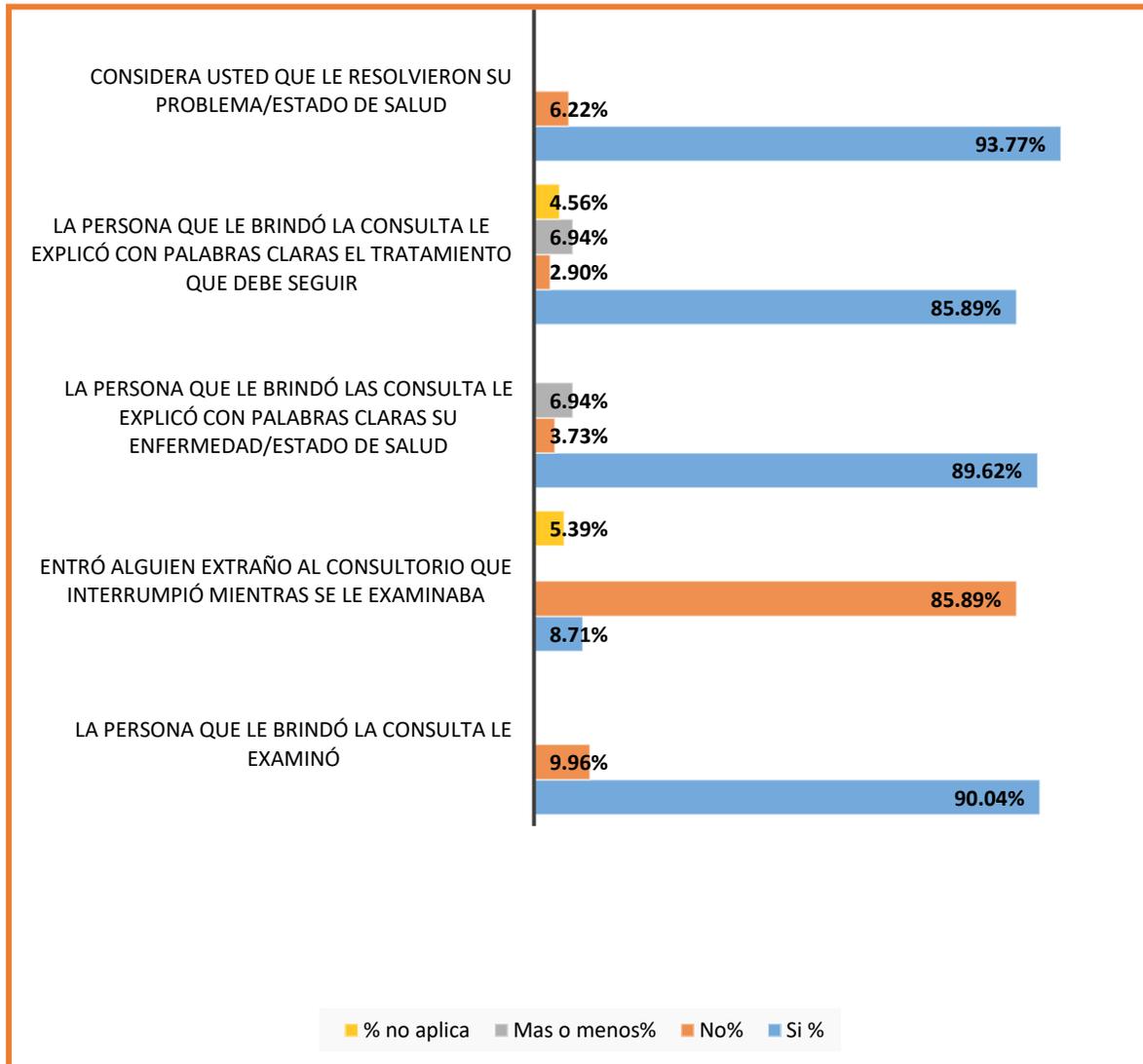
Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del INCP, Tegucigalpa, Honduras, 2017

Asimismo, el tiempo de espera en farmacia para obtener sus medicamentos fue: mucho 105(45.85%), poco 92(40.17%) y no aplica 32 (13.97%). (Ver Anexo 4, Tabla 3).

En similitud con la (Base de Datos de la Unidad de Garantía y Calidad, 2016), en la Farmacia al preguntar por el tiempo de espera para obtener sus medicamentos este les pareció: Mucho al 45.90%, Poco al 40.90%. y No Aplica el 14.00%. Esto debido al incremento de usuarios y la falta de personal se dificulta poder atenderlos en el menor tiempo posible.

Objetivo 4. Opinión acerca del trato que recibieron los usuarios que asisten a la consulta externa.

Gráfico 13 Opinión acerca del trato que recibieron los usuarios que asisten a la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017.

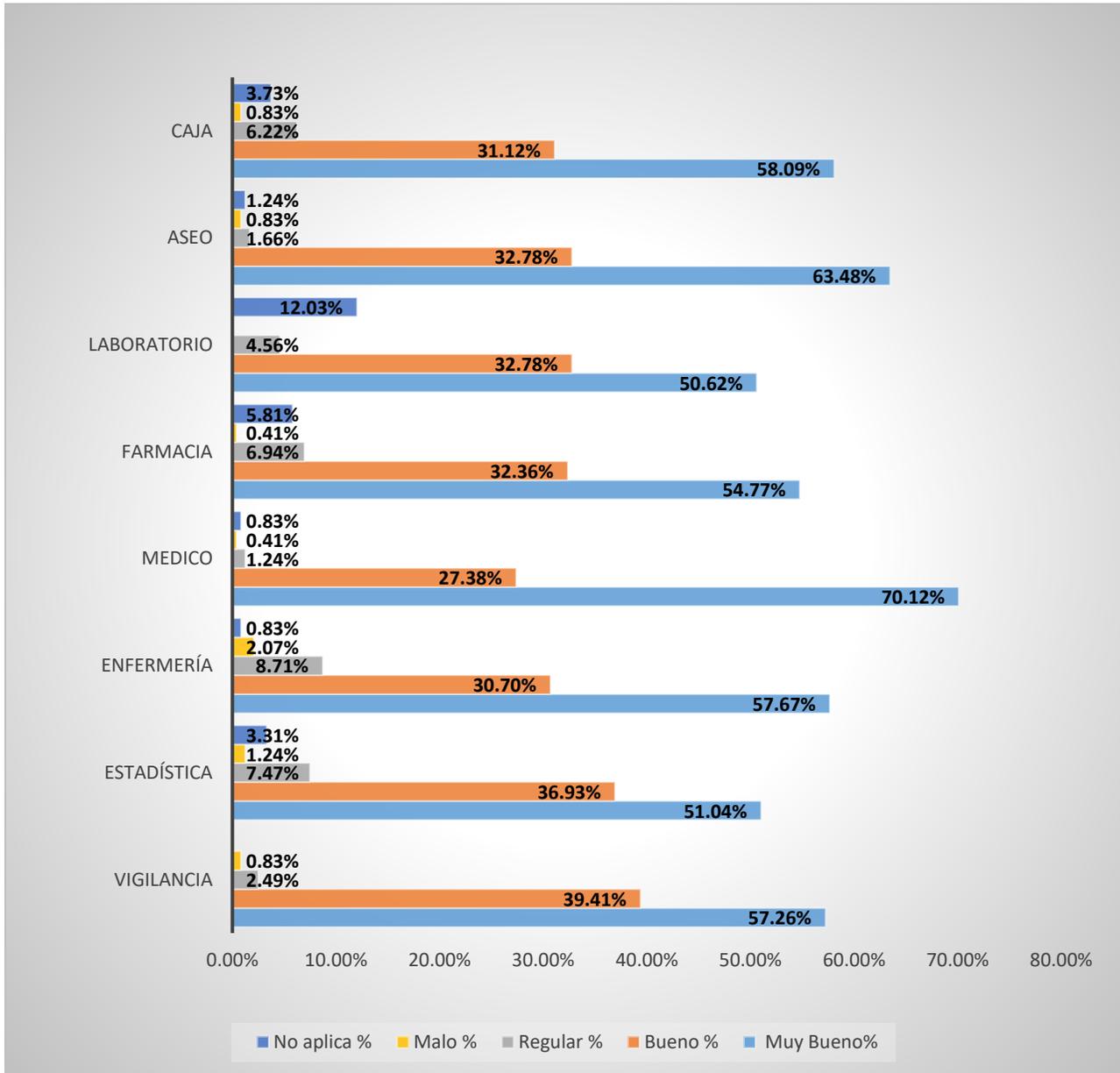


Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario del INCP, Tegucigalpa, Honduras, 2017

La participación en cuanto a la opinión acerca del trato que recibieron los usuarios que asisten a la consulta externa fue la siguiente: considera que le resolvieron su problema de salud manifestaron que si 217(90.04%) y que no 24(9.96%). Asimismo, en cuanto a si entro alguien extraño al consultorio que interrumpió mientras se le examinaba revelaron que si 21(8.71%), no 207(85.89%) y no aplica 13 (5.39). En cuanto a la persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras su enfermedad/estado de salud, los pacientes manifestaron que si 216(89.62%), no 9(3.73%) y más o menos 16(6.94%). Además, en la pregunta sobre si la persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras el tratamiento que debe seguir dijeron si 207(85.89%), no 7(2.90%), más o menos 16(6.94%) y no aplica 11(4.56%). En el ítem si considera usted que le resolvieron su problema/estado de salud mencionaron que si 226(93.77%) y no 15(6.22%). (Anexo 4, Tabla 4)

El estudio de (Gonzalez, Álvarez, & Castro, 2017) reporta porcentajes similares sobre el trato digno y respetuoso, al igual considera que la atención se da con privacidad.

Gráfico 14 Opinión del trato que recibió del personal de consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017.

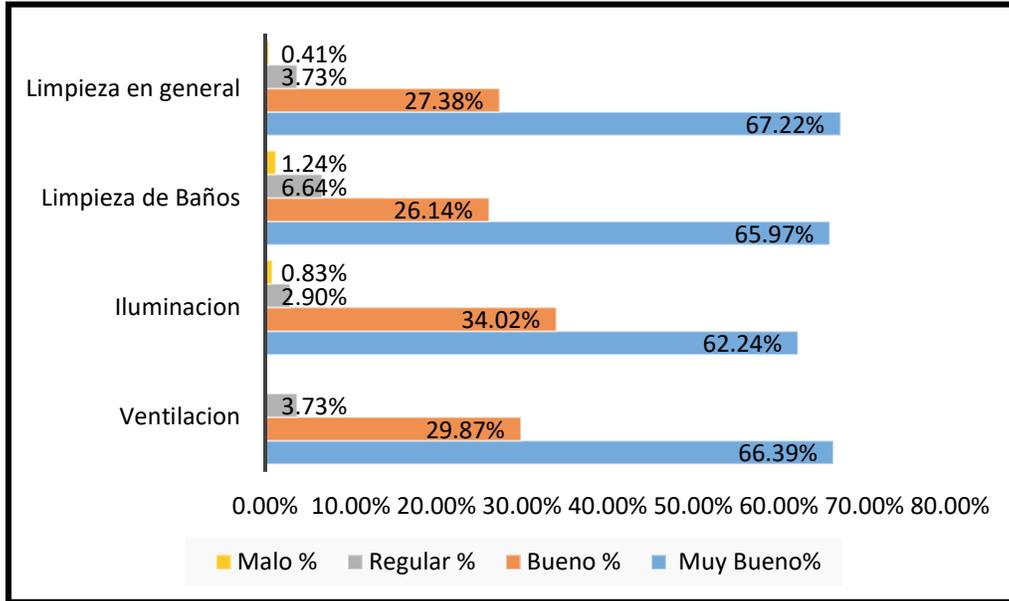


Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del INCP, Tegucigalpa, Honduras, 2017

El trato que recibió del personal que labora en los diferentes servicios de la consulta externa fueron los siguientes: Vigilancia muy bueno 138(57.26%), bueno 95(39.41%), regular 6(2.49%), y malo 2(0.83%). En estadística: muy bueno 123(51.04%), bueno 89(36.93%), regular 18(7.47%), malo 3(1.24%) y no aplica 8(3.31%). Enfermería: muy bueno 139(57.37%), bueno 74(30.70%), regular 21(8.71%), malo 5(2.07) y no aplica 2(0.83%). Médico: muy bueno 169(70.12%), bueno 66(27.38%), regular 3(1.24%), malo 1(1.41), no aplica 2(0.83). Farmacia: muy bueno 132(54.77%), bueno 78(32.36%), regular 16(6.94%), malo 1(0.41%) y no aplica 14 (5.81%). Laboratorio: muy bueno 122(50.62%), bueno 79(32.78%), regular 11(4.56%), y no aplica 29(12.03%). Aseo: muy bueno 153(63.48%), bueno 79(32.78%), malo 4 (1.66%), regular 2 (0.83%) y no aplica 3(1.24%). Caja: muy bueno 140(58.09%), bueno 75(31.12%), regular 15(65.56%), malo 2(0.83%) y no aplica 9 (3.73%). (Anexo 4, Tabla 5)

En relación con el estudio de (González et al., 2017), donde la mayoría de los padres manifestó recibir un trato digno y respetuoso del personal médico.

Gráfico 15 Opinión acerca de las instalaciones de la unidad de salud de la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017.



Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del INCP, Tegucigalpa, Honduras, 2017

Según la base de datos, los pacientes opinaron en relación a si les pareció las instalaciones de la unidad de salud lo siguiente: Con respecto a la ventilación: muy bueno 160(66.39%), bueno 72(29.87%) y regular 9(3.73%). En la iluminación: muy bueno 150 (66.39%), bueno 82(34.02%), regular 7(2.90%), malo 2 (0.83%). Limpieza de baños: muy bueno 159(65.97%), bueno 63(26.14%), regular 16(6.64%) y malo 3 (1.24%) y limpieza en general: muy bueno 162(67.22%), bueno 66(27.38%), regular 9 (3.73%) y malo 1 (0.41%). (Anexo 4, Tabla 6)

En similitud con el estudio (Chuncho, 2015) donde 77,33% de los usuarios señalan que tanto el espacio físico como los consultorios siempre mantienen un ambiente limpio y ventilado. El proporcionar al paciente el máximo y más complejo bienestar, después de haber considerado el balance de las garantías y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes.

IX. CONCLUSIONES

1. Las principales características sociodemográficas de la población en estudio son; los servicios a los cuales acude más la población son cardiología y neumología. En cuanto a las edades la mayoría oscila entre 60 - 69 años. Asimismo, las que más acuden a los servicios de salud son de sexo femenino y son pacientes subsiguientes en su mayoría.

2. Los pacientes opinaron que según el tiempo de espera para su cita programada es de más de dos meses, sin embargo, les parece que es aceptable ese tiempo.

3. La satisfacción de los usuarios en relación a los servicios de farmacia manifestó la mayoría de los pacientes que si obtuvieron las medicinas que le recetaron, recibieron información sobre sus medicamentos, que el pago que realizaron es aceptable y que el tiempo que esperaron para recibir su medicamento tuvieron que esperar mucho.

4. El trato que recibieron los usuarios que asistieron a consulta externa la mayoría manifestaron que le resolvieron su problema de salud, sin tener ninguna interrupción durante la consulta. Al igual recibió buen trato del personal que labora en los diferentes servicios de la consulta externa.

X. RECOMENDACIONES

A las Autoridades del Instituto Nacional Cardiopulmonar (INCP):

- a. Con el fin de seguir mejorando la atención sanitaria y empoderando a los usuarios, como parte de este proceso, es importante seguir utilizando modelos de medición, para que permita evaluaciones estandarizadas y sistemáticas que contribuyen con la satisfacción de los usuarios y que la institución tome decisiones sobre los problemas encontrados.

- b. Evaluar y dar seguimiento a las intervenciones que se realizan.

- c. Es urgente buscar un mecanismo que ayude a agilizar la mejora de los tiempos de espera de la farmacia y así lograr la satisfacción de los usuarios.

XI. BIBLIOGRAFIA

- Aragadvay, S. P. (2017). *Satisfaccion del Usuario Externo del Hospital Basico Moderno de Riobamba*. Universidad Tecnica de Ambato, Ambato Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26492/1/44%20GIS.pdf>
- Argello, M., & Tinoco Begazo, L. (2015). *Satisfaccion de Usuario Externo En El Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Saenz en el Periodo octubre- diciembre 2015*. Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Saenz, Lima, Peru. Obtenido de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/473/1/Tinoco_m.pdf
- (2016). Base de Datos de la Unidad d Garantia y Calidad. Instituto Nacional Cardio pulmonar, Tegucigalpa, Honduras.
- Calderon, J., Reyes, J., Chong, M., Sarmiento, D., Martinez, V., Martinez, V., & Garcia, V. (2010). Satisfacción del Usuario en el Serivicio de Farmacia del Hospital Hermilio Valdizan. *Psiquiatria y Salud Mental Hermilio Valdizan, XII No.1*, 41-50. Obtenido de http://www.hhv.gob.pe/revista/2011/2011_1_03.pdf
- Carrillo, R. G., Guzmán, L., Magaña, L., & Ramos Rendón, K. (Septiembre de 2016). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *9(35)*, 11-15. Obtenido de http://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_CONSULTA_EXTERNA.pdf
- Castro, M., Luis, J., & Marcano Aular, Y. (2010). Satisfacción del cliente de la consulta externa de pediatría en clínicas privadas. *Revista Venezolana de Gerencia, 15(52)*, 591-603.

Chacón, E. G. (2009). *Satisfacción y Expectativas del Cliente*. Republica Bolivariana.

Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos68/satisfaccion-expectativa-cliente/satisfaccion-expectativa-cliente.shtml>

Chuncho, M. F. (2015). *Calidad de Atención que Binda el Equipo de Salud a los Usuarios*

que Asisten al Hospital Universitario de Motupe. Universidad Nacional De Loja, Loja, Ecuador. Obtenido de

<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/11545/1/TESIS-Calidad%20de%20Atenci%C3%B3n.pdf>

González, D. H. P., Álvarez, M. P. A., & Castro, K. D. M. (2017). SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS Y NIÑAS QUE ASISTEN AL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN UNA IPS DE SINCELEJO. *REVISALUD Unisucre*, 3(1).

Recuperado a partir de

<http://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574>

Herrera, M. I., & Hernandez Garcia, R. (2017). *Elementos del Informe Final y Defensa de*

Tesis, (version electronica), Julio 2017, Guías Metodológicas de Investigación I, II III, Maestría en Salud Pública, Maestría en Administración en Salud, Maestría en Salud Ocupacional. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud (CIES), Universidad Autónoma de Nicaragua (UNAN), Managua.

Maldonado, J. G. (2012). *Evaluación de la Calidad y Calidez de Atención a los Usuarios*

del Subcentro de Salud El Bosque. Universidad de Guayaquil , Guayaquil, Ecuador. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1037/1/tesis%20de%20Maestría%20en%20gerencia%20de%20salud%20%20dr.%20jorge%20garcia.pdf>

(2014). *Primer Informe Especial Sobre Aspectos del Servicio Publico de Salud en Honduras*. CONADEH, Tegucigalpa, Honduras. Obtenido de http://app.conadeh.hn/descargas/InformesEspeciales/Informe_Especial_sobre_Aspectos_del_Servicio_Publico_de_Salud.pdf

Ramirez, C. S., Moreno Rodriguez, C. R., & Paredes Sales, H. D. (2016). *Calidad del Cuidado de Enfermeria y Grado de Satisfaccion del Usuario Externo del Centro de Salud San Juan*. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana , Iquitos, Peru . Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramirez, M. C. (Enero-Junio de 2015). Nivel de Satisfaccion del usuario de los servicios que se prestan en la consulta externa en la IPS Universitaria Paso B Juan Mina. Barranquilla, 2013. *Biociencias*, 10(1), 27-35. Recuperado el 17 de marzo de 2018, de file:///C:/Users/Tarea/Downloads/Dialnet-NivelDeSatisfaccionDelUsuarioDeLosServiciosQueSePr-5460368.pdf

Rodríguez Sánchez, Y., de León Rosales, L., Gómez Figueroa, O., Diéguez Matellán, E., & Sablón Cossío, N. (2016). Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud: effect on patients' satisfaction in the Primary Care Level. *Revista Médica Electrónica*, 38(2), 185-198.

Vargas, A. B. (2002). *Incidencia de os Tiempos de Espera, Infraestructura y Empatía en la satisfacción de los usuarios de la consulta externa de Cardiología en el Hospital México*. Obtenido de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1065/1/Incidencia%20de%20os%20tiempos%20de%20espera.pdf>

Vicuña, M. (2013). Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. *Anales de la Facultad de Medicina*, 63(1), 40-50. <https://doi.org/10.15381/anales.v63i1.1476>

Vicuña, N., & Michael, W. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Recuperado a partir de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3569>

ANEXOS

Anexo 1

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Objetivo 1: Caracterizar socio demográficamente y por servicio a los usuarios que asisten a la consulta externa.

| VARIABLE | INDICADOR | DEFINICION OPERACIONAL | VALOR O CATEGORIA | ESCALA DE MEDICION |
|----------------------------|---|--|--|--------------------|
| Servicio que fue atendido: | % de pacientes atendidos por cada servicio. | Servicio: Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. | a. Síndrome Metabólico/Inmunología b. Pediatría cirugía/Otorrinolaringología d. Cardiología e. Neumología f. Otros | Nominal |
| Edad | % de pacientes por grupo etéreo. | Años cumplidos | 0-10 11-20 21-30 31-40 41-50 51-60 61-70 71-80 >80 | Ordinal |

| | | | | |
|-----------------------------------|--|--|------------------|----------|
| Sexo | % de pacientes por sexo | Definido por la biología | Hombre Mujer | Nominal. |
| Servicio recibido por primera vez | % de pacientes que asisten por primera vez | Servicio: Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. | Si (1) No (2) | Nominal |

Objetivo 2: Especificar la opinión del usuario en relación a los tiempos de los procesos de atención.

| VARIABLE | INDICADOR | DEFINICION OPERACIONAL | VALOR | ESCALA DE MEDICION |
|--|--|---|--|--------------------|
| <p>Tiempo de espera: Tiempo de espera para su cita programada en consulta externa.</p> | <p>% del tiempo de espera del paciente</p> | <p>Tiempo de espera: Promedio de días que transcurren entre el momento en que el usuario solicita la cita hasta que es atendido en el servicio.</p> | <p>≤ de 30 días (3) Entre 1 y 2 meses (2) Más de 2 meses (1) No aplica (9)</p> | <p>Ordinal</p> |

| | | | | |
|---|--|--|--|----------------|
| <p>Tiempo que esperó desde la llegada a la unidad de salud hasta que fue atendido en la consulta externa por el médico.</p> | | <p>Tiempo de espera: Promedio de horas que transcurren entre el momento en que el usuario solicita la atención en el servicio de consulta externa y el inicio de esta por el médico.</p> | <p>< de 2 horas (3) 2 a 3 horas (2) Más de tres horas (1)</p> | <p>Ordinal</p> |
| <p>Tiempo efectivo de la atención: Ese tiempo que esperó para su cita programada le pareció.</p> | | <p>Tiempo efectivo: Se trata de aquello que es verdadero o real, en oposición a lo dudoso o quimérico. Por ejemplo:</p> | <p>Mucho (3) Aceptable (2) Poco (1) No aplica (9)</p> | <p>Ordinal</p> |
| <p>Ese tiempo que esperó le pareció.</p> | | <p>“Necesito una solución efectiva, no puedo seguir perdiendo el tiempo con falsas ilusiones”.</p> | <p>Mucho (3) Aceptable (2) Poco (1) No aplica (9)</p> | <p>Ordinal</p> |

Objetivo 3: Identificar la satisfacción de los usuarios en relación a los servicios de farmacia.

| VARIABLE | INDICADOR | DEFINICIÓN OPERACIONAL | VALOR | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--|---|---|---|--------------------|
| Despacho en relación a la prescripción | % de tiempo en relación a la prescripción | Despacho: es el acto en que el farmacéutico entrega la medicación prescrita por el médico al paciente, junto a la información necesaria para su uso racional. | Mucho (3) Poco (2) No aplica (9) | Ordinal |
| Información sobre el medicamento | | Información del medicamento: Nos permite la transmisión de conocimiento en materia de medicamentos, con la finalidad de optimizar la terapéutica en interés del paciente y la sociedad. | Si (1) Más o menos (2) No (3) No aplica (9) | Ordinal |
| Precio del medicamento | | Precio: Cantidad de dinero que permite la adquisición o uso de un bien o servicio. | Mucho (3) Aceptable (2) Poco (1) No aplica (9) | Ordinal |
| Tiempo de espera en farmacia | | Tiempo de espera: el tiempo transcurrido desde que el pedido se hace hasta la entrega del material por parte del | Mucho (3) Poco (2) No aplica (9) | Ordinal |

| | | | | |
|--|--|-------------------------------------|--|--|
| | | proveedor al cual lo ha solicitado. | | |
|--|--|-------------------------------------|--|--|

Objetivo 4. Establecer la opinión acerca del trato que recibieron los usuarios que asisten a la consulta externa.

| VARIABLE | INDICADOR | DEFINICIÓN OPERACIONAL | VALOR | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--|---|---|--------------------------------------|--------------------|
| Atención recibida del profesional: La persona que le brindo la consulta le examinó | % de pacientes según la atención recibida del profesional | Atención: Es un acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien. | Si: (1) No: (2) No aplica: (9) | Nominal. |
| Privacidad: Entro alguien extraño al consultorio que interrumpió mientras se le examinaba | % de pacientes según privacidad | Privacidad: Se refiere al ámbito restringido de información, que administra todo sujeto respecto de su vida personal. | Si (1) No (2) No aplica (9) | Nominal. |

| | | | | |
|---|---|---|--|----------|
| Comunicación del profesional al paciente: La persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras su enfermedad. | % de pacientes que recibió comunicación del profesional | Comunicación: es un instrumento fundamental de trabajo para ejercer esta actividad de la manera más adecuada y eficaz. | Si (1) Más o menos (2) No (3) | Nominal. |
| Resolución del problema: Considera usted que le resolvieron su problema | % de pacientes con resolución del problema | Resolución: es el conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución de los problemas. | Si (1) No (2) | Nominal. |
| Trato por servicios: Trato que recibió del personal de vigilancia | % de pacientes según el trato recibido por servicio | Trato: Es la forma de comunicarse o de establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de sujetos. | Muy bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1) No aplica (9) | Nominal. |
| Trato que recibió del personal de estadística | | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Trato que recibió del personal de enfermería | | | |
| Trato que recibió del personal de medico | | | |
| Trato que recibió del personal de farmacia | | | |
| Trato que recibió del personal de laboratorio | | | |
| Trato que recibió del personal de aseo | | | |
| Trato que recibió del personal de caja | | | |

| | | | | |
|--|---|--|---|-----------------|
| <p>Opinión de las instalaciones:</p> <p>Le pareció las instalaciones de la unidad de salud en cuanto a ventilación</p> | <p>% de pacientes según la opinión de las instalaciones</p> | <p>Opinión: Es el concepto que se tiene respecto a algo o alguien.</p> | <p>Muy bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1) No aplica (9)</p> | <p>Nominal.</p> |
| <p>Le pareció las instalaciones de la unidad de salud en cuanto a iluminación</p> | | | | |
| <p>Le pareció las instalaciones de la unidad de salud en cuanto a limpieza de baños</p> | | | | |
| <p>Le pareció las instalaciones de la unidad de salud en cuanto a limpieza en general.</p> | | | | |

Anexo 2 Instrumento

INSTITUTO NACIONAL CARDIOPULMONAR ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS EMERGENCIA, CONSULTA EXTERNA

Léale al encuestado (a) lo siguiente: Queremos conocer su opinión sobre la atención que recibió. Solo le tomará unos minutos. Sus respuestas nos ayudará a mejorar la calidad del servicio por eso es importante que nos responda. Para cada pregunta hay 4 posibles respuestas y Usted debe contestar con la opción que se adapte a su opinión. Sus respuestas son confidenciales así que le agradeceremos su sinceridad.

REGION DE SALUD: Metro-Teg. UNIDAD DE SALUD: INCP , CODIGO DE LA U. S: 060
ENCUESTA Nº: . FECHA DE ENCUESTA: / / , HORA DE ENCUESTA: :
DIA DE LA SEMANA EN QUE SE REALIZA: .
NOMBRE DEL ENCUESTADOR:

Fue atendido (a) en la **Consulta Externa** de:

- a. Síndrome Metabólico/inmunología
- b. Pediatría
- c. Cirugía/Otorrinolaringología
- d. Cardiología
- e. Neumología
- f. Otros

Fue atendido (a) en la **Emergencia** de:

Cardiología: **Neumología:**

Edad del paciente: Años cumplidos Meses Días

Sexo del paciente: Mujer (1) Hombre (2)

1. ¿Es la primera vez que acude a esta consulta? Si (1) No (2)

Si la respuesta es sí, pase a la pregunta número 4.

2. El tiempo de espera para su cita programada en consulta externa fue:

≤ de 30 días (3) Entre 1 y 2 meses (2) Más de 2 meses (1) No aplica (9)

3. Ese tiempo que esperó para su cita programada le pareció:

Mucho (3) Aceptable (2) Poco (1) No aplica (9)

4. Tiempo que esperó desde la llegada a la unidad de salud hasta que fue atendido en la consulta por el médico. Verificar en el carné la hora de la cita.

< de 2 Horas (3) 2 a 3 horas (2) Mas de tres horas (1)

5. Ese tiempo que esperó le pareció?

Mucho (3) Aceptable (2) Poco (1)

6. ¿Le persona que le brindó la consulta le examinó?

Si (1) No (2)

7. ¿Entró alguien **extraño** al consultorio que interrumpió mientras se le examinaba?

Si (1) No (2) No aplica (9)

8. ¿La persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras su enfermedad/estado de salud?

Si (1) Mas o menos (2) No (3)

9. ¿La persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras el tratamiento que debe seguir?

Si (1) Más o menos (2) No (3) No aplica (9)

Si contesta NO APLICA pasa a la pregunta número 13.

10. El tiempo de espera en farmacia para obtener sus medicamentos le pareció:

Mucho (3) Poco (2) No aplica (9)

Si contesta NO APLICA pase a la pregunta 13

11. ¿Pudo obtener todas las medicinas que le recetaron?

Si (1) No (2) No aplica (9)

12. ¿Recibió información en farmacia sobre el medicamento recetado?

Si (1) Mas o menos (2) No (3) No aplica (9)

13. ¿El pago por la atención le pareció?

Mucho (3) aceptable (2) poco (1) No aplica (9)

14. ¿Considera Usted que le resolvieron su problema/estado de salud?

Si (1) No (2)

¿Cómo considera Usted el trato que recibió del personal de?:

15. Vigilancia Muy Bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1) no aplica (9)

16. Estadística Muy Bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1) no aplica (9)

17. Enfermería Muy Bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1) no aplica (9)

18. Médico Muy Bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1) no aplica (9)

19. Farmacia Muy Bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1) no aplica (9)

20. Laboratorio Muy Bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1) no aplica (9)

21. Aseo Muy Bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1) no aplica (9)

22. Caja Muy Bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1) no aplica (9)

¿Cómo le pareció las instalaciones de la unidad de salud en cuanto a:

23. Ventilación Muy Bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1)

24. Iluminación Muy Bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1)

25. Limpieza de baños Muy Bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1)

26. Limpieza en general. Muy Bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1)

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3 Carta de Autorización

**SECRETARIA DE SALUD**
INSTITUTO NACIONAL CARDIO-PULMONAR
COMITÉ DE ÉTICA
Tegucigalpa, M. D. C. Honduras. C.A



Tegucigalpa M. D. C. OFICIO 002-CEINCP-2018
25 de Enero 2018

Lic. Daysi García
Coordinadora del Estudio
Presente

Estimada licenciada García:

Este Comité ha realizado una 2da revisión del Protocolo **“Satisfacción de los Usuarios que asisten a los servicios que se brindan en la Consulta Externa del Instituto Nacional Cardio- Pulmonar, Tegucigalpa, Honduras Enero a junio 2017”**.

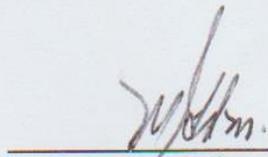
Este Comité da por aprobado dicho Protocolo.

Se le recuerda el compromiso de informar a este Comité y publicar entre los empleados de Instituto Nacional Cardio- Pulmonar los resultados del mismo, fin lograr una retroalimentación para la mejora de atención.

Atentamente,



Dra. Carolina Fortín
Coordinadora CEINCP


PI Miriam Gálvez
Secretaria CEINCP

CC: Archivo

Anexo 4 Tablas

Tabla 1. Distribución de las características socio demográfica y por servicio a los usuarios que asisten a la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Fue atendido (a) en la consulta de: | | |
| a.- Síndrome Metabólico/Inmunología | 24 | 10.00% |
| b.- Pediatría | 9 | 3.70% |
| c.- Cirugía/ Otorrinolaringología | 5 | 2.10% |
| d.- Cardiología | 115 | 47.70% |
| e.- Neumología | 78 | 32.40% |
| f.- Otros | 10 | 4.10% |
| Total | 241 | 100.00% |
| Edad del paciente | | |
| 0 – 9 | 21 | 8.71% |
| 10 – 19 | 5 | 2.07% |
| 20 – 29 | 9 | 3.73% |
| 30 – 39 | 8 | 3.32% |
| 40 – 49 | 26 | 10.78% |
| 50 – 59 | 35 | 14.52% |
| 60 – 69 | 48 | 19.91% |
| 70 – 79 | 45 | 18.67% |
| 80 – 89 | 42 | 17.42% |
| 90 – 99 | 2 | 0.82% |
| Total | 241 | 100.00% |
| Sexo | | |
| Mujer | 161 | 66.80% |
| Hombre | 80 | 33.20% |
| Total | 241 | 100.00% |
| Servicio recibido por primera vez | | |
| Si | 72 | 29.87% |
| No | 169 | 70.12% |
| Total | 241 | 100.00% |

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario del INCP, Tegucigalpa, Honduras, 2017

Tabla 2. Opinión del usuario en relación a los tiempos de los procesos de atención, a los servicios de la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|----------------|
| Tiempo de espera para su cita programada en consulta externa | | |
| < de 30 días | 14 | 8.30% |
| Entre 1 y 2 | 32 | 18.90% |
| Mas de 2 | 106 | 62.70% |
| No aplica | 17 | 10.10% |
| Total | 169 | 100.00% |
| Ese tiempo que esperó para su cita programada le pareció | | |
| Mucho | 65 | 38.46% |
| Aceptable | 87 | 51.47% |
| Poco | 6 | 3.55% |
| No aplica | 11 | 6.51% |
| Total | 169 | 100.00% |
| Tiempo que esperó desde la llegada a la unidad de salud hasta que fue atendido en la consulta externa por el médico | | |
| < de 2 | 118 | 48.96% |
| 2 a 3 horas | 64 | 26.56% |
| Mas de tres | 59 | 24.48% |
| Total | 241 | 100.00% |
| Ese tiempo que esperó le pareció | | |
| Mucho | 75 | 31.12% |
| Aceptable | 149 | 61.82% |
| Poco | 17 | 7.05% |
| Total | 241 | 100.00% |

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario del INCP, Tegucigalpa, Honduras, 2017

Tabla 3. Satisfacción de los usuarios en relación a los servicios de farmacia, que se brinda en la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Obtuvo todas las medicinas que le recetaron | | |
| Si | 138 | 60.26% |
| No | 83 | 36.24% |
| No aplica | 8 | 3.49% |
| Total | 229 | 100.00% |
| Recibió información en farmacia sobre el medicamento | | |
| Si | 130 | 56.77% |
| Mas o menos | 21 | 9.17% |
| No | 74 | 32.31% |
| No aplica | 4 | 1.75% |
| Total | 229 | 100.00% |
| El pago por la atención le pareció: | | |
| Mucho | 29 | 12.03% |
| Aceptable | 197 | 81.74% |
| Poco | 11 | 4.56% |
| No aplica | 4 | 1.66% |
| Total | 241 | 100.00% |
| El tiempo de espera en farmacia para obtener sus medicamentos le | | |
| Mucho | 105 | 45.85% |
| Poco | 92 | 40.17% |
| No aplica | 32 | 13.97% |
| Total | 229 | 100.00% |

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario del INCP, Tegucigalpa, Honduras, 2017

Tabla 4 La opinión acerca del trato que recibieron los usuarios que asisten a la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017

| Descripción | Si | % | No | % | Mas o menos | % | No aplica | |
|--|-----|--------|-----|--------|-------------|-------|-----------|-------|
| La persona que le brindo la consulta le examino | 217 | 90.04% | 24 | 9.96% | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Entro alguien extraño al consultorio que interrumpió mientras se le examinaba | 21 | 8.71% | 207 | 85.89% | 0 | 0 | 13 | 5.39% |
| La persona que le brindo las consulta le explico con palabras claras su enfermedad/estado de salud | 216 | 89.62% | 9 | 3.73% | 16 | 6.94% | 0 | 0 |
| La persona que le brindo la consulta le explico con palabras claras el tratamiento que debe seguir | 207 | 85.89% | 7 | 2.90% | 16 | 6.94% | 11 | 4.56% |
| Considera usted que le resolvieron su problema/estado de salud | 226 | 93.77% | 15 | 6.22% | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario del INCP,2017

Tabla 5 Trato que recibió del personal de consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017.

| Cómo considera usted el trato que recibió del personal de: | Muy Bueno | % | Bueno | % | Regular | % | Malo | % | No aplica | % |
|--|-----------|--------|-------|--------|---------|-------|------|-------|-----------|--------|
| Vigilancia | 138 | 57.26% | 95 | 39.41% | 6 | 2.49% | 2 | 0.83% | 0 | 0 |
| Estadística | 123 | 51.04% | 89 | 36.93% | 18 | 7.47% | 3 | 1.24% | 8 | 3.31% |
| Enfermería | 139 | 57.67% | 74 | 30.70% | 21 | 8.71% | 5 | 2.07% | 2 | 0.83% |
| Médico | 169 | 70.12% | 66 | 27.38% | 3 | 1.24% | 1 | 0.41% | 2 | 0.83% |
| Farmacia | 132 | 54.77% | 78 | 32.36% | 16 | 6.94% | 1 | 0.41% | 14 | 5.81% |
| Laboratorio | 122 | 50.62% | 79 | 32.78% | 11 | 4.56% | 0 | 0 | 29 | 12.03% |
| Aseo | 153 | 63.48% | 79 | 32.78% | 4 | 1.66% | 2 | 0.83% | 3 | 1.24% |
| Caja | 140 | 58.09% | 75 | 31.12% | 15 | 6.22% | 2 | 0.83% | 9 | 3.73% |

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario del INCP,2017

Tabla 6 Le pareció las instalaciones de la unidad de salud de la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras 2017.

| Comó le pareció las instalaciones de la unidad de salud en cuanto a: | Muy Bueno | % | Bueno | % | Regular | % | Malo | % |
|--|-----------|--------|-------|--------|---------|-------|------|-------|
| Ventilación | 160 | 66.39% | 72 | 29.87% | 9 | 3.73% | 0 | 0 |
| Iluminación | 150 | 62.24% | 82 | 34.02% | 7 | 2.90% | 2 | 0.83% |
| Limpieza de baños | 159 | 65.97% | 63 | 26.14% | 16 | 6.64% | 3 | 1.24% |
| Limpieza en general | 162 | 67.22% | 66 | 27.38% | 9 | 3.73% | 1 | 0.41% |

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario del INCP,2017

Instituto Nacional Cardiopulmonar

