

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

TRABAJO DE TESIS PARA OPTAR AL TITULO
DE MASTER EN SALUD PUBLICA

SATISFACCION DEL USUARIO DEL SEGURO SOCIAL CON LA ATENCION
DE SALUD AMBULATORIA EN EMPRESAS MEDICAS DEL SECTOR
PUBLICO Y PRIVADO. MANAGUA, ENERO - 1996

[Handwritten signature]
Dr. EDUARDO SANCHEZ

AUTORA:

DIRECCION
C.I.E.S.,
UNAN

DRA. NORMA LESBIA GALEANO SANCHEZ



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
Dr. Guillermo Gonzalez

TUTOR:

DR. GUILLERMO GONZALEZ GONZALEZ
MASTER EN SALUD PUBLICA

[Handwritten signature]

MANAGUA, FEBRERO 1997

DEDICATORIA

A NICARAGUA MI PATRIA QUERIDA, POR SER UNA DE LAS GRANDES
RAZONES QUE ME MOTIVA A DESARROLLARME PROFESIONALMENTE.

Dra. Norma Lesbia Galeano Sánchez

AGRADECIMIENTO

Al Dr. González por el esfuerzo e interés dedicado durante los diferentes momentos del desarrollo de la investigación.

Al Lic. Juan Rocha por su asesoría técnica en el diseño de la muestra y otros aspectos afines.

A mis compañeros docentes y administrativos de la Facultad de Medicina que me brindaron apoyo técnico y emotivo para lograr finalizar el presente trabajo de investigación. Lo cual lo hago extensivo a los docentes y personal administrativo del CIES.

Al INSS y a las Empresas Médicas por el apoyo brindado a través de la información necesaria para efectuar la investigación.

A mis amigos (a), que me motivaron en momentos difíciles a seguir adelante.

Y especialmente a mi familia por su apoyo en el fortalecimiento de mi formación profesional.

Dra. Norma Lesbia Galeano Sánchez

CONSIDERACIONES DEL TUTOR

La investigación realizada por la Dra. Norma Galeano representa en primer lugar el esfuerzo tesonero de construcción metodológica de un modelo que permitiera con calidad el abordaje de uno de los aspectos más difíciles de la evaluación en los cuidados en salud: La valoración de la satisfacción del usuario.

Por otra parte, la selección del objeto de estudio, en un ámbito de mucha controversia ideológica (Existe una discusión Nacional sobre la conveniencia de las recién creadas Empresas Médicas previsionales vs el modelo tradicional de prestación de cuidados médicos directos por el INSS), es muy oportuna porque hace un aporte muy concreto en relación al tema desde la óptica de quienes están utilizando el Modelo Previsional.

Al margen de intereses, la investigación contiene información muy valiosa para quienes la requieren para tomar decisiones (Autoridades del INSS, Gerentes de las Empresas, Autoridades del MINSA, Sindicatos, etc.), al margen de los modelos tradicionales de medir la eficacia y efectividad de los servicios de salud en los Sistemas de Seguro Social.

El nivel de detalle que presenta el trabajo en relación a los distintos eslabones del proceso de atención en los servicios externos de las Empresas Médicas Previsionales estudiadas, permite que cada empresa pueda poner en práctica planes concretos de mejoramiento a la calidad de la atención, en función de superar los hallazgos del estudio.

Por todos estos elementos, consideramos que el aporte de la Dra. Galeano es de vital importancia para el debate Nacional sobre el desarrollo del Sistema de Salud en general y en particular para el futuro del modelo previsional.

Queda por resolver una serie de interrogantes sobre aspectos muy concretos que se derivan de los resultados del estudio, lo que también debe ser entendido como un aporte de la Investigadora, lo que permitirá la continuidad de la investigación en servicios de salud en Nicaragua.



Dr. Guillermo González González
Docente Investigador
CIES/UNAN

RESUMEN

La investigación es un estudio descriptivo de corte transversal, cuyo objetivo General es: **Determinar las diferencias existentes en la Satisfacción del Usuario del Seguro Social en relación a su percepción con la Atención de Salud Ambulatoria recibida en las Empresas Médicas del Sector Público y Privado. durante Enero/96.**

OBJETIVOS ESPECIFICOS :

- Caracterizar la satisfacción del usuario en relación a sus condiciones socio-demográficas y económicas.
- Identificar la incidencia de aspectos relevantes de la organización de la oferta de los servicios en la satisfacción de los usuarios.
- Conocer la satisfacción del usuario en relación a las modalidades de la atención de salud suministrada por los servicios Públicos y Privados.
- Identificar como las relaciones humanas establecidas con el personal de salud influye en la satisfacción del usuario.

Se entrevistó a través de una encuesta, a un total de 300 usuarios, de los cuales 104 asistieron al Sector Público (Policlínica Oriental) y 196 al Sector Privado (121 Salud Integral y 75 Su Médico).

Para efectos del análisis de la información se consideró como diferencias marcadas en la satisfacción del usuario entre ambos sectores, los porcentajes iguales o superiores al 10%.

Los resultados encontrados indican que la satisfacción con la atención de salud en general entre los usuarios del Sector Público (85.6%) y Privado (90.8%) es similar.

Se encontraron porcentajes marcados de usuarios más satisfechos en el Sector Privado que en el Sector Público, en las siguientes variables: Tiempo de espera específico en admisión de 11-20 minutos, limpieza de los servicios higiénicos, cita a consulta médica en general, cita a consulta médica según período específico menor de 15 días, y mayor de 30 días.

En el Sector Público se encontraron porcentajes marcados de usuarios más satisfechos, que en el Sector Privado, en las siguientes variables : Explicaciones de laboratorio, explicaciones y procedimientos de ultrasonido.

Se encontraron porcentajes altos (Mayores del 75%) de satisfacción en ambos Sectores, con respecto a las variables relacionadas con las relaciones humanas.

Unicamente con el trato humano brindado en farmacia, se encontró un porcentaje marcado de usuarios más satisfechos en el Sector Privado, que en el Sector Público.

Se considera que los resultados satisfactorios obtenidos en la atención de salud en ambos sectores, esta influenciado por el trato humano recibido de parte del médico y la enfermera.

Es importante resaltar, que en ambos sectores en relación con el resto de variables se encontraron porcentajes bajos (Igual o Menores del 75%) de usuarios satisfechos con las explicaciones de Laboratorio, Radiografía y Farmacia.

Puntos Fuertes de mayor relevancia en ambos Sectores:
Tiempo de espera en general, Tiempo de espera en Admisión de 1-10 minutos, Tiempo de espera en la consulta médica menor de 15 minutos, Tiempo de espera en farmacia de 1-5 minutos, Tiempo de espera en laboratorio de 1-5 y 6-10 minutos, Higiene en todas las particiones (Excepto en los servicios higiénicos en el Sector Público), Atención Oportuna, Realización de exámenes y Confianza con el médico.

Puntos Débiles de mayor relevancia en ambos Sectores:
Explicaciones de farmacia en relación al horario, administración y conservación del medicamento, Explicaciones de laboratorio con respecto a como conservar el medicamento.

Se recomienda que tanto en el Sector Público como en el Sector Privado se realice una evaluación del desempeño del personal que labora en laboratorio, radiografía y farmacia con el propósito de identificar los aspectos que están incidiendo en su rendimiento y con base a éste efectuar un proceso de educación permanente.

I N D I C E

	<i>Pág.</i>
<i>I - INTRODUCCION</i>	1-2
<i>II - ANTECEDENTES</i>	3-7
<i>III - JUSTIFICACIÓN</i>	8
<i>IV - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i>	9
<i>V - OBJETIVOS</i>	10
<i>VI - MARCO DE REFERENCIA</i>	11-21
<i>VII - HIPOTESIS</i>	22
<i>VIII- DISEÑO METODOLOGICO</i>	23-35
<i>IX - RESULTADOS</i>	36-55
<i>X - DISCUSION DE LOS RESULTADOS</i>	56-67
<i>XI - CONCLUSIONES</i>	68-69
<i>XII - RECOMENDACIONES</i>	70
<i>XIII- BIBLIOGRAFIA</i>	71-73
<i>XIV - ANEXOS</i>	

INTRODUCCION

La seguridad social como toda política social, está íntimamente relacionada con el rol del Estado en la sociedad. La historia del sistema de seguridad social en Nicaragua presenta semejanzas con la de otros sistemas de América Latina.

La seguridad social contempla dentro de sus componentes el seguro social el cual producto de un sistema de cotizaciones Empleador - Trabajador - Estado, asume la asistencia médica de asegurados y beneficiarios entre otras prestaciones sociales. Esta asistencia médica tiene variaciones según características propias de cada país.

Es responsabilidad de ésta entidad garantizar servicios de calidad a sus asegurados y dependientes, siendo la satisfacción del usuario un reflejo de éstos.

La seguridad social en Nicaragua, durante la década de los 80, brindó atención de salud a los usuarios del seguro social a través del Ministerio de Salud, quién además tenía a cargo la atención gratuita del resto de la población Nicaragüense lo que trae consigo la uniformidad de los servicios de salud para cotizantes y no cotizantes.

Esta situación unida a otras de orden socio-político tuvo resultados negativos principalmente en aspectos relacionados a la calidad y diferenciación de la atención de salud de la población asegurada además de afectar a finales de ésta década la cobertura de la población trabajadora entre otros rubros.

Como respuesta a esta situación el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) ha puesto en marcha un Nuevo Modelo de Previsión Social el cual incluye dentro de sus reformas un Modelo de Salud Previsional para facilitar al cotizante y sus dependientes servicios médicos de cobertura progresiva y con calidad técnicamente aceptables a través de la participación organizada de empresas médicas previsionales del Sector Público o Privado.

Lo anterior es congruente con lo planteado por la oficina regional Europea de la OMS, cuando presenta los objetivos de su Programa de Salud para todos, dice en su objetivo 31: " Para 1990 todos los Estados miembros deben haber puesto en marcha mecanismos que aseguren la calidad de los cuidados médicos dentro de su sistema de salud" OMS 1985 (1). Además es compatible con las políticas de salud del MINSA.

Se considera que uno de los modos de garantizar la calidad de los servicios de salud es atender las opiniones, quejas o sugerencias expresadas por los usuarios.

La evaluación de la calidad de la atención a partir de la satisfacción de los usuario, es de suma importancia ya que son éstos los que en última instancia definen la calidad de la atención, y son la razón de ser de las empresas públicas o privadas.

Por tanto la primera dificultad que debe enfrentar en la actualidad una institución pública o privada, es investigar la relación entre las necesidades de los clientes con sus productos o los usuarios con su oferta de servicios.

Por lo que es importante indagar sobre la satisfacción que los usuarios del seguro social están experimentando en relación a la atención de salud que el nuevo modelo les ofrece, como una forma de participación activa de los usuarios, en el sistema de prestación de servicios.

Considerando lo antes expuesto, la presente investigación se enmarcó en la Atención de Salud de las Empresas Médicas del Sector Público (Policlínica Oriental) y del Sector Privado (Salud Integral y Su Médico) desde la perspectiva de la satisfacción del usuario del seguro social con los servicios de salud, que recibieron de estas empresas médicas. Estas se encuentran ubicadas en la ciudad de Managua.

Se utilizó una encuesta, que se aplicó a los usuarios durante la segunda semana del mes de Enero, 1996.

El estudio aborda la atención ambulatoria por ser ésta donde se resuelve el mayor porcentaje de la Atención de Salud demandada, siendo los servicios de medicina general, medicina interna, ginecoobstetricia y pediatría sobre las cuales recae la mayor demanda de atención.

En la atención de salud se contempló aspectos de tipo organizativo, relaciones humanas y modalidades de la atención. Tiene como base las prestaciones médicas básicas establecidas por el modelo de salud previsional del INSS.

II - ANTECEDENTES

La seguridad social en Nicaragua se remonta a 1950, año en que es establecida en la constitución como un deber del Estado y un derecho de los Nicaragüense, financiado en forma tripartita (Empleador- Trabajador - Estado).

En 1957 se inicia el cobro de cotizaciones y otorgamiento de prestaciones médicas para lo cual el seguro social construyó sus propias instalaciones médicas.

Su campo de aplicación fue por etapas, inicialmente cubre a funcionarios, empleados y obreros al servicio del Estado, entes autónomos y de las instituciones bancarias, cuyo centro de trabajo estuvo ubicado dentro de la zona urbana de Managua, cubriendo los riesgos de enfermedad, maternidad, invalidez, vejez y muerte, desde entonces el campo de aplicación se fue extendiendo paulatinamente.

Para 1959 se aplica a los riesgos profesionales y a partir de 1966 se extendió a todo el país la aplicación de la rama de invalidez, vejez y muerte para los servidores públicos del Estado y entes autónomos además de extenderse en forma progresiva a empresas privadas.

En 1959 se extienden las prestaciones médicas a los hijos de los asegurados hasta los 6 meses y en 1965 se extienden hasta los 2 años. Seguidamente cubre a las esposas de los asegurados o compañeras de los asegurados solteros con cinco años continuos de convivencia con derecho a la atención de maternidad, con excepción del subsidio de maternidad en dinero, al que sólo tienen derecho las aseguradas.

Para la extensión de los servicios médicos se daba prioridad a aquellas zonas geográficas que contaran con instalaciones médicas adecuadas y generalmente propiedades de las Juntas Locales de Asistencia Social.

En 1979 se crea el sistema Nacional único de Salud (SNUS) a cargo del Ministerio de Salud, correspondiéndole a éste la atención médica preventiva y curativa de toda la población. Las instalaciones de asistencia médica destinada a la atención del seguro social pasaron a ser administradas por el MINSAL.

El INSS entera mensualmente al MINSAL un 9% de lo recaudado en concepto de cotización sobre los asegurados. Este porcentaje corresponde a la cuota técnica para el financiamiento de las prestaciones de enfermedad, maternidad incluyendo subsidios y prestaciones médicas de riesgos profesionales, inclusive, el subsidio de incapacidad temporal.

Durante la década de 1980, no existió clara diferenciación entre los servicios de salud para los usuarios del Seguro Social con relación a los servicios brindados por el Estado a la población en general. Además de estar el INSS sometido a presiones de asegurados y sindicatos por quejas y reclamos por falta de atención médica, escasez de medicamentos, citas muy lejanas, solicitud de reembolso por gastos médicos y hospitalarios por no haber sido atendidos, entre otros.

Para 1982 se anexa al seguro social las atribuciones del Ministerio de Bienestar Social (tiene por objeto atender a la población no asegurada que se encuentre en estado de necesidad o de protección), transformándose el INSS en un nuevo organismo denominado Instituto Nicaragüense de Seguridad Social y Bienestar.

Para 1992 el seguro social presenta bajos niveles de cobertura (cubría el 52.5% de los trabajadores del sector formal con tendencia a reducirse aún más), alto nivel de morosidad (40% sobre el recaudo anual) por prácticas evasivas de la obligación de las empresas y trabajadores, falta de motivación e incentivos para la participación activa de trabajadores y empresarios en la prevención de riesgos, falta de incentivos para mejorar la calidad de los servicios de salud y una caótica situación financiera entre otros aspectos.

Ante tal situación, que se agudiza en los últimos años, el INSS promovió a partir de 1992 el estudio de nuevos modelos de seguridad y atención a los grupos vulnerables; producto de éste proceso se define el Nuevo Modelo de Previsión Social, resultando el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) el cual se encuentra en fase de implementación y contempla la reforma de los siguientes sectores :

- * Separación del Seguro Social (0 parte contributiva), de la no contributiva encargada de cuidar los grupos vulnerables y desfavorecidos, la cual pasa a otro ámbito del Estado.
- * Nuevo seguro de riesgos profesionales
- * Nuevo Modelo de Salud Previsional
- * Nuevo Subsistema de pensiones
- * Modernización de la estructura organizacional y administrativa de la institución
- * Revisión de la base legal

Estas reformas se realizaron continuando con los principios básicos de la seguridad social:

- * Universalidad
- * Solidaridad
- * Justicia/equidad
- * Obligatoriedad

Con el modelo de salud previsional, el INSS da atención en salud al cotizante y sus dependientes a través de la participación organizada de empresas médicas previsionales del Sector Público o Privado, a través de convenios suscritos con el INSS. Reconociéndole al MINSA su importancia como organismos rector en las decisiones de las políticas de salud.

El INSS retiene su autoridad administrativa y califica a la Empresa Médica, usa el sistema de capitación para el reembolso, es decir un monto (x) por cotizante (esté o no enfermo).

El Modelo de Salud Previsional prácticamente tiene poco tiempo de implementación, comenzando las primeras empresas médicas que participan en este modelo a prestar servicios de salud a asegurados y beneficiarios del seguro social a inicio de 1994; por lo que no se encontró estudios relacionados a la atención de salud que se brinda en estas empresas Médicas.

Así mismo no se encontró estudios relacionados a la atención de salud brindado por el seguro social en años anteriores. Sin embargo, se encontró algunos estudios relacionados con la satisfacción del usuario con la atención de salud recibida como se menciona a continuación:

En un estudio realizado en Europa en 1994, se ha examinado la importancia que tiene la satisfacción de los pacientes para los cuidados de enfermería de calidad, encontraron que las interacciones personales con los médicos, enfermeras y demás personal de atención sanitaria proporcionaba la mayor satisfacción a los pacientes. (2)

En otro estudio también realizado en Europa en 1994, sobre la repercusión de una intervención de enfermería destinada a mejorar la calidad de los cuidados de enfermería en una situación de reducción de gastos en una clínica quirúrgica, constataron que la satisfacción de los pacientes aumentaba durante este período de financiación reducida, porque se procuraba asegurar la continuidad de la relación entre enfermeras y pacientes. (3)

Se realizó en 1983 en Buenos Aires un estudio sobre la Satisfacción e insatisfacción en la relación médico-paciente, donde se analizó la influencia de variables básicas tales como edad, sexo y nivel socioeconómico sobre algunos aspectos de la relación médico-paciente: Ante qué síntomas recurre al médico, como lo elige, razones para estar satisfecho o insatisfecho con un médico y casos en los que no recurre al médico.

Se encuestaron 302 pacientes, los resultados muestran que el nivel socioeconómico, el sexo y la edad tienen influencia sobre las respuestas de los sujetos, siendo el primero el que apareció como determinante en el mayor número de variables consideradas. (4)

En un estudio realizado en el Brasil, 1988 acerca de la satisfacción de los consumidores de servicios de salud con la interacción médico-paciente se identifica aspectos relevantes que contribuyen plenamente como estímulos a mejorar su salud cuando se les permite la oportunidad de hacer preguntas y reciben explicaciones médicas acerca del diagnóstico, declarando éstos pacientes que la asistencia recibida fue satisfactoria. (5)

En un estudio realizado en 1990, en tres centros de salud familiar de la región Noreste de Puerto Rico, sobre la satisfacción de los pacientes con el servicio de salud (para lo cual se utilizó un cuestionario dirigido a 319 pacientes); los parámetros utilizados para medir satisfacción con los servicios fueron: satisfacción con el trato y el manejo del médico, con los servicios de laboratorio, farmacia, radiología y sala de emergencia.

Los resultados indicaron que la mayoría de los pacientes están satisfechos con los servicios de laboratorio y de radiología, pero no así con los de farmacia y los de sala de emergencia. Más de un 70% de los encuestados se sienten satisfechos con los servicios médicos recibidos. (6)

En Nicaragua existen algunos estudios de satisfacción del usuario en los servicios de salud que tienen como antecedentes los trabajos realizados por los estudiantes y la coordinación del Módulo de Análisis de Atención de la Salud que se imparte en el Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud (CIES). En una primera oportunidad estos estudios compararon la satisfacción de usuarios de servicios públicos y alternativos.

En dos trabajos relacionados con los factores de abandono al programa de control prenatal de mujeres captadas durante su I-II trimestre de embarazo en el Silais Central y embarazadas durante su I trimestre, en el Silais Oriental y Occidental; se refleja la atención brindada en las unidades de salud correspondientes a estos Silais.

En ambos estudios califican la atención como mala principalmente por la incapacidad técnica, la insatisfacción con la atención, la accesibilidad geográfica, el tiempo de espera, el coste de la atención, las condiciones físicas del local, el abastecimiento de materiales y medicina en los programas, la calidad del personal y su experiencia. (7)

En 1995 se realizó un estudio sobre análisis de la calidad de la atención a partir de la percepción de las usuarias y de los profesionales en tres centros de salud públicos de la ciudad de Managua; encontrándose como puntos fuertes a nivel general en los tres centros de salud: Los horarios, explicaciones del médico, la capacidad de escucha del médico, el hecho de ser atendido por la misma persona y el sentimiento de estar en buenas manos.

Con respecto a la escucha del médico el 55% estuvieron bastante satisfecha, el 15.8% muy satisfecha; en relación a las explicaciones del médico el 71.7% estuvieron bastante satisfecha. (8)

En un estudio sobre satisfacción del usuario atendidos en cuidados críticos y observación, Hospital Antonio Lenin Fonseca y Manolo Morales - Managua, Agosto 1995. Se encontró que del total de entrevistados el 99% consideró que el personal de salud que los atendió demostró capacidad técnica y de éstos el 23.2% la valoró como Excelente y el 63.1% como Bueno; el 96.5% expresó que percibió respeto al momento de su atención. (9)

III-JUSTIFICACION

La evaluación y control de la calidad de las prestaciones de los servicios sanitarios despierta cada vez mayor interés e importancia en la mayoría de los países, este interés es compartido por profesionales y los propios usuario del sistema. Entre los motivos de este creciente interés se destacan razones de orden profesional, político y social. En Nicaragua las políticas de salud expresan dentro de sus líneas de acción impulsar la calidad de la atención.

El interés e importancia de la calidad de la atención cobra mayor relevancia cuando se trata de servicios brindados por sistemas de prepago, como es el caso de la atención de salud por seguro social, ya que tanto el empleador como el trabajador cotizan para que se brinde un buen servicio.

En el caso particular de Nicaragua lo antes mencionado tiene una relevancia especial, ya que el actual modelo de salud previsional del INSS se implanta para dar una respuesta satisfactoria tanto a empleadores como a usuarios, que experimentaron con el modelo anterior una serie de insatisfacciones con la atención de salud.

El estudio es de utilidad en el sentido que refleja que tan satisfechos se encuentran los usuarios con los servicios ambulatorios que el INSS les ofrece a través de las empresas médicas, contratando servicios de salud de origen público y privado.

Además de contribuir, en relación a la calidad de la atención que los usuarios del seguro social perciben en éstas empresas médicas, brindando elementos de juicio para la toma de decisiones. Lo que permitirá a los gerentes aplicar medidas correctivas que fortalezcan la atención de salud, ya sea para mantener la calidad de la atención o elevar la misma, principalmente en los aspectos objeto de estudio (Organización de la atención, Modalidades de la Atención, Relaciones Humanas).

Lo cual es posible en el sentido que la medición de la satisfacción del usuario es, un instrumento valioso para la investigación, administración y planeación.

IV-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es interesante conocer la satisfacción de los usuarios del Seguro Social con la atención que reciben a través de las Empresas Médicas y si existen diferencias en la satisfacción al comparar los servicios que brindan las Empresas Médicas del Sector Público y Privado.

En el presente estudio, corresponde al Sector Público la Policlínica Oriental y al Sector Privado Salud Integral y Su Médico. Para efectos del estudio se consideró únicamente la Atención de Salud ambulatoria, efectuada durante la segunda semana del mes de Enero-1996.

Se dió respuesta a las siguientes interrogantes :

- Cuál es la satisfacción del usuario del seguro social de acuerdo a sus condiciones socio-demográficas y económicas, del Sector Público y Privado?
- Qué incidencia tiene la estructura y funcionamiento de la atención en la satisfacción del usuario del Seguro Social en las Empresas Médicas del Sector Público y Privado?
- Cuál es la satisfacción del usuario del Seguro Social en relación a aspectos técnicos, disponibilidad de medicamentos-exámenes y el nivel de resolución de los servicios en el Sector Público y Privado?
- Cómo es la percepción del usuario del Seguro Social con respecto a la relación médico - paciente, trato personal, e información brindada por el personal de salud de las Empresas Médica del Sector Público y Privado?

V- OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL :

Determinar las diferencias existentes en la satisfacción del usuario del usuario del seguro social en relación a su percepción con la atención de salud ambulatoria recibida en las empresas médicas del Sector Público y Privado, Enero/96.

OBJETIVOS ESPECIFICOS :

- *Caracterizar la satisfacción del usuario en relación a sus condiciones socio-demográficas y económicas.*
- *Identificar la incidencia de aspectos relevantes de la organización de la oferta de los servicios en la satisfacción de los usuarios.*
- *Conocer la satisfacción del usuario en relación a las modalidades de la atención de salud suministrada por los servicios Públicos y Privados.*
- *Identificar como las relaciones humanas establecidas con el personal de salud influye en la satisfacción del usuario.*

VI- MARCO DE REFERENCIA

La preocupación e interés por la calidad surgieron en el mundo industrial. En las últimas dos décadas, se ha desarrollado un enfoque de calidad, que involucran la reinclusión del cliente: pasando de una preocupación por el cumplimiento de los estándares de calidad por el producto, a la incorporación de la satisfacción de las expectativas del usuario.

Calidad, no es una característica exclusivamente tangible, sino el resultado de la interacción de múltiples factores relacionados con las características intrínsecas del bien o servicios y su capacidad para satisfacer los requerimientos del cliente. Siendo una definición de calidad apropiada, desde ésta perspectiva la siguiente:

La satisfacción de un consumidor utilizando para ello adecuadamente los factores humanos, económicos, administrativos y técnicos, de tal forma que se logre un desarrollo integral y armónico del hombre, de la empresa y de la comunidad.

La calidad entonces implica aspectos subjetivos, en cuya génesis intervienen todos aquellos factores que influyen en la creación de expectativas, tales como: Nivel de instrucción, información disponible, gustos, escala de valores y de prioridades; en general, todo lo que conforma la idiosincrasia individual.

Al igual que la idiosincrasia es una cualidad dinámica del ser humano, que se modifica según cambian sus determinantes históricos, la calidad no es una función estática porque depende de las cambiantes demandas del consumidor.

El control de la calidad se puede definir como el conjunto de esfuerzos de los miembros de una empresa para mantener y superar los estándares de calidad, prestando el servicio adecuado a satisfacción completa del consumidor. (10)

El control de calidad involucra al menos dos aspectos:

El primero se relaciona con las cualidad propias de un producto o servicio y su apego a los estándares predefinidos. El segundo, tiene que ver con la capacidad del producto o servicio para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

La necesidad de garantizar la calidad de los servicios de salud se fundamenta entonces en una serie de consideraciones entre las que cabe resaltar las siguientes:

- Responsabilidad profesional por el mantenimiento y recuperación del estado de salud de los usuarios.

- *Compromiso Estatal por la salud de la población.*
- *Temor de los prestatarios de servicios por las responsabilidades legales en que pueden incurrir debido a un error u omisión en la práctica de las ciencias de la salud.*
- *Necesidad de lograr un uso más racional de los recursos.*
- *Necesidad Estatal de controlar la calidad de los servicios que se trasladan al sector privado.*
- *Renovación del interés por la calidad en todos los campos del quehacer humano.*
- *Focalización del cliente o usuario de los productos o servicios como la razón de ser de las empresas públicas y privadas.*

Se distinguen dos tipos de calidad : Absoluta y relativa. La primera se refiere a la concordancia entre el diseño y el producto final. La calidad relativa es la capacidad del producto para satisfacer la necesidad por la que fue creada.

El control total de calidad (CTC), significa el conjunto de responsabilidades de todos los integrantes de una organización para la integración, desarrollo, aseguramiento y mejoramiento de la calidad de un producto o un servicio, a fin de hacer posible su fabricación y comercialización, a satisfacción completa del usuario y al precio más económico posible.

Aunque el diseño de un sistema de control total de la calidad varía de acuerdo a la organización en que se quiere aplicar, al tipo de producto que ofrece y diversas variables, se han definido una serie de elementos básicos que deben tomarse en cuenta siempre:

El primero de ellos establece como la más alta prioridad, el desarrollo de una cultura de servicio al cliente; así, el usuario es quien en última instancia define la calidad.

El segundo principio fundamental es que la consolidación de la calidad involucra un proceso continuo de mejoramiento de su oferta, por lo tanto no es limitado en el tiempo ya que, evoluciona permanentemente.

El tercer principio existente en función de los dos anteriores, se refiere a la participación en el proceso de mejoramiento continuo, de todos los interesados pero principalmente de la alta gerencia, la que debe conducir y operacionalizar constantemente el proceso.

La evaluación de los resultados y el impacto de los bienes y servicios producidos: Es la actividad permanente que retroalimenta la planificación del proceso para garantizar una evolución constante hacia la Calidad total. Involucra entre otros aspectos los siguientes: Análisis del impacto en la población meta y estudio de la satisfacción de los clientes con el producto o servicio. (11)

La calidad se debe ver positivamente como una forma de mejoramiento continuo en todos los niveles de la organización. No puede ser considerada como algo de exclusiva responsabilidad del personal técnico, requiere el liderazgo, el respaldo y la motivación de la alta gerencia y de los mandos medios. (12)

Desde el punto de vista institucional la calidad de la atención no tiene límites y desde luego debe existir una cultura organizacional que responda a la satisfacción del usuario (Eje del proceso de trabajo en salud con calidad) con máximo beneficio, con el menor riesgo y costo. La calidad de la atención puede mejorarse con el desarrollo y la calificación científico-técnica de los recursos humanos.

La calidad asistencial esta íntimamente relacionada con una buena asistencia médica que trata al individuo como un todo, mantiene una estrecha y continua relación personal entre el médico y el paciente, coordina todos los tipos de servicios médicos. La relación médico - paciente es el punto de encuentro entre la necesidad y la satisfacción. (13)

La relación establecida entre el profesional de la salud y el paciente es el fármaco más potente. Precisamente por ello, una relación disfuncional puede actuar como un antiplacebo tan poderoso que haga fracasar la terapia más adecuada.

El análisis de la relación asistencial forma parte del abordaje integral biopsicosocial del individuo. El paciente busca alguien que sepa, se muestre activo y de respuestas.

La calidad es una actividad compartida por los profesionales y el Estado y tiene que ver con las condiciones objetivas y subjetivas del entorno político, económico, social y cultural en el cual se desarrolla éste proceso. (14)

Evaluar la calidad de la atención en salud permite centrar esfuerzos en los eslabones más débiles de la cadena. El proceso de análisis de la calidad de la atención de la salud, es posible realizarlo desde un punto de vista metodológico, a partir de diferentes tipos de enfoques: Estructura, Proceso y Resultados. (15)

Estructura: En el concepto de estructura se incluyen tanto los recursos humanos, físicos y financieros como la organización (Distribución del trabajo entre los miembros de un equipo, tipo de sistema de registro que se utiliza, horarios...). Comprende las características relativamente estables de los proveedores y usuarios de la atención.

Sin embargo, es del consenso general que el enfoque estructural tiene poca validez, y la evaluación aislada de la estructura puede llevar a conclusiones erróneas a menos que el ítem específico de la estructura evaluado, tenga una relación demostrada (Positiva o Negativa) con el resultado.

Proceso: Incluye las actividades que han sido realizadas para conseguir los objetivos del programa, como se han realizado éstas actividades; es decir, al evaluar el proceso se enfatiza en los procedimientos utilizados para prestar atención a los pacientes. constituye la parte más invariable de la asistencia sanitaria.

Resultados: El análisis de los resultados refleja las contribuciones de todos los profesionales en la atención de los pacientes. Pueden ser expresados en términos de recuperación de las funciones, satisfacción del usuario o de supervivencia. De tal forma que los resultados proporcionan una medición integrativa de la calidad de la atención: La relación del paciente con el profesional, los logros en el nivel de salud del paciente como la propia satisfacción del usuario ante la atención recibida. La calidad está determinada por la satisfacción del usuario.

La satisfacción del paciente, además de ser en sí objetivo y resultado de la atención, puede verse también como una contribución a otros objetivos y resultados. Por ejemplo es más probable que un paciente satisfecho coopere eficazmente con el médico y que acepte y siga sus recomendaciones.

La satisfacción también influye sobre el acceso al cuidado, ya que es más probable que un paciente satisfecho vuelva a buscar la atención médica.

La satisfacción del paciente es de fundamental importancia como una medida de la calidad de la atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del paciente, que son asuntos sobre los que éste es la autoridad última.

La valoración informal de la satisfacción tiene un papel aún más importante en el curso de cada interacción médico-paciente, ya que el profesional puede usarla continuamente para monitorear y guiar dicha interacción y al final, hacer un juicio sobre qué tan acertada ha sido. Pero la satisfacción del paciente tiene también algunas limitaciones como medida de la calidad.

Los pacientes generalmente poseen sólo una comprensión muy incompleta de la ciencia y tecnología de la atención, de manera que sus juicios en relación con éstos aspectos pueden ser defectuosos. Es más, los pacientes algunas veces esperan y exigen atenciones que sería incorrecto que el profesional proporcionara, porque están socialmente y profesionalmente prohibidas, o porque no convienen al paciente. Sin embargo, aún estas limitaciones no necesariamente restan validez a la satisfacción del paciente como una medida de la calidad de la atención. (16)

La evaluación de la satisfacción del paciente, como medida de evaluación de los resultados de la relación médico-paciente, depende siempre de la subjetividad de la percepción de los diferentes niveles educativos, sociales, económicos o lingüísticos que separan al profesional y a los propios servicios de los usuarios.

La satisfacción con los servicios de salud depende en gran medida de la calidad de los servicios que se ofrecen y al trato personal que recibe el paciente del médico. (17)

La relación médico-paciente necesita desarrollarse sobre una base de confianza mutua. Poder empatizar con el paciente es central en el que hacer médico para lograr la confianza del paciente. La empatía como proceso es la capacidad de ponerse emocionalmente en el lugar del otro. Para lograr esta empatía es preciso prestar atención a la comunicación verbal y no verbal.

Uno de los elementos que influye en la atención médica, es el encuentro entre el medio y el paciente, éste puede estar siempre influenciado emocionalmente, por una relación intensa de parte de ambos aunque con distintos signos o sentidos, ya que el paciente es una unidad diferenciada y diferente de cualquier otro paciente, por ello su enfermedad como vivencia es irrepetible.

Boltanski (1977), sostiene que en la relación médico-paciente, el médico adopta diferentes actitudes según la clase social del enfermo. Dice que los médicos sólo dan amplias explicaciones a quienes evalúan suficientemente capacitado para comprender y que consideran que los pacientes de sectores populares, que poseen un bajo nivel de instrucción, no tienen los requisitos para ello.

Los indicadores de resultado, reflejan los productos finales de la política de salud en lo que respecta al acceso al sistema. Constituye el enfoque más relevante para cumplir los objetivos de la atención de la salud. Es a partir de los resultados como se determina la efectividad, la eficiencia y la satisfacción de la atención sanitaria.

Las medidas de satisfacción del consumidor requieren datos sobre variables tales como el porcentaje de la población estudiada que consideraba adecuada la atención recibida y se encontraba satisfecha o descontenta con la coordinación de los servicios, la amabilidad de los agentes de salud, la información recibida y la calidad de la atención en general, así como el porcentaje de la población que requería atención médica, pero no la obtuvo y los motivos por los cuales no la obtuvo.

La organización del sistema y el nivel de satisfacción de las expectativas de los consumidores son los que definen si un individuo permanece dentro del sistema. Por otro lado las características de la población (Actitudes hacia la atención médica, nivel de ingresos etc), pueden afectar en forma directa la utilización de los servicios y satisfacción por parte de los consumidores.

Para valorar la satisfacción de los usuarios se debe considerar los siguientes aspectos:

- Calidad no es lo que ponemos en el servicio, sino lo que el usuario obtiene de él.
- Nos movemos en el campo de la subjetividad, donde la satisfacción se interrelaciona con las expectativas y las percepciones.
- No existe una relación lineal entre satisfacción e insatisfacción.
- Los usuarios deben decidir cuales son los aspectos asistenciales que les interesa y éstos comprenden: Las relaciones interpersonales, la información, la organización de la atención e incluso la aceptación de los diagnósticos y tratamientos.

No es sorprendente, por lo tanto, que el grado de satisfacción del enfermo sea inversamente proporcional al tiempo de espera. Algunos estudios han señalado que se tolera bien 30 minutos como máximo. De ahí que los pacientes gravemente enfermos suelen ser los más satisfechos de la asistencia sanitaria. En cambio los pacientes con enfermedades o lesiones menos graves, que han de esperar más tiempo, tienden a estar menos contentos.

El tiempo que se le brinda al paciente está en dependencia del problema que éste presente y la asimilación que este tenga de las orientaciones médicas brindadas.

La mayoría de los casos de insatisfacción del usuario no llegan a expresarse, por lo tanto puede ser preciso acudir a estudios sobre evaluación de la calidad de los servicios desde el punto de vista de la estructura, proceso y resultado.

Entre los aspectos fundamentales del acceso a los servicios se encuentra el socio-organizativo, que comprende atributos relativos a los recursos, que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del paciente para obtener atención médica. Entre éstos se puede citar el sexo del profesional, sus honorarios y especialización.

El acceso a los servicios también implica que éstos estén disponibles en el momento y lugar en que el paciente los necesita y que la forma de ingreso al sistema resulte clara.

Por tanto resulta importante señalar que las barreras que se interponen en el acceso no son solamente de índole económico sino también psicológica, informativa, social, organizativa, espacial y temporal entre otras. (18)

Medios para alcanzar una mejor calidad de la atención :
Estrategía económica y aprovechamiento de innovaciones técnicas. Siendo importante el estudio del comportamiento humano, ya que el secreto de la calidad está en los hombres.

La escasez de recursos, las tendencias de privatización de los servicios básicos, la descentralización y la apertura de mayores espacios de participación ciudadana en las decisiones que les afectan directamente; el crecimiento incontrolado de marcas de profesionales de la salud y que incrementan los niveles de competencia en forma importante; los altos costos de la tecnología y de los insumos para la producción de servicios de salud, constituyen, en forma conjunta o por si mismos, factores externos que presionan a las instituciones de salud a buscar formas más adecuadas de hacer las cosas y superar su propia ineficiencia a la vez que ofrecen servicios de una mejor calidad, que responden a las necesidades de sus clientes.

La calidad es relativa y depende hasta cierto punto de la oferta y la demanda. Es claro que, existiendo un exceso de dinero que vaya en pos de una oferta escasa de bienes o de servicios, la calidad tendría una importancia secundaria ante la simple disponibilidad. Ahora, en el otro extremo cuando existe una oferta abundante de cualquier cosa, la calidad adquiere una importancia determinante en la decisión de compra.

Las organizaciones de salud han venido asimilando éstos y otros aspectos de racionalidad de la demanda y han comenzado a "pensar en el cliente", a consultar sobre sus gastos y preferencias, su satisfacción e insatisfacción con los servicios que tal o cual clínica les ofrece etc, y se han dado a la tarea de mejorarlos. (19)

La competencia tiende a crecer cuando los usuarios pueden escoger entre instituciones públicas y privadas. La competencia que se genere dependerá de la calidad y la complejidad de la infraestructura pública, los límites institucionales a la competencia impuestos por el Estado en ejercicio de su función reguladora y la capacidad de éste para financiar el proceso de cambio tecnológico de las instituciones públicas. (20)

Finalmente, se presenta el problema de elección de la técnica para obtener la información de los clientes. Se reconoce que hay que valorar distintas alternativas y entre ellas se mencionan:

La revisión documental, la observación directa, y por supuesto el cuestionario.

En este sentido, la decisión depende de los objetivos planteados, las preguntas de la investigación, la necesidad de obtener datos cuantitativos, la experiencia previa en uno u otro método, la disponibilidad del personal, y por supuesto los recursos disponibles (considerando el costo).

SEGURIDAD SOCIAL

Históricamente la seguridad social ha surgido al mismo tiempo que la necesidad de seguridad en los individuos en el sistema de producción capitalista y de la situación económica y social que resultó de la industrialización.

La política social en la relación de ciudadanía es comprendida como el conjunto de derechos positivos que vincula al ciudadano con el Estado. En este sentido la relevancia técnica y política de la seguridad social no es coyuntural, sino que está relacionada con el perfil del Estado en las sociedades democráticas con grandes desigualdades sociales y funciones compensativas y distributivas.

La seguridad social tiene un significado más amplio en unos países que en otros, pero en esencia puede interpretarse como la protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que de otra manera derivarían de la desaparición o de una fuerte reducción de sus ingresos como consecuencia de enfermedad profesional, desempleo, invalidez, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos.

Los distintos elementos que conforman los amplios regímenes de seguridad social son : El seguro social, la asistencia social, las prestaciones sufragadas con fondos públicos, las prestaciones familiares y las cajas de previsión.

El Seguro Social : Es un sistema de prepago, se trata esencialmente de un programa de ahorro obligatorio financiado de forma tripartita por empleador, trabajador y el Estado. A través del cual el asegurado y beneficiario obtiene asistencia contra contingencias vitales. Siendo el método más importante y de más uso en la transferencia del riesgo. (21)

Desde el punto de vista político, el seguro social presenta una importante alteración en las relaciones conflictivas entre el capital y el trabajo, requiriendo para la obtención de mayores tasas de productividad un trabajador más calificado, más rápido en mejores condiciones de manutención y reproducción. (22)

Las prestaciones de atención médica por sistemas de seguro social han tenido distintas formas organizacionales, éstas dependen en gran parte de las relaciones entre la autoridad oficial responsable y la entidad que presta el servicio de hecho, así como del nivel de desarrollo económico, el grado de autoridad centralizada de la estructura política Nacional. Otros factores que influyen son la evolución histórica, el tamaño del país y la forma en que está distribuida su población.

No obstante, en términos generales puede decirse que los sistemas de organización que existen son sólo dos : El Directo y el Indirecto.

DIRECTA: Las autoridades del Seguro Social proporcionan por sí misma directamente los servicios de salud, contratando médicos u otro personal en calidad de empleados y por lo general construyendo sus propias instalaciones .

INDIRECTA: Las autoridades oficiales de Seguro Social convienen con diversos proveedores independientes de servicios-médicos, hospitales, odontólogos, farmacéuticas y otros que presten sus servicios a los asegurados y beneficiarios.

Las tendencias globales indican que la norma directa de atención médica satisface necesidades sociales más eficazmente que la indirecta. (23)

Los sistemas de seguridad social en América Latina, se sustentaron en el modelo definido por Bismarck en Alemania en 1883. Pasando prácticamente por varias etapas, dentro de las modalidades de suministro de prestaciones, en la mayoría de los casos se optó por el sistema "directo", por medio del cual las prestaciones se otorgaban con base en establecimientos y personal propio; seguida y complementariamente se seleccionó la modalidad por "contratos", en los cuales la seguridad social utilizaba establecimientos tanto del Ministerio de Salud como del sector privado.

En algunos países se desarrolló la modalidad de "libre elección", por la cual el beneficiario podía elegir el establecimiento y el profesional de su preferencia: Estos fueron los casos de Chile, Panamá, Brasil, Perú en algunos determinados lapsos. (24)

Conocer la calidad con que se otorga la atención médica como primer paso para mejorar su prestación es una necesidad inherente al acto médico mismo. En el Instituto Mexicano del Seguro Social esta preocupación se hizo manifiesta por primera ocasión en 1956, cuando en el hospital de la Raza se inicio la revisión de expedientes.

Posterior a 1983 se hizo evidente la necesidad de tomar en cuenta otros aspectos entre los cuales se consideró que la calidad de la atención puede enfocarse desde tres ángulos diferentes, conforme a la satisfacción de las expectativas del derechohabiente, de la institución y del trabajador mismo, así como del adecuado balance que debe existir entre la calidad y la eficiencia en la prestación de los servicios. (25)

La Seguridad Social es uno de los pilares fundamentales de la sociedad contemporánea; sin embargo, actualmente en todos los países se asiste a una mayor complejidad social y económica que dificultan en mayor medida alcanzar metas que permitan operar con óptima calidad los servicios de salud.

De igual manera, se observan grandes diferencias en los distintos sistemas de seguridad social, al grado que es difícil que alguno resulte igual a otros.

Factores que un programa de calidad total de los servicios de salud y seguridad social deben tomar en cuenta, a saber:

Suficiencia y calidad de recursos humanos, organización y productividad, comités técnico médicos y algo muy importante, la necesaria satisfacción del usuario de los prestadores de servicio. (26)

MODELO DE SALUD PREVISIONAL

En Nicaragua, dentro de las reformas que el INSS inició en 1992 se contempla el nuevo modelo de Salud Previsional, el cual brinda atención de Salud a los asegurados y sus beneficiarios a través de la participación de Empresa Médicas Previsionales del Sector Público o Privado. El cual tiene las siguientes particularidades : Libertad de elección, incentiva la competencia, dinamiza la economía y opción a la escogencia de planes complementarios.

Las Empresas Médicas Previsionales : Se definen como empresas del Sector Público como Privado que se organizan con el objeto de ofertar y proveer servicios de salud integral a los asegurados activos y sus dependientes, de conformidad con los términos y condiciones que se exigen en el Modelo de Salud Previsional formulados por el INSS.

Uno de los requisitos que deben reunir las empresas médicas es de disponer de los recursos humanos de calidad técnica y de antecedentes éticos comprobados, así como de la infraestructura física, recursos materiales y abastecimiento de insumos, que aseguren una calidad adecuada de atención en salud a los trabajadores y sus dependientes.

Según el convenio con el INSS, las empresa médicas se comprometen a otorgar al beneficiario, las siguientes atenciones de salud:

- * Al asegurado, atención de salud médica y quirúrgica.
- * A la esposa o compañera de vida, atenciones de pre-natal, parto y el puerperio.
- * Al niño, las atenciones médico - pediátricas durante los primeros dos (2) años de vida.
- * Prestación farmacéutica de acuerdo a listado básico aprobado por el INSS.
- * Subsidio económico por incapacidad temporal debidamente certificado por el médico.
- * Atención intrahospitalaria en cuartos de acomodación múltiple (cuatro o más camas).
- * Servicios de apoyo diagnósticos, según lista de prestaciones básicas (Laboratorio, patología y radiología).

Existe un listado de prestaciones básicas establecidas por el INSS, tanto para la atención ambulatoria, atención hospitalaria, medicamentos y exámenes de diagnóstico. También existe una lista de exclusiones de prestaciones de salud.

Las empresas médicas previsionales están sujetas a la supervisión técnica, ejercida por la subdirección general de salud previsional del INSS y auditoriajes periódicas para verificar y garantizar la calidad de los servicios.

VII- HIPOTESIS DE INVESTIGACION

Existen diferencias en la satisfacción del usuario del Seguro Social, derivadas de sus características socio-culturales y experiencias previas que influyen en su percepción, en relación a la Atención de Salud Ambulatoria brindada por las Empresas Médicas del Sector Público y Privado. Enero de 1996.

VIII- DISEÑO METODOLOGICO

- Tipo de Estudio** : Descriptivo de Corte Transversal
- Unidad de Análisis** : Usuarios del Seguro Social que recibieron atención de salud ambulatoria en las Empresas Médicas: Policlínica Oriental, Salud Integral y Su Médico. Managua-Enero/1996.
- Universo** : Usuarios del Seguro Social que demandan atención ambulatoria en las Empresas Médicas objeto de estudio. Managua-Enero/1996.
- Población** : 714 Usuarios del Seguro Social que recibieron atención ambulatoria, en un día promedio de atención en los servicios de: Medicina general, Medicina Interna, Ginecoobstetricia y Pediatría en las empresas médicas seleccionadas. Managua Enero/1996.

Para determinar la Población se utilizó el promedio de atención diaria de usuarios en los servicios a estudiar, durante el mes de Julio - 1995, correspondiendo a la siguiente distribución:

- | | | | |
|--------------------------------|-------|-----------|-------|
| + Policlínica Oriental: | 200 | pacientes | |
| Medicina General | : 133 | pacientes | (67%) |
| Medicina Interna | : 25 | pacientes | (13%) |
| Pediatría | : 25 | pacientes | (13%) |
| Ginecoobstetricia | : 17 | pacientes | (7%) |
| + Salud Integral | : 358 | pacientes | |
| Medicina General | : 259 | pacientes | (72%) |
| Medicina Interna | : 15 | pacientes | (5%) |
| Pediatría | : 33 | pacientes | (9%) |
| Ginecoobstetricia | : 51 | pacientes | (14%) |
| + Su Médico | : 156 | pacientes | |
| Medicina General | : 83 | pacientes | (53%) |
| Medicina Interna | : 16 | pacientes | (10%) |
| Pediatría | : 25 | pacientes | (16%) |
| Ginecoobstetricia | : 32 | pacientes | (21%) |

Esta información fue facilitada directamente por las empresas médicas objeto de estudio.

Muestra: 300 Usuarios del seguro social que recibieron atención de salud ambulatoria en los servicios a estudiar en las empresas médicas objeto de estudio. Managua- Enero/1996

La Muestra fue seleccionada por el método no probabilístico por cuota.

Del total de la población, se obtuvo a través del método de estratificación, la distribución del número de usuarios a entrevistar por cada empresa médica.

Distribución de la muestra por Empresa Médica y servicio:

-	Policlínica Oriental	:	104 pacientes
	Medicina General	:	69 pacientes (67%)
	Medicina Interna	:	14 pacientes (13%)
	Pediatría	:	14 pacientes (13%)
	Ginecoobstetricia	:	7 pacientes (7%)
-	Salud Integral	:	121 pacientes
	Medicina General	:	71 pacientes (59%)
	Medicina Interna	:	10 pacientes (8%)
	Pediatría	:	18 pacientes (15%)
	Ginecoobstetricia	:	22 pacientes (18%)
-	Su Médico	:	75 pacientes
	Medicina General	:	39 pacientes (53%)
	Medicina Interna	:	8 pacientes (10%)
	Pediatría	:	12 pacientes (16%)
	Ginecoobstetricia	:	16 pacientes (21%)

Para estimar el tamaño muestral se aplicó una fórmula estadística tomando en consideración la atención promedio diaria de pacientes durante el mes de julio 1995, en los servicios a estudiar en las empresas médicas.

La fórmula fue la siguiente :

$$n = \frac{N Z^2 \sigma^2}{d (N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

N = Tamaño de la Población (Promedio de atención diaria)
 Z = 1.96 (Coeficiente de confiabilidad, 95%)
 σ = Varianza (70 P. Oriental y Salud Integral, 60 Su Médico)
 d = Precisión (10)

Criterios de Inclusión y exclusión

Criterios de Inclusión:

- Paciente Asegurado y/o Beneficiario, que ha concluido su atención de salud en cualquiera de los servicios objeto de estudio.
- Paciente Primera vez y/o Subsecuente: Se consideró primera vez, al usuario que en ese día establecía su primer contacto con los servicios de la empresa médica. Y Subsecuente, al usuario que en ese día establecida su segundo o más contacto con los servicios de la empresa médica.

Criterios de Exclusión:

- Paciente no asegurado ni beneficiarios del INSS
- Paciente que ha recibido atención médica en otros servicios no seleccionados (Ortopedia, cardiología, nefrología y otros).
- En lo relacionado a la atención de Salud que brinda el INSS no se contempló las prestaciones económicas.

Recolección y Procesamiento de la Información:

La fuente de recolección de la información fue primaria, se entrevistó directamente a los usuarios a través de una encuesta semi-estructurada. En el caso de los niños se entrevistó a la madre y/o acompañante.

Se realizó una prueba piloto en cada una de las empresas médicas (10 encuestas en cada una de las empresas médicas), la que fue de utilidad para efectuar las modificaciones necesarias a la encuesta y mejorar la comprensión de ésta para el usuario.

La Información fue recolectada simultáneamente en las tres empresas durante una semana, utilizándose un total de 12 encuestadores, distribuidos en las diferentes empresas médicas, de tal forma que los encuestadores ubicados el primer día de la recolección de la información en una determina empresa médica, se mantuvieron en ésta durante el resto de los días, hasta finalizar la recolección.

Estos fueron personal calificado (Médico general, enfermera, psicólogo), previamente recibieron las orientaciones necesarias con respecto a la encuesta, de tal forma que existiera igualdad de criterios entre los mismos, además estaban capacitados para dar explicaciones al usuario en relación a las preguntas de la encuesta en caso necesario, ya que las preguntas se realizaban literalmente tal como estaban escritas en la encuesta.

Además los encuestadores contaron con el apoyo de un instructivo de la encuesta, el cual fue explicado previamente. Donde se orientan los diferentes elementos a considerar al momento de realizar la entrevista, principalmente aquellos que se prestaran a confusión

Durante la entrevista se interrogó sobre la idea que tiene el usuario sobre calidad, lo que permitió construir a partir de los mismos, un concepto de calidad de la atención de la salud que contribuyó a realizar un análisis más objetivo de la satisfacción del usuario en relación a ésta.

El procesamiento de la información se efectuó a través de la utilización del programa EPI-INFO. Para lo cual se realizó todo un proceso que implicó: Codificación de la encuesta, Clasificación de las preguntas abiertas, Diseño de la base de datos, introducir los datos obtenidos en la encuesta y ejecución del plan de análisis.

Los resultados se presentan a través de tablas de salida y gráficos.

VARIABLES

* **VARIABLE DEPENDIENTE:** Satisfacción del usuario

* **VARIABLES INDEPENDIENTES:**

Según objetivos específicos:

- **Condiciones socio - demográficos y económicas:**

Tipo de usuario, asistencia, sexo, edad, escolaridad, ocupación, salario.

- **Aspectos de la organización de la oferta de los servicios:**

Flujo de la atención, tiempo de espera, para ser atendido, condiciones de comodidad, horario de atención, condiciones de higiene, citas, privacidad, atención oportuna.

- **Modalidades de la atención de salud:**

Abordaje técnico, disponibilidad de medicamentos y exámenes de diagnóstico, resolución de los problemas de salud.

- **Relaciones humanas establecidas con el personal de salud:**

Confianza con el médico, información brindada, trato personal.

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES**VARIABLES:****TIPO DE USUARIO:**

Pacientes a los cuales el INSS brinda atención de salud

Valor : Asegurado
Beneficiario

ASISTENCIA:

Contactos establecidos por parte del usuario con los servicios de salud de las empresas médicas.

Valor : Primera Vez: (Primer contacto con los servicios de salud)

Subsecuente: (Segundo o más contacto con los servicios de salud)

SEXO:

Diferencia física y constitutiva entre el hombre y la mujer.

Valor : Femenino
Masculino

EDAD:

Período de tiempo que transcurre desde el nacimiento hasta el momento de realizarse la encuesta.

Valor : Años cumplidos

Escala : 20-29
30-39
40-49
> 50

ESCOLARIDAD:

Nivel de instrucción académica alcanzada hasta el momento de realizarse la encuesta.

Valor : Analfabeta
Alfabetizado
Primaria
Secundaria
Técnico
Universitaria

SALARIO:

Cantidad monetaria mensual que recibe el trabajador del empleador que cotiza al INSS.

Valor : Córdobas

Escala : < C\$ 500
C\$ 501 - 1000
> C\$ 1000

OCUPACION:

Actividad laboral en la cual se desempeña el usuario al momento de realizar la encuesta. Se clasificó según categorías.

Valor : Servicio Salud: (Técnico de laboratorio, enfermera, médico, nutricionista, psicóloga, entre otros)

Servicio Otros: (Secretaria, maestra, dependienta, economista, contador, administrador de empresa, ingeniero civil, entre otros)

Otros : (Ama de casa, carpintero, albañil)

FLUJO DE LA ATENCION:

Tránsito que realiza el usuario entre las distintas particiones de servicio hasta completar la atención.

Valor : Satisfecha
Poco Satisfecha
Insatisfecha

TIEMPO DE ESPERA DE LA ATENCION:

Tiempo que transcurre el usuario en las distintas particiones para ser atendido. Se consideraron sólo aquellas particiones que son comunes en las tres empresas.

Dimensión : Admisión
Consulta
Estación de Enfermería
Sacar Cita
Farmacia
Laboratorio

Indicador : Minutos
Valores : Satisfecha
 Poco Satisfecha
 Insatisfecha

CONDICIONES DE COMODIDAD:

Circunstancia en que se espera la consulta médica.

Valor : Satisfecha
 Poco Satisfecha
 Insatisfecha

HORARIO DE ATENCION:

Horas del día en que se brinda atención de salud, en los diferentes servicios.

Dimensión : Consulta
 Laboratorio
Valores : Satisfecha
 Poco Satisfecha
 Insatisfecha

CONDICIONES DE HIGIENE:

Estado de limpieza de las diferentes áreas.

Dimensión : Admisión
 Consulta
 Estación de enfermería
 Farmacia
 Laboratorio
 Servicio Higiénicos
Valores : Satisfecha
 Poco Satisfecha
 Insatisfecha

PRIVACIDAD:

Grado de intimidad durante la consulta médica.

Valor : Satisfecha
 Poco Satisfecha
 Insatisfecha

✓ **CITAS:**

Período de tiempo para la próxima atención en el servicio.

Dimensión : Consulta médica
Laboratorio

Indicador: Día
Mes

Valores : Satisfecha
Poco Satisfecha
Insatisfecha

/ **ATENCION OPORTUNA:**

Atención Médica brindada cuando el paciente la solicita.

Valor : Si
No

ABORDAJE TECNICO:

Procedimiento técnico con que el personal de salud, realiza la atención al paciente.

Dimensión : a) Interrogatorio realizado por el médico.
b) Examen Físico realizado por el médico
c) Explicaciones del médico

Indicadores: Causa de la enfermedad.
Diagnóstico
Tratamiento a seguir.
Indicaciones - Recomendaciones
ch) Explicaciones de laboratorio

Indicadores: Examen en ayuna y/o no
Como debe recoger la muestra
Como debe llevar la muestra
Conservación de la muestra hasta su traslado
d) Explicaciones en farmacia

Indicadores: Horario del medicamento
Administración del medicamento
Conservación del medicamento

- e) Explicaciones previas a los exámenes de Radiografía y ultrasonido.
- f) Procedimientos de Enfermería
- g) Procedimientos de exámenes de diagnóstico.

Valores : Satisfecha
Poco Satisfecha
Insatisfecha

DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTO:

Número de medicamentos entregados conforme receta médica, Considerando lista básica de medicamentos del INSS.

Valor : Completa
Incompleta

DISPONIBILIDAD DE EXAMEN DE DIAGNOSTICO:

Examen de diagnóstico realizado según indicación médica.

Dimensión : a) Realización de examen de diagnóstico
b) Resultados de examen de diagnóstico

Valores : Si
Parcialmente
No

NIVEL DE RESOLUCION:

Grado de solución al problema de salud por el cual se solicita atención de salud.

Valor : Si
Parcialmente
No

✦ **CONFIANZA ESTABLECIDA CON EL MEDICO:**

Relación médico - paciente establecida durante la consulta médica.

Indicador : Oportunidad de expresar su problema de salud
Oportunidad de hacer preguntas
Atención prestada

Valor : Satisfecha
Poco Satisfecha
Insatisfecha

INFORMACION BRINDADA POR PERSONAL DE SALUD:

Indicaciones y orientaciones brindadas por el personal de salud para que el usuario realice una adecuada utilización de los servicios durante su estancia en la empresa médica.

Dimensión : Admisión
Estación de Enfermería
Consulta

Valor : Satisfecha
Poco Satisfecha
Insatisfecha

TRATO PERSONAL:

Consideración, respeto, cortesía, amabilidad que el usuario percibe al tratar con el personal de salud.

Dimensión : Admisión
Consulta
Estación de enfermería
Farmacia
Laboratorio

Valor : Satisfecha
Poco Satisfecha
Insatisfecha

SATISFACCION DEL USUARIO:

Conformidad que expresa el usuario en relación a la calidad de la atención de salud brindada por el personal de salud.

Valor : Satisfecha
Poco Satisfecha
Insatisfecha

PLAN DE ANALISIS

Para dar salida a los objetivos planteados se realizó el análisis de las variables en dos niveles:

A. Para el Sector Público y Privado se obtuvo frecuencias simples, de las siguientes variables:

- * Tipo de usuario
- * Asistencia
- * Sexo
- * Edad
- * Escolaridad
- * Ocupación
- * Salario
- * Solución del problema de salud

B. Se cruzó la satisfacción del usuario del Sector Público y Privado según la siguiente estratificación:

- * Servicio de salud
- * Tipo de usuario
- * Asistencia
- * Sexo
- * Edad
- * Escolaridad
- * Ocupación
- * Salario
- * Flujo de atención
- * Tiempo de espera de la atención en las distintas particiones estudiadas
- * Condiciones de comodidad
- * Horario de Atención
- * Condiciones de higiene
- * Cita
- * Privacidad
- * Atención oportuna
- * Abordaje Técnico realizado por:

Médico
Enfermera
Farmacia
Laboratorio
Radiografía
Ultrasonido

- * Disponibilidad de medicamentos y exámenes de diagnóstico
- * Confianza con el médico
- * Información brindada en las particiones estudiadas
- * Trato personal brindado en las particiones estudiadas
- * Atención de Salud

Para facilitar el análisis y discusión de la información, una vez obtenidos los resultados del cruce de variables se procedió a encontrar similitudes y diferencias en los porcentajes de usuario satisfechos entre el Sector Público y Privado, en relación a las distintas variables estudiadas:

Para agrupar las variables según similitudes se consideró **porcentajes iguales o menor de 4.4%** y para la agrupación de éstas según diferencias, **los porcentajes iguales o mayores de 4.5%**. Posteriormente se clasificaron las variables donde se encontraron diferencias marcadas y/o relevantes, considerándose para tal efecto **porcentajes iguales o mayores del 10%**.

Considerando los resultados del estudio, la satisfacción del usuario se catálogos como alta, cuando los porcentajes son **mayores del 75%**. Y baja cuando los porcentajes son **igual o menores del 75%**.

Las variables se clasificaron en **puntos fuertes y puntos débiles**. Para lo cual se sumó los porcentajes de usuarios poco satisfechos e insatisfechos.

Se consideró como puntos fuertes los porcentajes de usuarios poco satisfechos e insatisfechos del **0 al 24%** (A su vez se estableció la siguiente escala **0-12%, 13-24%**). Y como puntos débiles los porcentajes de usuarios poco satisfechos e insatisfechos del **25 al 51%** (A su vez se estableció la siguiente escala **25-37%, 38-51%**).

IX- RESULTADOS

Se encuestaron un total de 300 usuarios del seguro social de los cuales 104 pertenecen al Sector Público (Policlínica Oriental) y 196 pertenecen al Sector Privado (121 Salud Integral y 75 Su Médico). (Cuadro 1)

En general es en el servicio de Medicina General sobre el cual recae la mayor demanda de atención (59.7%), y en el servicio de medicina interna la menor (10.6%). Similar comportamiento se observa tanto en el Sector Público (66.3%) como en el Sector Privado (56.1%), es en el servicio de medicina general sobre el cual recae la mayor demanda de atención de salud (Siendo mayor en un 10.2% en el Sector Público que en el Sector Privado); igual comportamiento se observa a lo interno de Salud Integral y Su Médico.

En el Sector Público el menor porcentaje de usuarios corresponde al servicio de ginecoobstetricia (6.7%), en cambio en el Sector Privado este servicio se ubica en un segundo orden de importancia (19.4%), (Cuadro 1). Igual comportamiento se observa en las empresas médicas del Sector Privado (Salud Integral y Su Médico)

Los resultados obtenidos en relación a las condiciones socio-demográficas y económicas en ambos sectores, indican lo siguiente:

Tipo de Usuario: En general el mayor grupo de usuarios está conformado por los asegurados (78%). Observándose algo similar en el Sector Público (81.7%) y el Sector Privado (76%), (Cuadro 2). En Salud Integral (72.7%) y Su Médico (81.3%) se presenta un comportamiento similar.

Asistencia: Del total de usuarios entrevistados el 81% son subsecuentes. Similar comportamiento se observa en el Sector Público (80.8%) y el Sector Privado (81.1%) y en porcentajes similares (Cuadro 2). A lo interno de Salud Integral (85.1%) y Su Médico (74.6%) es también el grupo que predominó.

Sexo: En general el sexo femenino es el que mayor demanda los servicios de salud (El 77.7%). Así mismo en el Sector Público (86.5%) y en el Sector Privado (73%) es el sexo que predomina, siendo mayor la demanda del sexo femenino en el Sector Público (13.5% más) que en Sector Privado (Cuadro 3). En Salud Integral (77.6%) y Su Médico (65.3%) corresponden al sexo femenino.

Edad: En general los grupos de edad más importante están comprendidos por el de 20-29 (41%) y 30-39 años (37%). En el Sector Público el 33% y en el Sector Privado el 46% se encuentran en la edad de 20-29 años, en relación al grupo de 30-39 años de edad en el Sector Público el 40% y en el Sector Privado el 35% se encuentra en este grupo de edad. En ambos sectores el menor porcentaje de usuarios entrevistados son mayores o igual a 50 años de edad, (Cuadro 3).

En Salud Integral el 45.5% corresponde a la edad de 20-29 años, el 35.5% a la edad de 30-39 años; en Su Médico el 45.3% se encuentra entre la edad de 20-29 años, y el 34.7% en la edad de 30-39 años.

Escolaridad: En el total de entrevistados los grupos más importantes están comprendidos por el de secundaria (37.3%) y universitarios (35.7%). Siendo éstos los grupos más importantes en ambos sectores: Secundaria (Público 34.6%, Privado 38.8%), Universitaria (Público 40.4%, Privado 33.2%). Con la particularidad que el grupo de secundaria se encuentra en porcentajes similares en ambos sectores, en cambio el grupo de universitarios en el Sector Público es mayor (7.2% más) que en el Sector Privado, (Cuadro 4).

Así mismo a lo interno de Salud Integral y Su Médico son los grupos más importantes : Salud Integral (Secundaria 33.9%, Universitarios 36.3%); en Su Médico (Secundaria 46.7%, Universitarios 28%).

Ocupación: El 75.3% del total de entrevistados se encuentran clasificados en la categoría de servicios otros (Secretaria, maestra, dependienta, economista, contador, administrador de empresa, ingeniero civil entre otros).

En ambos sectores el mayor porcentaje de los usuarios se encuentran clasificados en servicios otros (Público 64.4%, Privado el 81.1%); con la particularidad que en el Sector Privado el porcentaje de usuarios clasificados en este grupo es mayor (16.7% más) que en el Sector Público, lo que en parte se explica porqué en el Sector Público hay un grupo importante de usuarios clasificados en la categoría de servicio salud 25% (Técnico de laboratorio, enfermera, médico, nutricionista, psicóloga, entre otros), éste grupo en el Sector Privado se encuentra ausente (Cuadro 5).

En Salud Integral (81.8%) y en Su Médico (80%) el mayor porcentaje de usuarios también se encuentra clasificado en la categoría de servicios otros.

Salario: Del total de entrevistados el mayor porcentaje de los usuarios tiene un salario mensual C\$ mayor de 1000 córdobas y en un menor porcentaje el 22.3% tiene un salario mensual menor o igual a C\$ 500 córdobas.

Este comportamiento es diferente al comparar ambos sectores ya que mientras en el Sector Público el mayor porcentaje de los usuarios tiene un salario mensual menor o igual de C\$ 500 córdobas (42.7%) en el Sector Privado apenas el 11% tiene este salario.

Lo que concuerda con el hecho de que mientras en el Sector público el menor porcentaje de los usuarios tiene un salario mensual mayor de C\$1000 córdobas, en el Sector Privado el mayor porcentaje de los usuarios tiene un salario mayor de C\$ 1000 córdobas (50.3%), (Cuadro 6).

En las empresas médicas del Sector Privado se encontró los siguientes resultados:

Salud Integral: C\$ mayor del 1000 córdobas 52.9%, menor o igual de C\$ 500 córdobas 10.6%.

Su Médico: C\$ mayor del 1000 córdobas 46.4%, menor o igual de C\$ 500 córdobas 11.6%.

Satisfacción con la Atención de Salud: Del total de entrevistados el 89% están satisfechos y sólo el 0.3% están insatisfechos. Tanto en el Sector Público (85.6%) como en el Sector Privado (90.8%), el mayor porcentaje de los usuarios están satisfechos, solamente en el Sector Privado hay un usuario insatisfecho (Cuadro 7); el cual pertenece a Su Médico. En Salud Integral el 90% y en Su Médico el 92% están satisfechos.

Al aplicar la prueba de significancia estadística a la variable satisfacción del usuario con la atención de salud en el Sector Público y Privado, se obtuvo una Chi cuadrado de 2.85, con un valor de P: 0.2409211 (Este resultado se explica por el azar). Y por tanto no se rechaza la Hipótesis Nula.

En el Sector Público entre las razones que se mencionaron en relación a por qué los usuarios están poco satisfechos (14.4%, 15 Usuarios), se encuentran: El médico no examinó, no hay seguimiento del problema que presenta el paciente, el médico no mostró interés por el problema que presenta el paciente entre otros. (Cuadro 8)

En el sector privado entre las razones del porqué están poco satisfechos (8.7%, 17 Usuarios) se encuentran: (Cuadro 8)

En Salud Integral (12 Usuarios) : El médico no mostró interés por el problema del paciente, el médico no examinó, el médico no le ha permitido hablar entre otros.

En Su Médico (5 Usuarios) : El médico no interrogó ni explicó, no hay privacidad y no hay control completo del niño.

La razón que expresó el único usuario (Su Médico) insatisfecho fue, porque cuando trae a la niña bien enferma tiene que esperar a que pasen otros pacientes.

En relación a la satisfacción de los usuarios con los servicios (Consulta médica) se obtuvieron los siguientes resultados:

En general el servicio donde se encontró porcentajes de usuarios más satisfechos fue en Ginecoobstetricia (97.8 %), seguido por el servicio de medicina general (89.4%). Un comportamiento similar se observa en ambos sectores:

En el Sector Público el 100% de los usuarios entrevistados del servicio de ginecoobstetricia están satisfechos, y en segundo orden el 87% de los usuarios del servicio de medicina general están satisfechos (Cuadro 9).

El Sector Privado el 97.4% de los usuarios entrevistados del servicio de ginecoobstetricia están satisfechos, en segundo orden el 90.9% de los usuarios del servicio de medicina general están satisfechos (Cuadro 10). Es importante resaltar que donde se encontraron porcentajes diferentes de usuarios satisfechos fue en los servicios de medicina interna y pediatría, siendo en el servicio de medicina interna donde la diferencia en la satisfacción del usuario es marcada ya que hay un 10.3% más satisfechos en el Sector Privado que en el Sector Público.

En ambas empresas médicas privadas se presenta un comportamiento similar: En Salud Integral el 95.5% de los usuarios de ginecoobstetricia y el 90.1% de los usuarios de medicina general se encuentran satisfechos. En Su Médico el 100% de los usuarios de ginecoobstetricia y el 92.3% de los usuarios de medicina general están satisfechos.

Los resultados obtenidos en relación a la satisfacción con la atención de salud en general según las condiciones socio-demográficas y económicas en ambos sectores son los siguientes:

Tipo de Usuario: En general los asegurados (90.2%) se encuentran más satisfechos que los beneficiarios (84.8%). En el Sector Privado (92.6%) se encuentra un 6.7% de asegurados más satisfechos que en el Sector Público (85.9%). En cambio los porcentajes de beneficiarios satisfechos en ambos sectores son similares (Público 84.2%, Privado 85.1%), (Cuadro 11).

En salud Integral el 92% de asegurados y el 84.8% de beneficiarios están satisfechos, en Su Médico el 93.4% de asegurados y el 85.7% de beneficiarios están satisfechos.

Asistencia: Del total de entrevistados se encuentran más satisfechos los usuarios que asistieron por primera vez (94.7%) que los subsecuentes (87.7%). En el Sector Público (100%) se encuentra un 8.1% de usuarios que asistieron por primera vez, más satisfechos que en el Sector Privado (91.9%).

En el Sector Privado (90.6%) se encuentra un 8.5% de usuarios subsecuentes más satisfechos que en el Sector Público (82.1%) (Cuadro 12).

En Salud Integral el 94.4% de usuarios que asistieron por primera vez y el 89.3% de subsecuentes están satisfechos y en Su Médico el 89% de usuarios que asistieron por primera vez y el 93% de subsecuentes están satisfechos.

Sexo: Prácticamente a nivel general tanto las mujeres (88.8%) como los hombres (89.6%) se sienten igualmente satisfechos. En el Sector Público (87.8%) y en el Sector Privado (89.5%) el sexo femenino se encuentran satisfechas, en porcentajes similares.

Con respecto al sexo masculino en el Sector Privado (94.3%) se encuentra un 22.9% de usuarios más satisfechos que en el Sector Público (71.4%), (Cuadro 13).

En Salud Integral el 87.2% del sexo femenino y el 100% del sexo masculino se encuentran satisfechos. En Su Médico el 94% del sexo femenino y el 88% del sexo masculino están satisfechos.

Edad: En términos generales los grupos que se encuentran más satisfechos son los de mayor edad (40-49 años 93.5%, igual o mayor de 50 años 95%). En el Sector Privado (91%) el grupo de 20-29 años se encuentra en un 14.5% más satisfechos que en el Sector Público (76.5%); igual comportamiento se observa con el grupo de 40-49 años, ya que en el Sector Privado (96.4%) se encuentra un 7.5% de usuarios más satisfechos que en el Sector Público (88.9%); lo mismo sucede con el grupo mayor o igual de 50 años, en el Sector Privado (100%) se encuentra un 10% de usuarios más satisfechos que en el Sector Público (90%), (Cuadro 14-15).

En Salud Integral los que se encuentran más satisfechos son los de igual o mayor de 50 años (100%) y los de 40-49 años (94%). En su médico existe igual comportamiento los que se sienten más satisfechos son los de igual o mayor de 50 años (100%) y los de 40-49 años (100%).

Escolaridad: En general los que se encuentran más satisfechos son los usuarios clasificados en la categoría de técnicos (100%) y primaria (94.7%). En relación a la escolaridad tanto en el Sector Público (100%) como en el Sector Privado (100%) el mayor porcentaje de satisfechos son los técnicos.

En el grupo de primaria se observa que en el Sector Privado (97.6%) se encuentra un 10.9% de usuarios más satisfechos que en el Sector Público (86.7%), en el grupo de universitarios existe un 5.1% de usuarios más satisfechos en el Sector Privado (90.8%) que en el Sector Público (85.7%) y en el grupo de secundaria se encuentra un 4.9% más satisfechos en el Sector Privado (85.5%) que en el Sector Público (80.6%), (Cuadro 16-17).

En Salud Integral el mayor porcentaje de satisfechos se encuentra en los grupos de primaria (100%) y técnicos (100%), en Su Médico el mayor porcentaje de satisfechos se encuentra en los técnicos (100%) y universitarios (95%).

Ocupación: En general los que se encuentran más satisfechos son los que se encuentran clasificados en la categoría de otros (Ama de casa, carpintero, albañil), 91.7%; seguido por el grupo de servicios otros (Secretaria, maestra, dependienta, economista, contador, administrador de empresa, ingeniero civil entre otros), 89.4%.

En la categoría de otros, en el Sector Público (100%) se encuentra un 10.8% de usuarios más satisfechos que en el Sector Privado (89.2%). En la categoría de servicios otros, el 6.1% se encuentra más satisfechos en el Sector Privado (91.2%) que en el Sector Público (85.1%). En el Sector Público el 80.8% de usuarios clasificados en la categoría de servicio salud se encuentran satisfechos, en el Sector Privado no se encontró dato sobre esta categoría, (Cuadro 18-19).

En Salud Integral el 90.9% de los clasificados en la categoría de otros y el 89.9% de los clasificados en servicio otros se encuentran satisfechos. En Su Médico el grupo clasificado en la categoría de otros se encuentra satisfecho en un 87%, y el grupo clasificado en la categoría de servicio otros se encuentra satisfecho en un 93%.

Salario: El mayor porcentaje de usuarios satisfechos, en general se encuentra clasificado en la categoría de C\$ 501-1000 córdobas mensual (92.1%). En la categoría C\$ Menor/Igual de 500 córdobas se encuentra un 19.5% de usuarios más satisfechos en el Sector Privado (100%) que en el Sector Público (80.5%).

Con relación a la categoría mayor de C\$ 1000 córdobas, se encuentra en el Sector Privado (88.5%) un 7.5% de usuarios más satisfechos que en el Sector Público (81%), (Cuadro 20-21). Tanto en Salud Integral (100%) como en Su Médico (100%) el mayor porcentaje de usuarios satisfechos son los que se encuentran clasificados en la categoría menor de C\$ 500 córdobas mensual.

En relación a los Aspectos organizativos de la oferta de los servicios se obtuvieron los siguientes resultados:

Tiempo de Espera en General: En las diferentes particiones estudiadas (Admisión, estación de enfermería, consulta, sacar cita, farmacia y laboratorio) se encontró en general porcentajes de satisfacción superior al 90%, encontrándose el menor porcentaje de satisfacción en la consulta médica (91.7%) y el mayor porcentaje de satisfacción en laboratorio (96.9%).

De forma similar en ambos sectores se encontraron porcentajes altos (Superior al 90%) y similares de usuarios satisfechos en todas las particiones comunes estudiadas, a excepción de admisión donde se encontró que en el Sector Privado (95.3%) un 5.3% de usuarios se encuentran más satisfechos que en el Sector Público (90%).

En el Sector Público el menor porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera se encontró en admisión (90%) y el mayor porcentaje en laboratorio (97.8%).

En el Sector Privado el menor porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera se encontró en la consulta médica (90.8%) y el mayor porcentaje de satisfechos al sacar cita (97.8%) (Cuadro 22-23).

En Salud Integral el menor porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera se encontró en la consulta médica (95%) y el mayor porcentaje de satisfechos en admisión (100%).

En Su Médico el menor porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera se encontró en admisión y estación de enfermería (89.2% - 89.3% respectivamente) y el mayor porcentajes de satisfechos se encontró al sacar cita (96.2%).

Tiempo Espera Específico:

Admisión:

En general el mayor porcentaje de satisfechos se encuentra en los que esperaron de 1-10 minutos (96.6%). En el Sector Público el grupo que esperó de 1-10 minutos (96.4%) es el que se encuentra más satisfecho al igual que en el Sector Privado (96.8%). En el Sector Público el grupo que esperó de 11-20 minutos presenta una satisfacción del 66.7% y en el Sector Privado éste grupo presenta una satisfacción del 80%, (Cuadro 24).

En Salud Integral tanto el grupo que esperó de 1-10 minutos y de 11-20 minutos presentan una satisfacción del 100%. En Su Médico el grupo que esperó de 1-10 minutos presenta una satisfacción del 92.8%; en cambio el grupo que esperó de 11-20 minutos presenta una satisfacción del 40%.

Consulta :

A nivel general los que esperaron menos tiempo son los que se encuentran más satisfechos: < 15 minutos 98.5%, 15-30 minutos 92.4%. En el Sector Público el grupo que esperó menos de 15 minutos es el que se encuentra más satisfecho (97.7%) al igual que el Sector Privado (98.9%) y en porcentajes casi iguales.

Tanto en el Sector Público (92.3%) como en el Sector Privado (92.4%) el grupo que esperó de 15-30 minutos se encuentra igualmente satisfechos. El grupo que esperó más de 30 minutos en la consulta, se encuentra en un porcentaje del 14.3% más satisfechos en el Sector Público (85.7%) que en el Sector Privado (71.4%) (Cuadro 25).

En Salud Integral en relación con el tiempo de espera en la consulta, el grupo que esperó menos de 15 minutos es el que se encuentra más satisfechos (100%), al igual que en Su Médico (97%). En Salud Integral el grupo que esperó en la consulta más de 30 minutos presenta una satisfacción del 81.8% y en Su Médico éste grupo presenta una satisfacción del 60%.

Farmacia :

En general se encuentran más satisfechos los que esperaron de 1-5 minutos (98.9%). En el Sector Público el grupo que esperó de 1-5 minutos (98.9%) es el que se encuentra más satisfechos al igual que el Sector Privado (98.9%) y en porcentajes iguales. En el Sector Público (70.6%) el grupo que esperó de 6-10 minutos, se encuentra en un 8.1% más satisfechos que en el Sector Privado (62.5%), (Cuadro 26).

En Salud Integral tanto el grupo que esperó de 1-5 minutos como el que esperó de 6-10 minutos presenta una satisfacción del 100% y en Su Médico el grupo que esperó de 1-5 minutos presenta una satisfacción del 97% y el que esperó de 6-10 minutos presenta una satisfacción del 50%.

Laboratorio :

En general tanto los que esperaron de 1-5 minutos (97.1%) como los que esperaron de 6-10 minutos (95.8%) se encuentran satisfechos en porcentajes altos y similares. El grupo que esperó de 1-5 minutos se encuentra igualmente satisfecho tanto en el Sector Público (97.1%) como en el Sector Privado (97.1%), en cambio el grupo que esperó de 6-10 minutos se encuentra en un 7.1% más satisfechos en el Sector Público (100%) que en el Sector Privado (92.9%), (Cuadro 27).

En Salud Integral el grupo que esperó de 1-5 minutos presenta una satisfacción del 97.9% y el que esperó de 6-10 minutos un 100% de satisfacción. En Su Médico el grupo que esperó de 1-5 minutos es el que se encuentra más satisfecho (95.2%), el grupo que esperó de 6-10 minutos presenta una satisfacción del 85.7%.

Flujograma de atención:

En general el 89.3% se encuentra satisfecho con el flujo de atención. Con respecto a este aspecto, en el Sector Privado (91.8%) un 7.2% de usuarios se sienten más satisfechos que en el Sector Público (84.6%), (Cuadro 28). En Salud Integral el 95.9% se encuentran satisfechos con el flujograma de atención, en cambio en Su Médico lo ésta el 85.3%.

Higiene:

En general en todas las particiones estudiadas se encontró porcentajes de usuarios satisfechos superior al 95% a excepción de los servicios higiénicos donde el porcentaje de satisfechos es del 86%.

En el Sector Público como en el Sector Privado se encontraron porcentajes similares de satisfacción y superiores al 97% en: Admisión, estación de enfermería y consulta médica. En cambio en farmacia se encontró un 5.6% de usuarios más satisfechos en el Sector Privado (97.9%) que en el Sector Público (92.3%); así mismo en laboratorio se encontró un 5.5% de usuarios más satisfechos en el Sector Privado (98.8%) que en el Sector Público (93.3%).

Con la Higiene de los servicios higiénicos se encontró un porcentaje marcado (22.6%) de usuarios más satisfechos en el Sector Privado (91%) que en el Sector Público (68.4%), (Cuadro 29-30).

En Salud Integral se presenta una satisfacción con la Higiene superior al 98% en todas las particiones a excepción de los servicios higiénico (92.5%). En Su Médico los porcentajes de satisfacción son superiores al 95% en todas las particiones a excepción de los servicios higiénicos (89.3%).

Comodidad:

En general el 94% de los usuarios entrevistados se encuentran satisfechos. En el Sector Público (97%) se observa un 4.7% de usuarios más satisfechos, que en el Sector Privado (92.3%), (Cuadro 31). En Salud Integral el porcentaje de satisfacción con respecto a la misma es del 90.9%, y en Su Médico es del 94.7%.

En el Sector Público las razones por las cuales los usuarios están poco satisfechos (2%, 2 usuarios) con las condiciones de comodidad son: Mucho calor y pocos asientos.

Y la razón por la cual únicamente un usuario expresó estar insatisfecho con ésta, fue porque tenía dolor en la pierna por estar de pie.

En el Sector Privado las razones por las cuales están poco satisfechos (7.7%, 15 usuarios), con las condiciones de comodidad son:

Salud Integral (11 usuarios) : Mucho Calor, asientos incómodos, espacio muy pequeño y pocos asientos.

Su Médico (4 usuarios) : Asientos incómodos, pocos asientos, existencia de ruido y falta de medios de distracción.

Horario:

Consulta: Un 91.3% del total de usuarios entrevistados se siente satisfecha con respecto a ésta. Tanto en el Sector Público como en el Sector Privado el porcentaje de satisfacción con el horario de la consulta médica es del 91.3%, (Cuadro 32). En Salud Integral el porcentaje de satisfacción es del 95% y Su Médico es del 85.3%.

Laboratorio: Del total de entrevistados el 91.5% se encuentra satisfechos. Los porcentajes de satisfacción con respecto a éste, son casi iguales tanto en el Sector Público (91.2%), como en el Sector Privado (91.7%), (Cuadro 32). En Salud Integral el 91.6% y en Su Médico el 92.1% están satisfechos con respecto al horario de laboratorio.

Privacidad:

El 95.3% del total de entrevistados se encuentran satisfechos con la privacidad. En el Sector Público (98%), un 4% de usuarios se encuentran más satisfechos con ésta, que en el Sector Privado (94%), (Cuadro 33). En Salud Integral el 96.7% y en Su Médico el 89.3% se encuentran satisfechos con la privacidad.

Cita en General:

Consulta:

En general el 88% de los usuarios entrevistados se encuentran satisfechos con ésta. En el Sector Privado (92%), un 11% de usuarios se encuentran más satisfecho con la cita en la consulta que en el Sector Público (81%), (Cuadro 34). En Salud Integral el 90.6% y en Su Médico el 94.3% se encuentran satisfechos con respecto a ésta.

Laboratorio:

El 93.5% del total de usuarios entrevistados se encuentran satisfechos con las cita a laboratorio. Con respecto a ésta, en el Sector Privado (96.3%) se encuentra un 7.7% de usuarios más satisfechos que en el Sector Público (88.6%), (Cuadro 34). En Salud Integral el 96% y en Su Médico el 96.6% están satisfechos con ésta.

Tiempo Específico de las citas:**Consulta:**

En general al grupo que se le dio cita en menos de 15 días (94%), es el que se encuentra más satisfecho y el menos satisfecho es el que se le dio cita mayor de 30 días (79.2%).

En el Sector Privado (97.3%), en el grupo que se le dio cita en menos de 15 días se encontró un 12.1% de usuarios más satisfechos que en el Sector Público (85.2%); así mismo en el grupo que se le dio cita mayor de 30 días, se encontró un 23% de usuarios más satisfechos en el Sector Privado (89.7%), que en el Sector Público (66.7%); en cambio en el grupo que se le dio cita de 15-29 días, se encontró un 6% de usuarios más satisfechos en el Sector Público (89.3%), que en el Sector Privado (83.3%), (Cuadro 35).

En Salud Integral el mayor porcentaje de satisfacción está en el grupo con cita menor de 15 días (95.7%) y en un segundo orden en el grupo con cita mayor de 30 días (92.3%). En Su Médico, también el mayor porcentaje de satisfacción está en el grupo con cita menor de 15 días (100%), seguido por el grupo con cita de 15-29 días (90.9%).

Laboratorio:

Los porcentajes de satisfacción a nivel general son similares, tanto en los que se les dio cita en menos de 15 días (94%) como en los que se les dio cita entre 15-30 días (92.7%).

Los porcentajes de satisfacción en el grupo que se le dio cita en menos de 15 días, en el Sector Privado (97.9%) son mayores en un 9.3% que en el Sector Público (88.6%); de forma similar en el grupo que se le dio cita en un tiempo de 15-30 días, se encontró un 4.9% de usuarios más satisfechos en el Sector Privado (93.8%) que en el Sector Público (88.9%), (Cuadro 36).

En Salud Integral el mayor porcentaje de satisfacción se encuentra en el grupo con cita menor de 15 días (97.4%) al igual que en Su Médico (100%). Siendo en Salud Integral el porcentaje de satisfacción del grupo con cita de 15-30 días del 92.3% y en Su Médico del 94.7%.

Atención Oportuna:

En general el 99.2% del total de usuarios entrevistados respondió que siempre que han solicitado consulta médica han sido atendidos. Tanto en el Sector Público (98.8%) como en el Sector Privado (99.4%), los porcentajes de usuarios que expresaron que siempre ha sido atendida son prácticamente iguales, (Cuadro 37). En Salud Integral el 99% y en Su Médico el 100% refiere lo mismo.

En la Policlínica Oriental la razón por la cual un usuario respondió que no siempre ha sido atendido, fue porque no hay la especialidad (Reumatología) que el paciente demandaba.

El Salud Integral la razón por la cual un usuario respondió que no siempre ha sido atendido, fue porque habían muchos pacientes esperando atención.

II. Modalidades de la Atención:

A. Aspectos Técnicos:

Interrogatorio Médico:

El 93% del total de entrevistados se encuentran satisfechos con el interrogatorio médico. En el Sector Público el porcentaje de satisfacción con el interrogatorio médico es del 94.2%, y en el Sector Privado es del 92.3%, observándose que los porcentajes en términos generales son similares (Cuadro 38). En Salud Integral el porcentaje de satisfacción es del 94.2% y en Su Médico es del 89.3%.

En la Policlínica Oriental las razones por las cuales los usuarios respondieron estar poco satisfechos (5 usuarios, 4.8%), con el interrogatorio médico, fue porque el médico atendió muy rápido y le realizó pocas preguntas, el médico utilizó un vocabulario muy difícil de entender. La razón por la cual un usuario contestó estar insatisfecho, fue porque el médico hizo pocas preguntas.

En el Sector Privado las razones por las cuales los usuarios refirieron estar poco satisfechos (12 usuarios, 6.1%) fue:

Salud Integral (6 usuarios): El médico atendió muy rápido y le realizó pocas preguntas, el médico no dio mucha importancia a su problema.

Su Médico (6 usuarios): El médico le realizó pocas preguntas, el médico no dio mucha importancia a su problema y el médico no investigó adecuadamente los signos y síntomas de la enfermedad.

En el Sector Privado las razones por las cuales los usuarios expresaron estar insatisfechos (3 usuarios, 1.5%) fue:

Salud Integral (1 usuario): El médico realizó pocas preguntas.

Su Médico (2 usuarios): El médico le realizó pocas preguntas, el médico no dio mucha importancia a su problema.

Examen Físico realizado por el médico:

Del total de entrevistados el 88.7% refirió que el médico le realizó examen físico. De los cuales el 94% se siente satisfecho con el examen físico efectuado.

En el Sector Público el 13.5% y el Sector Privado el 10.2% de los usuarios refirió que el médico no realizó examen físico. Los porcentajes de usuarios satisfechos encontrados en el Sector Público (93.3%) y el Sector Privado (94.3%), con respecto al examen físico efectuado son similares, (Cuadro 39). En Salud Integral el 92.9% y en Su Médico el 96.9% están satisfechos con el examen físico efectuado.

Satisfacción de los usuarios con relación a las explicaciones del Médico durante la consulta: (Cuadro 40)

- **Causa de la enfermedad:** Del total de entrevistados el 89.3% están satisfechos. En el Sector Público el 85.6% y en el Sector Privado el 91.3% se encuentran satisfechos, un 5.7% de usuarios se encuentra más satisfechos en el Sector Privado que en el Sector Público. En salud integral existe un 95% y en Su Médico un 85.4% de satisfacción.
- **Diagnóstico:** El 89.7% del total de entrevistados se encuentran satisfechos. En el Sector Público el 87.5% y en el Sector Privado el 90.8% de usuarios están satisfechos, siendo en general los porcentajes similares. En Salud Integral el 95% y en Su Médico el 84% se encuentran satisfechos.
- **Tratamiento:** En general del total de entrevistados el 92.3% se encuentran satisfechos. Siendo los porcentajes de usuarios satisfechos similares en el Sector Público (93.3%) y en el Sector Privado (91.8%). En Salud Integral la satisfacción es del 92.5% y en Su Médico del 90.7%.
- **Indicaciones y/o Recomendaciones:** Del total de entrevistados el 93% se sienten satisfechos con éstas explicaciones. En el Sector Público (93.3%) y en el Sector Privado (92.9%) los porcentajes de usuarios satisfechos son prácticamente iguales. En Salud Integral el 95% y en Su Médico el 89.3% se encuentran satisfechos.

Satisfacción de los usuarios en relación con las explicaciones de los Medios de Diagnóstico:

Laboratorio: (Cuadro 41)

- **Si el examen es en ayunas o no:** En general el 73.8% se encuentran satisfechos con éstas explicaciones. En el Sector Público (83.6%) se encuentra un 14.4% de usuarios más satisfechos con éstas que en el Sector Privado (69.2%). En Salud Integral el 66.3% y en Su Médico el 75% se encuentran satisfechos.
- **Como debe recoger la muestra:** El 67.6% del total de entrevistados expresó estar satisfechos. Un 10.3% de usuarios se encuentran más satisfechos en el Sector Público (74.6%) que en el Sector Privado (64.3%). En Salud Integral la satisfacción es del 61% y en Su Médico del 70.8%.
- **Como debe llevar la muestra:** Un 67.1% del total de entrevistados se sienten satisfechos con éstas explicaciones. En el Sector Público (74.6%) existe un 11% de usuarios más satisfechos que en el Sector Privado (63.6%). En Salud Integral el 60% y en Su Médico el 70.8% se encuentran satisfechos.
- **Conservación de la muestra hasta su traslado:** Del total de entrevistados el 62.4% se sienten satisfechos con éstas explicaciones. En el Sector Público el 65.7% y en el Sector Privado el 60.8% se encuentran satisfechos, observándose un 4.9% de usuarios más satisfechos en el Sector Público que en el Sector Privado. En Salud Integral la satisfacción es del 55.8% y en Su Médico del 70.8%.

Radiografía:

El 69.8% del total de usuarios entrevistados se encuentran satisfechos con las explicaciones dadas sobre las condiciones a realizarse los exámenes de radiografía. En el Sector Público el 73.3% y en el Sector Privado el 67.9% de los usuarios están satisfechos, existe una diferencia del 5.4% que se encuentra más satisfechos en el Sector Público que en el Sector Privado, (Cuadro 42). En Salud Integral el 60% y en Su Médico el 76.9% están satisfechos.

Ultrasonido:

Del total de usuarios entrevistados, el 91.5% se encuentran satisfechos con las explicaciones dadas sobre las condiciones a realizarse los exámenes de ultrasonido.

En el Sector Público (100%), se observa un 12.5% de usuarios más satisfechos que en el Sector Privado (87.5%), (Cuadro 42).

En Salud Integral el 80% y en Su Médico el 100% están satisfechos.

Satisfacción de los usuarios en relación a las explicaciones de farmacia: (Cuadro 43)

- **Horario del medicamento:** El 64.3% del total de entrevistados se encuentran satisfechos con éstas explicaciones. En el Sector Privado (70.2%) un 17.2% de usuarios se encuentra más satisfechos que en el Sector Público (53%). En salud Integral el 81% y en Su Médico el 52.8% están satisfechos.
- **Administración del medicamento:** Del total de entrevistados el 63.6% se encuentran satisfechos. En el Sector Privado (69.7%) se observa un 17.7% de usuarios más satisfechos que en el Sector Público (52%). Los porcentajes de usuarios satisfechos en Salud Integral es del 80% y en Su Médico es del 52.8%.
- **Conservación del medicamento:** El 56.8% del total de usuarios entrevistados se encuentran satisfechos. En el Sector Privado (60.6%) un 11.6% de usuarios se encuentran más satisfechos que en el Sector Público (49%). Los porcentajes de usuarios satisfechos en Salud Integral es del 66.4% y en Su Médico es del 51.4%.

Satisfacción del Usuario con los Procedimientos efectuados:

Enfermería:

Del total de entrevistados el 83.3% se encuentran satisfechos con éstos procedimientos. En el Sector Público el 87.5% y en el Sector Privado el 81.1% expresó estar satisfechos, observándose un 6.4% de usuarios más satisfechos en el Sector Público que en el Sector Privado, (Cuadro 44). En Salud Integral el 73.6% y en Su Médico el 93.3% opinó estar satisfechos.

Laboratorio:

El 82.4% del total de entrevistados se encuentran satisfechos con los procedimientos efectuados. En el Sector Público el 80.7% y en el Sector Privado el 83.2% están satisfechos, los porcentajes en ambos sectores son similares, (Cuadro 45). En Salud Integral el 76.5% y en Su Médico el 97.5% están satisfechos.

Radiografía:

En general el 85% del total de entrevistados se encuentran satisfechos con los procedimientos realizados. En el Sector Público el 86.7% y en el Sector Privado el 84% se encuentran satisfechos, los porcentajes en ambos sectores son similares, (Cuadro 45).

En Salud Integral el 78.6% y en Su Médico el 90.9% están satisfechos.

Ultrasonido:

Del total de entrevistados el 90% se encuentran satisfechos con los procedimientos efectuados. En el Sector Público (100%) se observa un 14.3% de usuarios más satisfechos que en el Sector Privado (85.7%), (Cuadro 45). En Salud Integral el 75% y en Su Médico el 100% están satisfechos.

B. Disponibilidad de Exámenes - Medicamentos:

En relación a si el examen fue realizado en la fecha establecida, en general el 99.5% expresó que sí. En el Sector Público el 98.3% y en el Sector Privado el 100% respondió que sí, los porcentajes en ambos sectores son similares, (Cuadro 46).

La razón por la cual el usuario de la empresa médica Policlínica Oriental (1.7%), expresó que no se le realizó el examen en la fecha establecida, fue porque el medio de diagnóstico se encontraba en mal estado.

En relación a si los resultados de los exámenes se entregaron a tiempo (En la siguiente consulta médica), el 94.7% del total de entrevistados respondió que sí.

En el Sector Público el 93.1% y en el Sector Privado el 95.3% expresó también que sí, los porcentajes en ambos sectores son similares, (Cuadro 47). En Salud Integral el 95.3% y en Su Médico del 95.4% opinó igual.

En la Policlínica Oriental la razón por la cual opinaron que los resultados de exámenes se entregaron parcialmente (2 usuarios, 3.4%) en la fecha de la siguiente consulta médica, fue porque los resultados del examen no estaba en el expediente al momento de la consulta. Y las razones por las cuales opinaron que los resultados de examen no se les entregó (2 usuarios, 3.4%) en la siguiente consulta, fue porque el resultado de examen no estaba en el expediente al momento de la consulta y porque el resultado lo extraviaron.

En el Sector Privado las razones por las cuales opinaron que los resultados de exámenes se entregaron parcialmente (4 usuarios, 3.1%) en la fecha de la siguiente consulta médica fue:

Salud Integral (3 usuarios): Los resultados de examen no estaban en el expediente al momento de la consulta y extraviaron los resultados.

Su Médico (1 usuario) : El resultado de examen no estaba en el expediente al momento de la consulta.

En el Sector Privado la razón por la cual expresaron que los resultados de examen no se les entregó (2 usuarios, 1.6%) en la siguiente consulta fue:

Salud Integral (1 usuario) y Su Médico (1 usuario) : El resultado del examen no estaba en el expediente al momento de la consulta.

En relación a la entrega del número de medicamento recetada por el médico (Según lista básica del INSS), el 99% del total de entrevistados respondió que se entregó de forma completa. En porcentajes similares, en el Sector Público el 100% y el Sector Privado el 98.4%, opinó igual (Cuadro 48).

En Salud Integral el 100% y en Su Médico el 96% expresó lo mismo. La razón por la cual en Su Médico (3 usuarios) expresaron que el medicamento se entregó de forma incompleta, fue porque no había en existencia en ese momento.

C. Solución al Problema de Salud:

Del total de entrevistados el 82.7% expresó que sí encontró Solución al problema de salud por el cual consultó. En el Sector Público el 77.9% y el Sector Privado el 85.2% expresaron lo mismo, un 7.3% más de usuarios expresaron que sí encontraron solución al problema de salud en el Sector Privado, que en el Sector Público (Cuadro 49). En Salud Integral el 83.4% y en Su médico el 88% respondió que sí.

III. Relaciones Humanas:

A. Confianza con el médico, la cual se investigó a través de los siguientes aspectos: (Cuadro 50)

- **Oportunidad de expresar su problema de salud:** En general el 98% del total de entrevistados se encuentran satisfechos. En porcentajes similares, en el Sector Público el 99% y en el Sector Privado el 97.4% están satisfechos. En Salud Integral el 97.5% y en Su Médico el 97.3% lo está.
- **Oportunidad de hacer preguntas:** El 95.3% del total de entrevistados se encuentran satisfechos. En el Sector Público el 97.1% y en el Sector Privado el 94.4% están satisfechos, los porcentajes son similares en ambos sectores. En Salud Integral el 95% y en Su Médico el 93.3% están satisfechos.

- **Atención prestada:** Del total de entrevistados el 96% están satisfechos. En el Sector Público (99%) un 4.6% de usuarios se encuentran más satisfechos que en el Sector Privado (94.4%). En Salud Integral el 95% y en Su Médico el 93.3% están satisfechos.

B. Trato Humano:

En general en las diferentes particiones estudiadas, se encontraron porcentajes de usuarios satisfechos con el trato humano superior al 90% (admisión, estación de enfermería, consulta y farmacia), excepto en laboratorio 86.7%.

En el Sector Público como en el Sector Privado se encontraron porcentajes altos (90% a más) y similares de usuarios satisfechos con el trato humano, tanto en admisión, estación de enfermería y la consulta médica (Donde se encontró el porcentaje más alto y mayor similitud: Pública 97.1%, Privada 96.9%), (Cuadro 51-52).

De igual forma tanto en Salud Integral como en Su Médico la satisfacción del usuario es superior al 90% en las particiones antes mencionadas.

Donde se encontró diferencias en la satisfacción del usuario con el trato humano, en ambos sectores fue en: Farmacia, en el Sector Privado (95.8%) se observa un 13% de usuarios más satisfechos que el Sector Público (82.8%). Laboratorio, en el Sector Privado (89.2%) se observa un 7% de usuarios más satisfechos que en el Sector Público (82.2%), (Cuadro 51-52).

En Salud Integral la satisfacción es del 93.1% en farmacia y del 87.3% en laboratorio. En Su Médico el 100% en farmacia y el 92.9% en laboratorio se encuentran satisfechos.

C. Información:

En general en las diferentes particiones (Admisión, Estación de Enfermería y la Consulta Médica) donde se investigó éste aspecto, la satisfacción de los usuarios es superior 90%.

Tanto en el Sector Público como en el Sector Privado se encontraron porcentajes altos y similares de usuarios satisfechos, con la Información brindada para agilizar la atención (Trámites).

En admisión fue donde se encontraron los porcentajes más bajos (Público 88.6%, Privado 91.7%) de usuarios satisfechos en comparación con la estación de enfermería y consulta médica (Estación de enfermería: Pública 95%, Privada 96.4%; consulta: Pública 97.1%, Privado 95.4%), (Cuadro 53).

Tanto en Salud Integral como en Su Médico se encontraron porcentajes de usuarios satisfechos superior al 90% en las diferentes particiones estudiadas

Con respecto a si recomendaría a otra persona asistir a la empresa médica a recibir atención, el 94% del total de usuarios entrevistados opinaron que sí.

Los porcentajes de usuarios que expresaron lo mismo tanto en el Sector Público (94.2%) como en el Sector Privado (93.9%) son prácticamente iguales (Cuadro 54). En Salud Integral el 93.4% y en Su Médico el 94.7% respondió que sí.

Puntos fuertes (0-24%, Poco Satisfechos e Insatisfechos), en ambos sectores (Público y Privado) :

0-12% : Tiempo de espera en general, Tiempo de espera en Admisión de 1-10 minutos, Tiempo de espera en la consulta médica menor de 15 y de 15-30 minutos, Tiempo de espera en farmacia de 1-5 minutos, Tiempo de espera en laboratorio de 1-5 y de 6-10 minutos, Higiene en todas las particiones (Excepto en los servicios higiénicos en el Sector Público), Comodidad, Horario en la consulta médica y laboratorio, Privacidad, Cita en general y en tiempo específico a laboratorio, Atención Oportuna, Interrogatorio médico, Examen Físico, Explicaciones del médico relacionadas al tratamiento e indicaciones y recomendaciones, Explicaciones de ultrasonido, Realización de exámenes, Resultados de exámenes, Entrega de Medicamentos, Confianza con el médico, Trato Humano en admisión, estación de enfermería y consulta e Información en admisión, estación de enfermería y consulta médica.

13-24% : Solución al problema de salud, Procedimientos de laboratorio y radiografía

Puntos fuertes (0-24%, Poco Satisfechos e Insatisfechos), por sectores:

Sector Público:

0-12% : Cita a la consulta médica de 15-29 días, Procedimientos de enfermería y ultrasonido

13-24 % : Flujo de atención, Cita en general a la consulta médica, Cita a la consulta médica menor de 15 días, Explicaciones del médico relacionada con la causa de la enfermedad y el diagnóstico, Explicaciones de laboratorio con respecto a si el examen es en ayunas o no, Trato Humano en farmacia y laboratorio

Sector Privado :

0-12% : Flujo de atención, Cita en general a la consulta médica, Cita a la consulta médica menor de 15 días e igual a 30 días, Explicaciones del médico relacionada con la causa de la enfermedad y el diagnóstico, Trato Humano en farmacia y laboratorio

13-24% : Cita a la consulta médica de 15-29 días, Procedimientos de enfermería y ultrasonido

Puntos Débiles (25-51%, Poco Satisfechos e Insatisfechos), en ambos sectores:

25-37% : Tiempo de espera en farmacia de 6-10 minutos, Explicaciones de laboratorio relacionadas con como recoger y llevar la muestra y Explicaciones de Radiografía.

38-51%: Explicaciones de farmacia en relación a la conservación de la muestra.

Puntos Débiles (25-51%, Poco Satisfechos e Insatisfechos), por sectores :

Sector Público:

25-37%: Tiempo de espera en admisión de 11-20 minutos, Limpieza en Servicios Higiénicos, Cita a la consulta médica igual o mayor de 30 días, Explicaciones de laboratorio con respecto a como conservar el medicamento.

38-51%: Explicaciones de farmacia en relación al horario, administración y conservación del medicamento.

Sector Privado:

25-37%: Tiempo de espera en la consulta médica mayor de 30 minutos, Explicaciones de laboratorio con respecto a si el examen es en ayunas o no, Explicaciones de farmacia con respecto al horario y administración del medicamento.

38-51%: Explicaciones de laboratorio con respecto a como conservar el medicamento y Explicaciones de farmacia con respecto a la conservación del medicamento.

X- DISCUSION DE LOS RESULTADOS

Partiendo de que el análisis de la calidad de la atención es posible realizarlo metodológicamente desde el punto de vista del enfoque de los resultados, el presente estudio partió de la satisfacción del usuario como una expresión de éste.

La satisfacción del total de usuarios entrevistados en relación a la atención en salud es del 89%, lo que refleja en general que la calidad de atención de los servicios recibidos se corresponde con el nivel de desarrollo de las expectativas de los usuarios. Y por tanto el estudio indica una capacidad del producto para satisfacer la necesidad por la que fue creada (Calidad Relativa).

En relación a la atención de salud brindada en cada uno de los sectores los porcentajes de satisfacción de los usuarios también nos refleja que el usuario tiene una percepción positiva de la calidad de la atención.

En términos generales el presente estudio refleja una tendencia claramente definida a que el usuario se siente satisfecho con la atención de salud independiente del Sector donde fue atendido (La diferencia no es estadísticamente significativa), lo que induce a pensar de manera general que existe una adecuada calidad de la atención.

Un aspecto que sustenta lo anterior es que los usuarios en ambos sectores respondieron en porcentajes casi iguales, que si recomendarían a otra persona asistir a la empresa Médica para recibir atención de salud.

Además es coherente con la concepción que el usuario tiene de una atención de salud de calidad, que según lo expresado por los mismos, es aquella que se brinda a través de muy buenas relaciones humanas con un contenido científico - técnico considerable y además la entrega de los medicamentos y realización de exámenes que el paciente necesita; éste es un elemento importante a considerar, ya que es el usuario quien en última instancia define la calidad y ésta está determinada por la satisfacción del mismo. Además es compatible con el concepto que en términos generales se tiene de una atención de calidad.

Sin embargo, es necesario considerar que la calidad de la atención en sí, no es un aspecto tangible y que está influenciado por la interacción de una serie de factores de tipo socio-culturales entre otros, por tanto para un estudio más acabado de ésta es importante la utilización de técnicas de tipo cualitativas (Informantes Claves, Grupos Focales, Técnica Delphi entre otras).

Además es importante también tener presente las cambiantes demandas del consumidor, que hacen de la satisfacción del usuario con la calidad de la atención un concepto aún más subjetivo.

Entre las razones por las cuales los usuarios expresaron estar poco satisfechos con la atención de salud, tanto en el Sector Público como en el Sector privado se mencionaron fundamentalmente aspectos del desempeño técnico de la enfermera y del médico; en menor frecuencia también se mencionaron aspectos relacionados con el trato humano brindado por los mismos, apesar que es con las explicaciones de laboratorio y farmacia donde se encontraron los menores porcentajes de usuarios satisfechos.

Esto refleja que para el usuario, el desempeño tanto del médico como de la enfermera son vitales para su satisfacción con la atención de salud.

En ambos sectores, los servicios donde se encontró porcentajes mayores de usuarios satisfechos (Y en porcentajes similares) con relación a la atención de salud brindada, fue en ginecoobstetricia y medicina general.

A pesar de que en ambos sectores el servicio de medicina general es sobre el cual recae la mayor demanda de atención, es uno de los servicios donde se encontró porcentajes mayores de satisfacción, lo que podría explicarse en parte por que en el servicio de medicina general se atiende pacientes con patologías en general de menor gravedad y por tanto sus preocupaciones e inquietudes tienden a satisfacerse en un menor tiempo, otro elemento que puede estar influyendo es el hecho de haber recibido un buen trato humano entre otros.

En el servicio de ginecoobstetricia a pesar que por las características propias de la paciente requiere de mayor atención, éstas se encuentran satisfechas, lo cual orienta a que en éste servicio se brinda una atención de calidad; posiblemente esté influyendo además de la capacidad técnica, el trato humano recibido, el sexo del profesional entre otras características propias de la indiosincracia individual.

En el servicio de medicina interna se encuentra un porcentaje marcado de usuarios más satisfechos en el Sector Privado que en el Sector Público, razones que expliquen esta diferencia se relacionan con la especialización técnica, trato humano y características sociodemográficas del usuario que recibió estos servicios.

La satisfacción del usuario es un aspecto subjetivo, por lo cual es de importancia relacionarlo con las condiciones socio-demográficas y económicas con el propósito de conocer su influencia sobre el grado de satisfacción; al realizar las comparaciones entre en el Sector Público y Privado, resulta relevante lo siguiente:

Los porcentajes de usuarios satisfechos con la atención de salud al relacionarlo con las diferentes variables socio-demográficas y económicas investigadas en ambos sectores, en general son altos.

No se encontraron diferencias sustanciales en la satisfacción del usuario con la atención de salud, al realizar las comparaciones entre el Sector Público y Privado, en las siguientes variables:

Con relación a la **escolaridad** los usuarios se sienten satisfechos con la atención de salud tanto en el Sector Público como en el Privado, lo cual de alguna forma también contribuye al hecho de que la calidad de atención en ambos sectores es similar.

Con respecto a la **ocupación**, la tendencia es que ésta no representa en términos generales una característica que esté influyendo en la satisfacción del usuario con la atención de salud.

Sin embargo, es importante resaltar que en el Sector Público los usuarios clasificados en la categoría servicio salud, se encuentran satisfechos en un 80.8%, lo que en cierta forma refleja que en este Sector se brinda una atención de calidad (considerando que este grupo por sus características técnicas tiene elementos mucho más objetivo que el resto de usuarios).

El **salario** en el presente estudio no es una característica a considerar que tenga influencia importante en la satisfacción del usuario. Debido a que el salario de manera general no les permite a éstos tener una mayor capacidad de acceso a otros servicios y por tanto tener otro contexto de comparación y aumentar de esta forma su nivel de exigencia.

VARIABLES DONDE SE ENCONTRARON DIFERENCIAS:

Los **asegurados** como los **subsecuentes** se encuentran más satisfechos en el Sector Privado que el Sector Público (La diferencia no es marcada). Resulta importante resaltar que ambos son los que tienen mayor contacto con los servicios de salud y por tanto los que de manera general tienen mayores elementos de juicio sobre la atención que se brinda, ésta es una información que favorece al Sector Privado, ya que el asegurado por su naturaleza tiene un rol más activo que el beneficiario y tiende a ser más exigente (Por ser él, quien cotiza).

Otro elemento importante es que a pesar, que lo que se está valorando es la atención de salud brindada, es importante tener presente que influyen de manera inconsciente en la opinión del asegurado, el hecho que en el Sector Privado a la fecha de realización de la encuesta se ofrecía al asegurado otros beneficios que no se ofrecían en el Sector Público como es la ampliación de la cobertura de atención a los niños.

La valoración realizada por los subsecuentes al momento de la entrevista en relación a la atención que recibió en ese día, es muy importante porque difícilmente puede separar su opinión de sus experiencias previas con el servicio.

En el sexo es donde se encontró la diferencia más relevante, ya que en el Sector Privado los Masculinos se encuentran en un porcentaje marcado más satisfechos que en el Sector Público. En ellos influye aspectos que en términos generales son más importantes en el hombre que en las mujeres, como es el flujograma de atención, explicaciones del médico, cita de la próxima consulta y exámenes de laboratorios. Con estas variables se encuentran más satisfechos los hombres, en el Sector Privado que el Público.

Es importante destacar que el sexo femenino en ambos sectores se encuentran satisfechas en porcentajes altos y similares. Esta es una información valiosa, ya que son por lo general las mujeres las que acuden más frecuentemente a demandar atención médica y por tanto las que de alguna forma tienen mayores criterios de juicio para valorar la calidad de la atención. Y por tanto esta información contribuye a reforzar el hecho de que la calidad de la atención en ambos sectores es similar.

Con relación a la **edad**, al establecer las comparaciones entre los distintos grupos etáreos correspondientes, del Sector Público y Privado, de manera general los usuarios se sienten más satisfechos en el Sector Privado que el Sector Público. Esta es una información que no tiene mucho peso en la satisfacción; ya que depende de una variedad de características como es la escolaridad, indiosinracia individual, experiencias previas etc.

Estos resultados guardan relación con los encontrados en el estudio realizado en 1983 en Buenos Aires sobre la satisfacción e insatisfacción en la relación médico-paciente, y la influencia de variables como la edad y el sexo; sin embargo con la variable nivel socioeconómico no se encontró relación.

Y aunque el referido estudio trata de la satisfacción del usuario con la relación médico-paciente, da una idea de la importancia de las variables edad, sexo y nivel socioeconómico con la satisfacción del usuario. (27)

En relación a los aspectos organizativos de la oferta de los servicios, modalidades de la atención y relaciones humanas establecidas con el personal de salud, al comparar ambos sectores resulta relevante lo siguiente:

ASPECTOS ORGANIZATIVOS DE LA OFERTA DE LOS SERVICIOS

Los resultados evidencian que en ambos sectores los usuarios se sienten satisfechos en términos generales con la higiene al igual que con el tiempo de espera en general y específico de las distintas particiones estudiadas (Específicamente cuando es menor la escala de tiempo utilizada, siendo importante resaltar que el mayor porcentaje de los usuarios se encuentra clasificados en esta escala), lo que evidencia que el tiempo de espera se adecua a la tolerancia de los usuarios.

Es importante mencionar que los porcentajes de usuarios satisfechos en ambos sectores con respecto a los aspectos mencionados en general son altos y similares.

Se encontraron diferencias en los aspectos relacionados con la Higiene y el Tiempo de Espera, como se presenta a continuación:

Higiene:

En el Sector Público se encontró porcentajes marcados de usuarios menos satisfechos que en el Sector Privado únicamente con la limpieza de los servicios higiénicos, sin embargo ningún usuario mencionó esto entre las razones por las cuales se encontraba poco satisfecho con la atención de salud, lo que indica que no es esencial para la satisfacción del usuario con ésta.

También se encontraron en el Sector Privado porcentajes de usuarios más satisfechos que en el Sector Público con la higiene en farmacia y laboratorio, pero estas diferencias no son relevantes y en general los porcentajes son altos.

Tiempo de espera:

En el sector privado se encontró un porcentaje marcado de usuario más satisfechos que en el Sector Público cuando el tiempo de espera en admisión fue de 11-20 minutos: Este es un resultado que llama la atención, porque la demanda en general es mayor en el Sector Privado, por tanto es posible que esto se deba a que el usuario percibió una atención más ágil aunado a un buen trato humano o bien comprensión por parte del usuario ante un mayor número de pacientes esperando.

En el Sector Público se encontró un porcentaje marcado de usuarios más satisfechos que en el Sector Privado cuando el tiempo de espera en la consulta médica fue mayor de 30 minutos. Aspectos que influyen en estos resultados son las condiciones de espera, ya que en el Sector Público los usuarios se encuentran más satisfechos con ésta, que en el Sector Privado.

Otro elemento que influye es el hecho que en el Sector Privado la demanda en general es mayor y por tanto el usuario tiende a desesperarse ante la cantidad de personas esperando pasar consulta, o bien el estado de salud del usuario, ya que los pacientes con enfermedades más graves tienden a estar menos contentos si esperan más tiempo que los pacientes menos graves.

También con el tiempo de espera específico (6 - 10 minutos) en farmacia y laboratorio se encontraron porcentajes de usuarios más satisfechos en el Sector Público que en el Privado, aunque la diferencia no es marcada.

De manera general, en ambos sectores a medida que el tiempo de espera aumenta, los porcentajes de usuarios satisfechos disminuye.

Con relación a las citas (Consulta médica y laboratorio) los porcentajes de usuarios satisfechos en ambos sectores en general son altos y además es importante que en ambos sectores, a la mayoría de los usuarios se le dio cita en las menores escalas de tiempo utilizadas. Se encontraron las siguientes diferencias:

En la cita de la próxima consulta médica y laboratorio, en general se observan porcentajes de usuarios más satisfechos en el Sector Privado que en el Sector Público. También en el Sector Privado tanto el grupo de usuarios que se le dio cita a la consulta médica en un período de tiempo menor de 15 días como al que se le dio en un período igual o mayor de 30 días se encuentran más satisfechos, que en el Sector Público.

Con relación a la cita a laboratorio en el período de tiempo menor de 15 días, también se encontraron en el Sector Privado porcentajes de usuarios más satisfechos que en el Sector Público.

La tendencia de manera general con relación a las citas, es que en el Sector Privado los usuarios se encuentran más satisfechos que en el Sector Público, lo que es un indicador de eficiencia de la atención al usuario en el Sector Privado, o que el número de recurso humano destinado a atender la demanda es suficiente.

Se encontraron porcentajes de usuarios más satisfechos con relación al flujo en el Sector Privado que en el Sector Público (Aunque la diferencia no es considerable), lo cual se explica por que en el Sector Público existe un mayor número de particiones por las cuales el paciente debe pasar antes de recibir la atención médica, (Esto fue confirmado en la fase exploratoria del estudio).

Con respecto a la comodidad en el Sector Público se encontraron porcentajes (Aunque no considerables) de usuarios más satisfechos que en el Sector Privado. Lo cual en parte se explica por que en la Policlínica Oriental el espacio físico es más amplio, que en las empresas médicas del Sector Privado.

Los usuarios de ambos sectores, expresaron en porcentajes prácticamente iguales, que siempre que han solicitado consulta médica ha sido atendidos, ésta información es valiosa, ya que significa que en términos generales se le facilita al paciente la atención médica; lo cual está ligado a los aspectos socio-organizativos de los servicios.

Esto tiene un peso importante en la satisfacción del usuario con la atención de salud, ya que para el paciente el solo hecho de hablar de su problema de salud y sentirse escuchado le da una sensación de alivio y por tanto de satisfacción; lo que se fortalece por el hecho, de que en ambos sectores éstos aspectos tienen porcentajes altos de satisfacción.

En términos generales en los aspectos organizativos de la oferta de los servicios, donde se encontró mayores porcentajes de usuarios satisfechos fue:

En el Sector Público: Limpieza en admisión y la consulta médica, tiempo de espera específico en laboratorio (6-10 minutos) y farmacia (1-5 minutos) y en la atención oportuna.

En el Sector Privado: Atención oportuna, tiempo de espera específico en la consulta médica (Menor de 15 minutos) y farmacia (1-5 minutos), y en la limpieza en laboratorio y la consulta médica.

MODALIDADES DE LA ATENCIÓN

Aspectos Técnicos:

Resulta interesante que en ambos sectores se encontraron porcentajes altos y similares de usuarios satisfechos con respecto a las siguientes variables: Interrogatorio y examen físico realizado por el médico, explicaciones del doctor (Diagnóstico, tratamiento, indicaciones y/o recomendaciones) y con los procedimientos de laboratorio y radiografía.

Esta información fortalece la razón por la cual los usuarios en ambos sectores de manera general expresaron estar satisfechos con la atención de salud, ya que el abordaje técnico es uno de los aspectos que influye considerablemente en la satisfacción del paciente y principalmente el recibido de parte del personal médico.

Lo cual se sustenta aún más, por el hecho que a pesar que los porcentajes de satisfacción encontrados son satisfactorios, los usuarios expresaron entre las razones por las cuales están poco satisfechos con la atención de salud, tanto en el Sector Público como en el Sector Privado, aspectos de carácter técnico relacionado con el médico. Lo que refleja la importancia que el usuario le da a éste aspecto.

Estos resultados son consistentes con los encontrados en el estudio acerca de la satisfacción de los consumidores de servicios de salud en la interacción médico-paciente, realizado en 1988 en Brasil, en lo relacionado con las explicaciones médicas. (28)

También los resultados guardan relación con los encontrados en el estudio sobre satisfacción del usuario atendidos en cuidados críticos y observación, Hospital Antonio Lenin Fonseca y Manolo Morales. Managua Agosto 1995, específicamente con la capacidad técnica del personal de salud. (29)

En el Sector Público se encontraron porcentajes de usuarios más satisfechos que en el Sector Privado, en las siguientes variables:

Las explicaciones de laboratorio (Si el examen es en ayunas o no, como recoger y llevar la muestra), explicaciones acerca de las condiciones para realizarse el ultrasonido y en los procedimientos al realizar el ultrasonido.

Estos resultados podrían ser atribuidos a que el personal en el Sector Público se encuentre técnicamente más preparado, mayor disposición del personal para explicar, la demanda es menor y por tanto esto permite más tiempo para dar explicaciones o bien una percepción subjetiva del usuario entre otras razones.

También existen diferencias en porcentajes no relevantes en las siguientes variables: Explicaciones de laboratorio sobre como conservar la muestra hasta su traslado, explicaciones acerca de las condiciones para realizarse la radiografía, procedimientos de enfermería (Esta variable tiene un peso importante en la satisfacción del usuario con la atención de salud, por el contacto que establece el usuario con la enfermera, además fue mencionado en ambos sectores entre las razones por las cuales se sintieron poco satisfechos con ésta y por tanto es un aspecto que el usuario valora al considerar una atención de calidad).

En el Sector Privado se encontró un porcentaje de usuarios más satisfechos que en el Sector Público, de manera relevante únicamente en lo relacionado con:

Las explicaciones de farmacia (Horario, administración y conservación). Este resultado llama la atención ya que en el Sector Privado la demanda es mayor, lo que indica que la organización del servicio deja una buena imagen en el usuario, al permitirle en determinado momento dedicarle más tiempo al paciente.

Influye además el trato humano en este servicio, ya que en el Sector Privado los usuarios expresaron estar más satisfecho con respecto a éste, que en el Sector Público (En un porcentaje marcado). Otras explicaciones pueden ser la disposición del personal para explicar y/o un personal técnicamente más preparado.

Los porcentajes de usuarios satisfechos en ambos sectores con las explicaciones del médico acerca de la causa de la enfermedad son altos sin embargo, se observan pequeñas diferencias (5.7%) en la satisfacción del usuario con respecto a ésta a favor del Sector Privado.

En relación a la solución del problema de salud, en ambos sectores los usuarios consideraron en términos generales, que sí encontraron solución al problema de salud (Aunque en porcentaje menor en relación a la satisfacción con la atención de salud).

Lo cual se explica porque en la medida que los usuarios expresaron que encontraron solución al problema de salud, también los porcentajes de satisfacción de éstos con la atención de salud, trato humano (Específicamente en la consulta médica), atención oportuna, medicamento entregado según receta médica, realización y entrega de exámenes de diagnóstico son satisfactorios.

Sin embargo, el porcentaje de usuarios que expresaron que encontraron solución al problema de salud, es mayor en el Sector Privado; lo cual se corresponde con el hecho de que en éste sector en la medida que los usuarios expresaron que encontraron solución al problema de salud, también los porcentajes de satisfacción con el flujo, cita a consulta médica y laboratorio son mayores que en el Sector Público (La diferencia es marcada a nivel de la cita a consulta y laboratorio).

Además otro elemento que en parte explica los resultados antes mencionados, es que en el Sector Público los usuarios manifestaron con mayor frecuencia en las recomendaciones, sus expectativas para que el INSS amplié los beneficios a los asegurados, principalmente en rubros tales como: La oferta de otras especialidades, ampliar la cobertura de atención a los niños a una mayor edad, ampliar la lista básica de medicamentos entre otros.

En este aspecto se refleja que la calidad es una actividad que es compartida tanto por los profesionales como por el Estado y tiene que ver con las condiciones objetivas y subjetivas del entorno político, económico, social y cultural en el cual se desarrolla este proceso.

En términos generales en los aspectos de las Modalidades de la Atención donde se encontró los mayores porcentajes de usuarios satisfechos fue:

En el Sector Público: Explicaciones y procedimientos al realizar el ultrasonido, entrega de medicamentos según receta médica y en la realización de exámenes de diagnóstico en la fecha establecida.

En el Sector Privado: Realización de exámenes de diagnóstico en la fecha establecida, entrega de medicamentos según receta médica, entrega de resultados de exámenes de diagnóstico en la próxima consulta médica.

RELACIONES HUMANAS

Con respecto a la confianza con el médico, en ambos sectores se observan porcentajes altos y similares de usuarios satisfechos con respecto a esta variable, existe una pequeña diferencia (4.6%), de usuarios más satisfechos en el Sector Público que en el Sector Privado, únicamente en el aspecto relacionado con la atención prestada por el médico (Debe tenerse en cuenta que este aspecto en particular, en relación al resto, es el más valorado por los usuarios).

Resulta interesante que también los porcentajes de satisfacción encontrados con respecto al trato humano recibido en las distintas particiones de ambos sectores en general son altos y similares. A nivel del trato con el médico, al comparar ambos sectores se encontró uno de los porcentajes más altos (97%) de satisfacción.

Sin embargo, en las particiones de farmacia y laboratorio se encuentran porcentajes de usuarios más satisfechos en el Sector Privado que en el Sector Público (la diferencia es marcada en farmacia); factores que pueden estar influyendo en esto son el nivel académico, motivación e instrucción laboral del personal que atienden estas áreas. Es importante tener presente que en general éstas no son áreas vitales para la satisfacción del usuario con la atención en salud, como sí lo es, el trato recibido en la consulta médica y enfermería.

El respeto, consideración y amabilidad entre otros elementos que están relacionado con el trato humano (Especialmente el recibido de la enfermera y el médico, ya que con éstos tiene un contacto más directo), y particularmente la confianza establecida con el médico, es medular para la satisfacción del usuario y además son aspectos que el usuario le da mucha importancia al valorar una atención de salud de calidad.

Por tanto en el presente estudio, se considera que los resultados satisfactorios con la atención en salud en ambos sectores, esta influenciado por los aspectos mencionados y principalmente determinados por el trato humano recibido de parte del médico y la enfermera. Otro elemento que fortalece lo antes expuesto, es que en la estación de enfermería al igual que en la consulta médica es donde se encontró los porcentajes de satisfacción más altos (95%- 97%) con relación a la información brindada para agilizar la atención.

Los resultados encontrados en la presente investigación en relación al trato humano recibido por parte del personal de salud, son consistentes con los encontrados en el estudio sobre satisfacción del usuario atendidos en cuidados críticos y observación, hospital Antonio Lenin Fonseca y Manolo Morales. Managua Agosto 1995. (30)

También son consistentes con los resultados encontrados en dos estudios realizados recientemente en Europa, donde se evidencia la importancia de la atención de la enfermera con la satisfacción del usuario. (31)

Además guarda relación con los resultados encontrados con el estudio realizado en Brasil en 1988, sobre la satisfacción de los consumidores de servicios de salud con la interacción médico-paciente, en lo relacionado con la satisfacción de los usuarios al permitirles la oportunidad de hacer preguntas. (32)

En términos generales con respecto a las Relaciones Humanas, donde se encontró los mayores porcentajes de usuarios satisfechos fue:

En el Sector Público: Confianza con el médico (Atención prestada por el médico, oportunidad de expresar su problema de salud y oportunidad de hacer preguntas) y el trato humano en la consulta médica.

En el Sector Privado: Confianza con el médico (Oportunidad de expresar su problema de salud), trato humano en la consulta médica, información recibida en la estación de enfermería y trato humano en farmacia.

Las Variables donde se encontró porcentajes bajos de satisfacción del usuario, en relación con el resto de variables estudiadas, en ambos sectores son las siguientes:

Explicaciones en farmacia: Lo que es más notorio a nivel de las explicaciones sobre la conservación del medicamento.

Explicaciones sobre las condiciones para realizarse los exámenes de laboratorio: Los porcentajes más bajos se encontraron en las explicaciones sobre la conservación de la muestra hasta su traslado.

Explicaciones sobre las condiciones para realizarse el examen de Radiografía.

Las razones que expliquen estos porcentajes bajos de satisfacción, posiblemente sea porque el personal de salud por lo general le da poca importancia a estos aspectos entre otras.

Estos resultados no son consistentes con los encontrados en el estudio realizado en Puerto Rico en 1990 sobre la satisfacción de los pacientes con los servicios de salud, específicamente con los servicios de laboratorio y radiología pero, sí lo son con el servicio de farmacia. (33)

En el presente estudio se encontró como puntos fuertes el horario, explicaciones y atención prestada por el médico (Aunque también se encontraron otros puntos fuertes), lo que guarda relación con los puntos fuertes encontrados en el estudio sobre análisis de la calidad de la atención a partir de la percepción de las usuarias y profesionales en tres Centros de Salud Públicos, realizado en Managua-1995. Con relación a los puntos débiles no se encontró relación con el estudio mencionado. (34)

XI- CONCLUSIONES

- 1- La satisfacción con la Atención de Salud entre los usuarios del Seguro Social atendidos en las empresas médicas del Sector Público y Privado, para efectos prácticos es similar.
- 2- La satisfacción con la Atención de Salud de los usuarios del Seguro Social tanto del Sector Público como del Sector Privado es alta.
- 3- La satisfacción de los usuarios del Seguro Social con la atención recibida en los servicios de salud en general es alta, existen pequeñas diferencias entre el Sector Público y Privado.
- 4- En el Sector Privado existe un porcentaje relevante de usuarios más satisfechos (10.3%) con la Atención recibida en el servicio de Medicina Interna, que en el Sector Público.
- 5- La condición de Asegurados y Subsecuentes muestra mayor satisfacción con la Atención de Salud en el Sector Privado. Considerando las características de éstos, se fortalece la concepción de que en este Sector se brinda una atención que responde a las expectativas del usuario.
- 6- En el sexo masculino existe una diferencia marcada (22.9%), de usuarios más satisfechos con la Atención de Salud en el Sector Privado, que el Sector Público.
- 7- En general, independiente de los diferentes grupos de edad, los usuarios se encuentran más satisfechos con la Atención de Salud en el Sector Privado.
- 8- Con relación a los aspectos de tipo Organizativos de la Atención, los usuarios del Sector Privado muestran mayor satisfacción que los del Sector Público, a expensas de las siguientes variables:

Tiempo de espera en admisión de 11-20 minutos, cita en general a la consulta, tiempo específico dado para la próxima consulta médica (Menor de 15 días - Igual o mayor de 30 días) y con la limpieza en los servicios higiénicos.

Solamente cuando el tiempo de espera en la consulta médica fue mayor de 30 minutos, se encontró un porcentaje marcado de usuarios más satisfechos en el Sector Público que en el Sector Privado.

- 9- Con relación a los Aspectos Técnicos de la Atención, los usuarios del Sector Público muestran mayor satisfacción que los del Sector Privado, a expensas de las siguientes variables:

Explicaciones de laboratorio (Si el examen es en ayunas o no, cómo recoger y llevar la muestra), explicaciones y procedimientos de ultrasonido.

Unicamente en las explicaciones de farmacia (Horario, administración y conservación del medicamento), se encontró porcentajes marcados de usuarios más satisfechos en el Sector Privado que en el Sector Público.

- 10- En ambos Sectores en relación con el resto de variables estudiadas, se encontraron porcentajes bajos de usuarios satisfechos con las explicaciones de farmacia (Más evidente en el Sector Público), explicaciones de laboratorio (Más evidente en el Sector Privado), y con las explicaciones de radiografía.
- 11- Los usuarios se encuentran satisfechos en ambos Sectores con el Trato Humano recibido por el personal que los atendió en las diferentes particiones, principalmente el recibido en la Consulta Médica. A nivel de las particiones de farmacia y laboratorio los usuarios se encuentran más satisfechos en el Sector Privado que en el Sector Público.
- 12- El porcentaje de usuarios que consideraron que sí encontraron Solución al Problema de Salud, es menor que el porcentaje de satisfacción con la Atención de Salud. Existe un 7.3%, más de usuarios que respondieron que sí encontraron solución al problema de salud en el Sector Privado, que en el Sector Público.
- 13- Puntos Fuertes de mayor relevancia en ambos Sectores:
Tiempo de espera en general, Tiempo de espera en admisión de 1-10 minutos, Tiempo de espera en la consulta médica menor de 15 minutos, Tiempo de espera en farmacia de 1-5 minutos, Tiempo de espera en laboratorio de 1-5 y de 6-10 minutos, Higiene en todas las particiones (Excepto en los servicios higiénicos en el Sector Público), Atención Oportuna, Realización de exámenes y Confianza con el médico.
- 14- Puntos Débiles de mayor relevancia en ambos Sectores :
Explicaciones de farmacia en relación al horario, administración y conservación del medicamento, Explicaciones de laboratorio con respecto a como conservar el medicamento.

XII- RECOMENDACIONES

- 1- Implementar en ambos sectores un sistema de control sistemático de la calidad de la atención que contemple la satisfacción del usuario y el cual les permita mantener y/o elevar la misma.
- 2- Tanto en el Sector Público como en el Sector Privado se realice una evaluación del desempeño del personal que labora en laboratorio, radiografía y en farmacia con el propósito de identificar los aspectos que están incidiendo en su rendimiento y con base a éste efectuar un proceso de educación permanente.
- 3- Realizar reuniones periódicas con los asegurados en los Centros de Trabajo donde laboran, con el propósito de conocer su satisfacción con los servicios que prestan, intercambiar impresiones, establecer arreglos, aclarar dudas etc., en pro de brindar una mayor calidad de la atención.
- 4- Realizar entrevistas con las autoridades de las empresas y/o instituciones donde laboran los usuarios de los servicios, con el propósito de conocer su satisfacción con la calidad de la atención que se brinda a los trabajadores.
- 5- El INSS implemente mecanismo más efectivos a través de los cuales el usuario tenga un mayor conocimientos de la oferta de los servicios.
- 6- El INSS amplié la oferta de servicios a los Asegurados y Beneficiarios.

XIII- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1- Zurro Martín A. Manual de Atención Primaria. Barcelona España. 1989 pág. 225.
- 2- Kasalova H. Fanner R. G. Roithova. Development of patient satisfaction surveys en the C/cch Republic. A new approach to an old theme. A new approach to an old theme, 1994. pp 9. En: Foro Nacional, Investigación en enfermería para una salud mejor, Asociación de Enfermeras de Nicaragua, 1996.
- 3- Jacobson I., e al. Patente satisfaction with vursing care. Evaluation before and after cutback in expenditure, and intervention at a surgical clinic, 1994. pp 9. En: Foro Nacional, Investigación en enfermería para una salud mejor, Asociación de Enfermeras de Nicaragua, 1996.
- 4- Schufer de Paikin, M. L. Satisfacciones e insatisfacciones en la relación médico - paciente. Buenos Aires - Argentina, 1983. LILACS - CDRM20/16888.
- 5- Peris, P. The Prototype as a construct in health physician and Patente. Brasil - 1988, pág. 108
- 6- Moscoso Margarita R. et, al. Satisfacción de los pacientes con el Servicio de Salud en tres Centros de Salud Familiar, Puerto Rico 1990. LILACS, CDR20/96170
- 7- Sánchez Viesca Angel, et al. Análisis de la Calidad de la Atención a partir de la percepción de las usuarias y de los profesionales en tres Centros de Salud Públicos de la Ciudad de Managua, Nicaragua 1995, pág 5.
- 8- Ibid, pág 30-39.
- 9- Gutiérrez Gioconda e, al. Satisfacción de usuarios atendidos en cuidados críticos y observación, Hospitales Antonio Lennin Fonseca y Manolo Morales. Managua, Agosto 1995. Pág. 51 y 53

- 10- Fonseca Renaud Jorge. Calidad total una Filosofía para garantizar la satisfacción en los Servicios de Salud. México-1993. Pág. 78-79
- 11- Ibid, loc. cit.
- 12- Talero Fandiño R. El Control total de la Calidad. Boletín de la Unidad de desarrollo de sistemas de salud. Universidad Javeriana. 1992, Pág. 12
- 13- Climent, Graciela Irma. Relación médico - paciente: Una vinculación inquietante. Módulo de análisis de la atención en salud 1994. CIES, Managua - Nicaragua, Pág. 61
- 14- Informe Final. Foro Nacional de Recursos Humanos en Salud. Managua, Nicaragua. Mayo-Junio 1995. pág 5
- 15- Sánchez V. Angel. Análisis de la Calidad de la Atención de la Salud en la Atención Primaria en Salud. CIES Módulo de Análisis de la Atención en Salud. Managua - Nicaragua 1994 Pág. 1-7
- 16- Donabedian Avedis. La definición de la calidad: Una exploración conceptual. Cáp. I, Pág. 3-39. En: Sánchez Viesca Angel. Módulo de Análisis de la Atención en Salud, Tema N° 1. CIES, Managua-Nicaragua 1996.
- 17- Moscoso Margarita R., op. cit. LILACS, CDR20/96170
- 18- Aday Lu Ann. Marco Teórico para el estudio del acceso a la Atención Médica. Universidad de Chicago 1974 Pág. 607, 611
- 19- Sáenz Alberto. Calidad total en las Organizaciones del Sector Salud. Boletín de la Unidad de Desarrollo de Sistemas de Salud. Universidad Javeriana-Enero Abril 1992. Pág. 9
- 20- OPS. Salud, equidad y transformación productiva en América Latina y el Caribe, pág 39 En: Sánchez V. Angel. Módulo de Políticas de Salud 1995. Managua-Nicaragua, CIES/ UNAN.
- 21- OIT. Introducción a la Seguridad Social, Ginebra 1984. Pág. 3

- 22- F. Netter. La Seguridad Social y sus principios. México, 1982 pág. 360
- 23- Roemer Milton i. Perspectiva Mundial de los Sistemas de Salud. México, 1980 Pág. 310-312
- 24- Badía de Jesús R. Apuntes de Salud Pública. El Salvador, 1992 Pág. 190
- 25- Aguirre Gas, Héctor. Evaluación de la calidad de la atención médica, expectativas de los pacientes y de los trabajadores de la unidades médicas, 1990. LILACS/CDR20 - 95590.
- 26- García Manzo, Norberto Treviño. Calidad Total: Estrategia para mejorar los servicios médicos en instituciones de Seguridad social, 1991. LILACS CDR20/ 126356
- 27- Shufer de Paikin M., op. cit., LILACS - CDRM20/16888.
- 28- Peris P., op. cit., Pág. 108
- 29- Gutiérrez Gioconda, op. cit., Pág. 51 y 53
- 30- Ibid, loc. cit.
- 31- Kasalova H. Fanner R. G. and jakobson I., op. cit. Pág. 9.
- 32- Peris P., op. cit., Pág. 108
- 33- Moscoso Margarita, op. cit. LILACS, CDR20/96170
- 34- Sánchez Viesca Angel, op. cit, Pág. 30-39

XIV- A N E X O S

A N E X O - N° 1
(C u a d r o s)

Cuadro. 1: Distribución por Servicio de los usuarios del Seguro Social entrevistados en relación a la atención de Salud ambulatoria recibida en las Empresas Médicas, Managua, Enero - 1996.

SERVICIO	SECTOR PUBLICO		SECTOR PRIVADO						TOTAL	
	POLICLIN. ORIENTAL		SALUD INTEGRAL		SU MEDICO		SUB TOTAL			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Medic. Gral	69	66.3	71	58.7	39	52	110	56.1	179	59.7
Med. Interna	14	13.5	10	8.2	8	10.7	18	9.2	32	10.6
Ginec-Obst.	7	6.7	22	18.2	16	21.3	38	19.4	45	15
Pediatría	14	13.5	18	14.9	12	16	30	15.3	44	14.7
Total	104	100%	121	100%	75	100%	196	100%	300	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado Managua, Enero 1996.

Cuadro 2: Asistencia y tipo de usuario del seguro social entrevistados en relación a la satisfacción con la atención de salud ambulatoria, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

TIPO DE USUARIO	SECTOR PUBLICO			SECTOR PRIVADO			GLOBAL		
	ASISTENCIA			ASISTENCIA			ASISTENCIA		
	IRA V N° %	SUBS N° %	SUBT N° %	IRA V N° %	SUBS N° %	SUBT N° %	IRA V N° %	SUBS N° %	TOTAL N° %
Asegur.	15 14.4	70 67.3	85 81.7	27 13.8	122 62.2	149 76	42 14	192 64	234 78
Benef.	5 4.8	14 13.5	19 18.3	10 5.1	37 18.9	47 24	15 5	51 17	66 22
Total	20 19.2	84 80.8	104 100%	37 18.9	159 81.1	196 100	57 19	243 81	300 100

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado Managua, Enero 1996.

Cuadro 3: Edad y Sexo de los usuarios del seguro social entrevistados en relación a la satisfacción con la atención de salud ambulatoria, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

E D A D	SECTOR PUBLICO			SECTOR PRIVADO			GLOBAL		
	SEXO			SEXO			SEXO		
	F Nº %	M Nº %	SUB. T. Nº %	F Nº %	M Nº %	SUB. T. Nº %	F Nº %	M Nº %	T. Nº %
20-29	28 27	6 5	34 33	70 36	19 10	89 46	98 33	25 8	123 41
30-39	38 37	4 4	42 40	53 27	16 8	69 35	91 30	20 7	111 37
40-49	15 14	3 3	18 17	16 8	12 6	28 14	31 10	15 5	46 15
≥ 50	9 9	1 1	10 10	4 2	6 3	10 5	13 5	7 2	20 6
Total	90 87	14 13	104 100	143 73	53 27	196 100	233 78	67 22	300 100

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado Managua, Enero 1996.

Cuadro 4: Escolaridad de los usuarios del seguro social entrevistados en relación a la satisfacción con la atención de salud ambulatoria, en el sector público y privado. Managua Enero 1996.

ESCOLARIDAD	SECTOR PUBLICO		SECTOR PRIVADO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Primaria	15	14.4	42	21.4	57	19
Secundaria	36	34.6	76	38.8	112	37.3
Técnico	11	10.6	13	6.6	24	8
Universitario	42	40.4	65	33.2	107	35.7
Total	104	100	196	100	300	100

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado Managua, Enero 1996.

Cuadro 5: Ocupación de los usuarios del seguro social entrevistados en relación a la satisfacción con la atención de salud ambulatoria, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

OCUPACION	SECTOR PUBLICO		SECTOR PRIVADO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Servicio:Salud	26	25	0	0	26	8.7
Servicio:Otros	67	64.4	159	81.1	226	75.3
Otros	11	10.6	37	18.9	48	16
Total	104	100	196	100	300	100

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado Managua, Enero 1996.

Cuadro 6: Salario de los usuarios del seguro social entrevistados en relación a la satisfacción con la atención de salud ambulatoria, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SALARIO	SECTOR PUBLICO		SECTOR PRIVADO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
≤ C\$ 500	41	42.7	19	11	60	22.3
C\$ 501 -1000	34	35.4	67	38.7	101	37.5
> C\$ 1000	21	21.9	87	50.3	108	40.2
Total	96	100	173	100	269	100

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado Managua, Enero 1996.

Cuadro 7: Satisfacción de los usuarios del seguro social con la atención de salud ambulatoria, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION/ ATENCION DE SALUD	SECTOR PUBLICO		SECTOR PRIVADO		GLOBAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	89	85.6	178	90.8	267	89
Poco Satisfecho	15	14.4	17	8.7	32	10.7
Insatisfecho	0	0	1	0.5	1	0.3
Total	104	100	196	100	300	100

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro N° 8 : Razones de poca satisfacción con la atención de Salud de los usuarios del seguro social en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

RAZONES DE POCA SATISFACCION	SECTOR PUBLICO	SECTOR PRIVADO	
		SALUD INTEGRAL	SU MEDICO
El Médico no profundiza sobre la enfermedad del paciente.	1	0	0
El Médico no examinó.	2	1	0
No hay seguimiento del problema que presenta el paciente.	2	0	0
El Médico no interrogó ni explicó.	0	0	3
Le realizan esterilización quirúrgica y salió embarazada 8 meses después.	0	1	0
Enfermera no tomó la presión.	1	1	0
No hay control completo del niño, sólo lo pesaron.	0	0	1
Pocas explicaciones en laboratorio y farmacia.	1	1	0
El Médico no mostró interés por el problema del paciente.	2	1	0
El Médico no le permitió hablar.	0	1	0
En Enfermería no se sintió bien tratado.	0	1	0
Mal trato en admisión.	1	0	0
No hay privacidad.	0	0	1
Atención no es integral sobre todo en pacientes con enfermedad crónica.	1	0	0
Hay obstáculos para pasar a la especialidad.	1	1	0
Perdieron el expediente.	1	0	0
Citas muy largas.	1	0	0
Aplican el medicamento de acuerdo a la existencia.	1	1	0
No se brindan todos los medicamentos.	1	1	0
Dan pocos medicamentos.	1	0	0
Atienden mejor cuando hay alguien extraño.	0	2	0

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Emp^o Médicas del sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 9: Satisfacción de los usuarios del seguro social con la atención de salud ambulatoria según servicio de salud en el sector público. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION/ ATENCION DE SALUD	SERVICIOS DE SALUD							
	MEDICINA GENERAL		MEDICINA INTERNA		GINECOBS- TETRICIA		PEDIATRIA	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	60	87	11	78.6	7	100	11	78.6
Poco Satisfecho	9	13	3	21.4	0	0	3	21.4
Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	69	100%	14	100%	7	100%	14	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social atendidos en el sector público. Managua, Enero 1996.

Cuadro 10: Satisfacción de los usuarios del seguro social con la atención de salud ambulatoria según servicio de salud, en el sector privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION/ ATENCION DE SALUD	SERVICIOS DE SALUD							
	MEDICINA GENERAL		MEDICINA INTERNA		GINECOBS- TETRICIA		PEDIATRIA	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	100	90.9	16	88.9	37	97.4	25	83.3
Poco Satisfecho	10	9.1	2	11.1	1	2.6	4	13.3
Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	1	3.3
Total	110	100%	18	100%	38	100%	30	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social atendidos en el sector privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 11: Satisfacción de los usuarios del seguro social con atención de salud ambulatoria según tipo de usuario, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION/ ATENCION DE SALUD	SECTOR PUBLICO				SECTOR PRIVADO			
	TIPO DE USUARIO				TIPO DE USUARIO			
	ASEGURADO		BENEFICIARIO		ASEGURADO		BENEFICIARIO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	73	85.9	16	84.2	138	92.6	40	85.1
Poco Satisfecho	12	14.1	3	15.8	11	7.4	6	12.8
Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	1	2.1
Total	85	100%	19	100%	149	100%	47	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 12: Satisfacción de los usuarios del seguro social con la atención de salud ambulatoria según asistencia, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFAC. ATENCIÓN DE SALUD	SECTOR PUBLICO				SECTOR PRIVADO			
	ASISTENCIA				ASISTENCIA			
	PRIMERA VEZ		SUBSEC.		PRIMERA VEZ		SUBSEC.	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisf.	20	100	69	82.1	34	91.9	144	90.6
Poco Satisf.	0	0	15	17.9	3	8.1	14	8.8
Insatisf.	0	0	0	0	0	0	1	0.6
Total	20	100%	84	100%	37	100%	159	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 13: Satisfacción de los usuarios del seguro social con la atención de salud ambulatoria según sexo, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION/ ATENCION DE SALUD	SECTOR PUBLICO				SECTOR PRIVADO			
	SEXO				SEXO			
	FEMENINO		MASCULINO		FEMENINO		MASCULINO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	79	87.8	10	71.4	128	89.5	50	94.3
Poco Satisfecho	11	12.2	4	28.6	14	9.8	3	5.7
Insatisfecho	0	0	0	0	1	0.7	0	0
Total	90	100%	14	100%	143	100%	53	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 14: Satisfacción de los usuarios del seguro social con la atención de salud ambulatoria según edad, en el sector público. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION/ ATENCION DE SALUD	E D A D							
	20 - 29a		30 - 39a		40 - 49a		≥50a	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	26	76.5	38	90.5	16	88.9	9	90
Poco Satisfecho	8	23.5	4	9.5	2	11.1	1	10
Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	34	100%	42	100%	18	100%	10	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social atendidos en el sector público. Managua, Enero 1996.

Cuadro 15: Satisfacción de los usuarios del seguro social con la atención de salud ambulatoria según edad, en el sector privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION/ ATENCION DE SALUD	E D A D							
	20 - 29a		30 - 39		40 - 49		≥ 50a	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	81	91	60	87	27	96.4	10	100
Poco Satisfecho	7	7.9	9	13	1	3.6	0	0
Insatisfecho	1	1.1	0	0	0	0	0	0
Total	89	100%	69	100%	28	100%	10	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social atendidos en el sector privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 16: Satisfacción de los usuarios del seguro social con la atención de salud ambulatoria según escolaridad, en el sector público. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION/ ATENCIÓN DE SALUD	E S C O L A R I D A D							
	PRIMARIA		SECUNDARIA		TECNICO		UNIVERSITARIO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	13	86.7	29	80.6	11	100	36	85.7
Poco satisfecho	2	13.3	7	19.4	0	0	6	14.3
Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	15	100%	36	100%	11	100%	42	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social atendidos en el sector público. Managua, Enero 1996.

Cuadro 17: Satisfacción de los usuarios del seguro social con la atención de salud ambulatoria según escolaridad, en el sector privado. Managua, Enero 1996.

SATISFAC. ATENCIÓN DE SALUD	E S C O L A R I D A D							
	PRIMARIA		SECUNDARIA		TECNICO		UNIVERSIT.	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisf.	41	97.6	65	85.5	13	100	59	90.8
Poco Satisf.	1	2.4	10	13.2	0	0	6	9.2
Insatisf.	0	0	1	1.3	0	0	0	0
Total	42	100%	76	100%	13	100%	65	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social atendidos en el sector privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 18: Satisfacción de los usuarios del seguro social con la atención de salud ambulatoria según ocupación, en el sector público. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION/ ATENCION DE SALUD	O C U P A C I O N					
	SERVICIO SALUD		SERVICIO OTRO		OTRO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	21	80.8	57	85.1	11	100
Poco Satisfecho	5	19.2	10	14.9	0	0
Insatisfecho	0	0	0	0	0	0
Total	26	100%	67	100%	11	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social atendidos en el sector público. Managua, Enero 1996.

Cuadro 19: Satisfacción de los usuarios del seguro social con la atención de salud ambulatoria según ocupación, en el sector privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION/ ATENCION DE SALUD	O C U P A C I O N			
	SERVICIO OTRO		OTRO	
	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	145	91.2	33	89.2
Poco Satisfecho	13	8.2	4	10.8
Insatisfecho	1	0.6	0	0
Total	159	100%	37	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social atendidos en el sector privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 20: Satisfacción de los usuarios del seguro social con la atención de salud ambulatoria según salario, en el sector público. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION/ ATENCIÓN DE SALUD	S A L A R I O					
	≤ C\$ 500		C\$ 501 - 1000		> C\$ 1000	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	33	80.5	31	91.2	17	81
Poco Satisfecho	8	19.5	3	8.8	4	19
Insatisfecho	0	0	0	0	0	0
Total	41	100%	34	100%	21	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social atendidos en el sector público. Managua, Enero 1996.

Cuadro 21: Satisfacción de los usuarios del seguro social con la atención de salud ambulatoria según salario, en el sector privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION/ ATENCION DE SALUD	S A L A R I O					
	≤ C\$ 500		C\$ 501-C\$ 1000		> C\$ 1000	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	19	100	62	92.5	77	88.5
Poco Satisfecho	0	0	5	7.5	10	11.5
Insatisfecho	0	0	0	0	0	0
Total	19	100%	67	100%	87	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social atendidos en el sector privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 22: Satisfacción de los usuarios del seguro social con el tiempo de Espera General en las particiones de atención, en el sector público. Managua Enero 1996.

SATISFACCION/ T. ESPERA GRAL.	PARTICIONES DE ATENCION											
	ADMISION		ESTAC. E.		SACAR C.		FARMACIA		CONSULTA		LABORATORIO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	63	90	93	92	79	95.2	98	94	97	93.2	44	97.8
Poco Satisfecho	3	4.3	8	8	3	3.6	4	4	5	4.8	1	2.2
Insatisfecho	4	5.7	0	0	1	1.2	2	2	2	2	0	0
Total	70	100%	101	100%	83	100%	104	100%	104	100%	45	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social atendidos en el sector público. Managua, Enero 1996.

Cuadro 23: Satisfacción de los usuarios del seguro social con el tiempo de Espera General en las particiones de atención, en el sector privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION/ T. ESPERA GRAL.	PARTICIONES DE ATENCION											
	ADMISION		ESTACION E.		SACAR C.		FARMACIA		CONSULTA		LABORAT.	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfecho	161	95.3	181	94.3	135	97.8	185	97.4	178	90.8	80	96.4
Poco Satisfecho	7	4.1	9	4.7	3	2.2	5	2.6	17	8.7	3	3.6
Insatisfecho	1	0.6	2	1	0	0	0	0	1	0.5	0	0
Total	169	100%	192	100%	138	100%	190	100%	196	100%	83	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social atendidos en el sector privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 24: Satisfacción de los usuarios del seguro social con el tiempo de Espera específico en Admisión, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION	PUBLICO				PRIVADO			
	TIEMPO DE ESPERA ESPECIFICO				TIEMPO DE ESPERA ESPECIFICO			
	1 - 10´		11 - 20´		1 - 10´		11 - 20´	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	53	96.4	10	66.7	149	96.8	12	80
Poco Satisfecho	1	1.8	2	13.3	5	3.2	2	13.3
Insatisfecho	1	1.8	3	20	0	0	1	6.7
Total	55	100%	15	100%	154	100%	15	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado Managua, Enero 1996.

Cuadro 25: Satisfacción de los usuarios del seguro social con el tiempo de Espera Específico en la consulta médica, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION	SECTOR PUBLICO			SECTOR PRIVADO		
	TIEMPO DE ESPERA ESPECIFICO			TIEMPO DE ESPERA ESPECIFICO		
	< 15´	15- 30´	> 30´	< 15´	15- 30´	≥ 30´
	Nº %	Nº %	Nº %	Nº %	Nº %	Nº %
Satisfecho	43 97.7	36 92.3	18 85.7	87 98.9	61 92.4	30 71.4
Poco Satisfecho	1 2.3	2 5.1	2 9.5	1 1.1	5 7.6	11 26.2
Insatisfecho	0 0	1 2.5	1 4.8	0 0	0 0	1 2.4
Total	44 100%	39 100%	21 100%	88 100%	66 100%	42 100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 26: Satisfacción de los usuarios del seguro social con el tiempo de Espera específico en Farmacia, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION	SECTOR PUBLICO				SECTOR PRIVADO			
	TIEMPO DE ESPERA ESPECIFICO				TIEMPO DE ESPERA ESPECIFICO			
	1 - 5'		6 - 10'		1 - 5'		6 - 10'	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	86	98.9	12	70.6	180	98.9	5	62.5
Poco Satisfecho	1	1.1	3	17.6	2	1.1	3	37.5
Insatisfecho	0	0	2	11.8	0	0	0	0
Total	87	100%	17	100%	182	100%	8	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 27: Satisfacción de los usuarios del seguro social con el tiempo de espera específico en laboratorio, en el sector público y privado. Managua Enero 1996.

SATISFACCION	SECTOR PUBLICO				SECTOR PRIVADO			
	TIEMPO DE ESPERA ESPECIFICO				TIEMPO DE ESPERA ESPECIFICO			
	1 - 5'		6 - 10'		1 - 5'		6 - 10'	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	34	97.1	10	100	67	97.1	13	92.9
Poco Satisfecho	1	2.9	0	0	2	2.9	1	7.1
Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	35	100%	10	100%	69	100%	14	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 28: Satisfacción de los usuarios del seguro social según flujo de atención, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION	FLUJO DE ATENCION			
	SECTOR PUBLICO		SECTOR PRIVADO	
	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	88	84.6	180	91.8
Poco Satisfecho	14	13.5	12	6.1
Insatisfecho	2	1.9	4	2.1
Total	104	100%	121	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado Managua, Enero 1996.

Cuadro 29: Satisfacción de los usuarios del seguro social según Higiene de las particiones de atención, en el sector público. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION/ HIGIENE	PARTICIONES DE ATENCION											
	Admision		Estac. Enf.		Consulta		Farmacia		Laboratorio		Servic. Higién.	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	70	100	99	98	103	99	96	92.3	42	93.3	13	68.4
Poco Satisfecho	0	0	2	2	1	1	8	7.7	3	6.7	6	31.6
Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	70	100%	101	100%	104	100%	104	100%	45	100%	19	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social atendidos en el sector público. Managua, Enero 1996.

Cuadro 30: Satisfacción de los usuarios del seguro social según Higiene de las particiones de atención, en el sector privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION/ HIGIENE	PARTICIONES DE ATENCION											
	Admisión		Estación Enf.		Consulta		Farmacia		Laboratorio		Servic. Higién.	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	165	97.6	188	97.9	192	98	186	97.9	82	98.8	61	91
Poco Satisfecho	4	2.4	4	2.1	3	1.5	4	2.1	1	1.2	4	6
Insatisfecho	0	0	0	0	1	0.5	0	0	0	0	2	3
Total	169	100%	192	100%	196	100%	190	100%	83	100%	67	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social atendidos en el sector privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 31: Satisfacción de los usuarios del seguro social según comodidad, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION	COMODIDAD			
	SECTOR PUBLICO		SECTOR PRIVADO	
	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	101	97	181	92.3
Poco Satisfecho	2	2	15	7.7
Insatisfecho	1	1	0	0
Total	104	100%	196	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 32: Satisfacción de los usuarios del seguro social según Horario de atención de Consulta Médica y Laboratorio, en el sector público y privado. Managua Enero 1996.

SATISFACCION	SECTOR PUBLICO				SECTOR PRIVADO			
	H O R A R I O				H O R A R I O			
	CONSULTA		LABORATORIO		CONSULTA		LABORATORIO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	95	91.3	52	91.2	179	91.3	111	91.7
Poco Satisfecho	8	7.7	5	8.8	13	6.7	8	6.6
Insatisfecho	1	1	0	0	4	2	2	1.7
Total	104	100%	57	100%	196	100%	121	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 33: Satisfacción de los usuarios del seguro social según privacidad de la consulta médica, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION	P R I V A C I D A D			
	SECTOR PUBLICO		SECTOR PRIVADO	
	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	102	98	184	94
Poco Satisfecho	2	2	8	4
Insatisfecho	0	0	4	2
Total	104	100%	196	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 34: Satisfacción de los usuarios del seguro social con la cita en general de la consulta médica y laboratorio, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION	SECTOR PUBLICO				SECTOR PRIVADO			
	CITA GENERAL				CITA GENERAL			
	CONSULTA MEDICA		LABORATORIO		CONSULTA MEDICA		LABORATORIO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	64	81	39	88.6	127	92	77	96.3
Poco Satisfecho	11	13.9	3	6.8	8	5.8	1	1.2
Insatisfecho	4	5.1	2	4.5	3	2.2	2	2.5
Total	79	100%	44	100%	138	100%	80	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 35: Satisfacción de los usuarios del seguro social con el período de la cita específica de la consulta médica, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION	SECTOR PUBLICO						SECTOR PRIVADO					
	CITA ESPECIFICA						CITA ESPECIFICA					
	< 15 d		15 - 29 d		≥ 30 d		< 15 d		15 - 29 d		≥ 30 d	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfecho	23	85.2	25	89.3	16	66.7	71	97.3	30	83.3	26	89.7
Poco Satisfecho	3	11.1	2	7.1	6	25	2	2.7	4	11.1	2	6.9
Insatisfecho	1	3.7	1	3.6	2	8.3	0	0	2	5.6	1	3.4
Total	27	100%	28	100%	24	100%	73	100%	36	100%	29	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 36: Satisfacción de los usuarios del seguro social con el período de la cita específica de laboratorio, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION	SECTOR PUBLICO				SECTOR PRIVADO			
	CITA ESPECIFICA				CITA ESPECIFICA			
	> 15 d		15 - 30 d		> 15 d		15 - 30 d	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	31	88.6	8	88.9	47	97.9	30	93.8
Poco Satisfecho	2	5.7	1	11.1	0	0	1	3.1
Insatisfecho	2	5.7	0	0	1	2.1	1	3.1
Total	35	100%	9	100%	48	100%	32	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 37: Opinión de los usuarios del seguro social en relación a la atención oportuna, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

ATENCIÓN OPORTUNA	P U B L I C O		P R I V A D O	
	Nº	%	Nº	%
Si	83	98.8	158	99.4
No	1	1.2	1	0.6
Total	84	100%	159	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas Médicas del Sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 38: Satisfacción de los usuarios del seguro social con el interrogatorio realizado por el médico, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION	INTERROGATORIO MEDICO			
	SECTOR PUBLICO		SECTOR PRIVADO	
	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	98	94.2	181	92.3
Poco Satisfecho	5	4.8	12	6.1
Insatisfecho	1	1	3	1.5
Total	104	100%	196	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en empresas médicas del sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 39: Satisfacción de los usuarios del seguro social con el Examen Físico realizado por médico, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION	EXAMEN FISICO			
	SECTOR PUBLICO		SECTOR PRIVADO	
	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	84	93.3	166	94.3
Poco Satisfecho	6	6.7	9	5.1
Insatisfecho	0	0	1	0.6
Total	90	100%	176	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en empresas médicas del sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 40: Satisfacción de los usuarios del seguro social con las explicaciones brindadas por el Doctor, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFAC.	SECTOR PUBLICO								SECTOR PRIVADO							
	EXPLICACIONES DEL DOCTOR								EXPLICACIONES DEL DOCTOR							
	CAUSA ENF.		DIAGN.		TRATAM.		IND./ RECOM.		CAUSA ENF.		DIAGN.		TRATAM.		IND./ RECOM.	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Satisf.	89	85.6	91	87.5	97	93.3	97	93.3	179	91.3	178	90.8	180	91.8	182	92.9
Poco Satisf.	11	10.6	10	9.6	5	4.8	5	4.8	11	5.6	11	5.6	13	6.6	9	4.6
Insatisf.	4	3.8	3	2.9	2	1.9	2	1.9	6	3.1	7	3.6	3	1.5	5	2.5
Total	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%	196	100%	196	100%	196	100%	196	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en empresas médicas del sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 41: Satisfacción de los usuarios del seguro social con las explicaciones brindadas por el personal de laboratorio en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFAC.	SECTOR PUBLICO				SECTOR PRIVADO			
	EXPLICACIONES DE LABORATORIO				EXPLICACIONES DE LABORATORIO			
	AYUNAS	RECOGER	LLEVAR	CONSERVAR	AYUNA	RECOGER	LLEVAR	CONSERVAR
	Nº %	Nº %	Nº %	Nº %	Nº %	Nº %	Nº %	Nº %
Satisf.	56 83.6	50 74.6	50 74.6	44 65.7	99 69.2	92 64.3	91 63.6	87 60.8
Poco Satisf.	8 11.9	12 17.9	13 19.4	18 26.8	26 18.2	29 20.3	29 20.3	33 23.1
Insatisf.	3 4.5	5 7.5	4 6	5 7.5	18 12.6	22 15.4	23 16.1	23 16.1
Total	67 100%	67 100%	67 100%	67 100%	143 100%	143 100%	143 100%	143 100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en empresas médicas del sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 42: Satisfacción de los usuarios del seguro social con las explicaciones brindadas en relación a las condiciones para realizarse el examen de Radiografía y Ultrasonido, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION	SECTOR PUBLICO				SECTOR PRIVADO			
	EXPLICACIONES				EXPLICACIONES			
	RADIOGRAFIA		ULTRASONIDO		RADIOGRAFIA		ULTRASONIDO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	11	73.3	15	100	19	67.9	28	87.5
Poco Satisfecho	3	20	0	0	8	28.6	4	12.5
Insatisfecho	1	6.7	0	0	1	3.5	0	0
Total	15	100%	15	100%	28	100%	32	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en empresas médicas del sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 43: Satisfacción de los usuarios del seguro social con las explicaciones brindadas por el personal de Farmacia, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION	SECTOR PUBLICO						SECTOR PRIVADO					
	EXPLICACIONES DE FARMACIA						EXPLICACIONES DE FARMACIA					
	HORARIO		ADMON		CONSERVAC.		HORARIO		ADMON		CONSERV.	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfecho	55	53	54	52	51	49	134	70.5	133	70	116	61
Poco Satisfecho	24	23	25	24	27	26	18	9.5	18	9.5	30	15.8
Insatisfecho	25	24	25	24	26	25	38	20	39	20.5	44	23.2
Total	104	100%	104	100%	104	100%	190	100%	190	100%	190	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en empresas médicas del sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 44 : Satisfacción de los usuarios del seguro social con los procedimientos de enfermería, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION	PROCEDIMIENTOS DE ENFERMERIA			
	SECTOR PUBLICO		SECTOR PRIVADO	
	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	91	87.5	159	81.1
Poco Satisfecho	11	10.5	10	5.1
Insatisfecho	2	2	27	13.8
Total	104	100%	196	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en empresas médicas del sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 45 : Satisfacción de los usuarios del seguro social con los procedimientos de Exámenes de Medios de Diagnóstico, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFACCION	SECTOR PUBLICO						SECTOR PRIVADO					
	PROCEDIMIENTOS						PROCEDIMIENTOS					
	LABORATORIO		RADIOGRAFIA		ULTRASONIDO		LABORATORIO		RADIOGRAFIA		ULTRASONIDO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	46	80.7	13	86.7	12	100	104	83.2	21	84	24	85.7
Poco Satisfecho	9	15.8	1	6.6	0	0	12	9.6	4	16	4	14.3
Insatisfecho	2	3.5	1	6.6	0	0	9	7.2	0	0	0	0
Total	57	100%	15	100%	12	100%	125	100%	25	100%	28	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en empresas médicas del sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 46: Opinión de los usuarios del seguro social según la realización de los Exámenes en la Fecha establecida, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

FECHA ESTABLECIDA	REALIZACION DE EXAMEN			
	SECTOR PUBLICO		SECTOR PRIVADO	
	Nº	%	Nº	%
Si	57	98.3	129	100
Parcialmente	0	0	0	0
No	1	1.7	0	0
Total	58	100%	129	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en empresas médicas del sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 47: Opinión de los usuarios del seguro social según Entrega de Resultados de exámenes en la próxima consulta, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

ENTREGA EN LA PROXIMA CONSULTA	RESULTADOS DE EXAMENES			
	SECTOR PUBLICO		SECTOR PRIVADO	
	Nº	%	Nº	%
Si	54	93.1	123	95.3
Parcialmente	2	3.4	4	3.1
No	2	3.4	2	1.6
Total	58	100%	129	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en empresas médicas del sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 47: Opinión de los usuarios del seguro social según Entrega de Resultados de exámenes en la próxima consulta, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

ENTREGA EN LA PROXIMA CONSULTA	RESULTADOS DE EXAMENES			
	SECTOR PUBLICO		SECTOR PRIVADO	
	Nº	%	Nº	%
Si	54	93.1	123	95.3
Parcialmente	2	3.4	4	3.1
No	2	3.4	2	1.6
Total	58	100%	129	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en empresas médicas del sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 49: Opinión de los usuarios del seguro social según solución del problema de salud, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SOLUCION	PROBLEMA DE SALUD			
	SECTOR PUBLICO		SECTOR PRIVADO	
	Nº	%	Nº	%
Si	81	77.9	167	85.2
Parcialmente	20	19.2	25	12.8
No	3	2.9	4	2
Total	104	100%	196	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en empresas médicas del sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 47: Opinión de los usuarios del seguro social según Entrega de Resultados de exámenes en la próxima consulta, en el sector público y privado. Managua, Enero 1996.

ENTREGA EN LA PROXIMA CONSULTA	RESULTADOS DE EXAMENES			
	SECTOR PUBLICO		SECTOR PRIVADO	
	Nº	%	Nº	%
Si	54	93.1	123	95.3
Parcialmente	2	3.4	4	3.1
No	2	3.4	2	1.6
Total	58	100%	129	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en empresas médicas del sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 51: Satisfacción de los usuarios del seguro social según el trato humano brindado por el personal de salud en las diferentes particiones de atención del sector público. Managua, Enero 1996.

SATISFAC.	TRATO HUMANO									
	ADMISION		ESTAC. ENF.		CONSULTA		FARMACIA		LABORAT.	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisf.	63	90	97	96	101	97.1	86	82.8	37	82.2
Poco Satisf.	7	10	4	4	3	2.9	17	16.3	8	17.8
Insatisf.	0	0	0	0	0	0	1	0.9	0	0
Total	70	100%	101	100%	104	100%	104	100%	45	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en Empresas médicas del sector público. Managua, Enero 1996.

Cuadro 52: Satisfacción de los usuarios del seguro social según el trato humano brindado por el personal de salud en las diferentes particiones de atención del sector privado. Managua, Enero 1996.

SATISFAC.	TRATO HUMANO									
	ADMISION		ESTAC. ENF.		CONSULTA		FARMACIA		LABORAT.	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisf.	159	94.1	179	93.2	190	96.9	182	95.8	74	89.2
Poco Satisf.	10	5.9	12	6.3	5	2.6	7	3.7	9	10.8
Insatisf.	0	0	1	0.5	1	0.5	1	0.5	0	0
Total	169	100%	192	100%	196	100%	190	100%	83	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en la empresa médica del sector privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 53: Satisfacción de los usuarios del seguro social según la información brindada por el personal de Salud en algunas particiones de atención del sector público y privado. Managua, Enero 1996.

SATISFAC.	SECTOR PUBLICO						SECTOR PRIVADO					
	INFORMACION						INFORMACION					
	ADMISION		ESTAC. ENF.		CONSULTA		ADMISION		ESTAC. ENF.		CONSULTA	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Satisf.	62	88.6	96	95	101	97.1	155	91.7	185	96.4	187	95.4
Poco Satisf.	7	10	5	5	3	2.9	12	7.1	7	3.6	7	3.6
Insatisf.	1	1.4	0	0	0	0	2	1.2	0	0	2	1
Total	70	100%	101	100%	104	100%	169	100%	192	100%	196	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en empresas médicas del sector público y privado. Managua, Enero 1996.

Cuadro 54: Opinión de los usuarios del seguro social en relación a si recomendaría asistir para recibir atención de salud, al sector público y privado. Managua, Enero 1996.

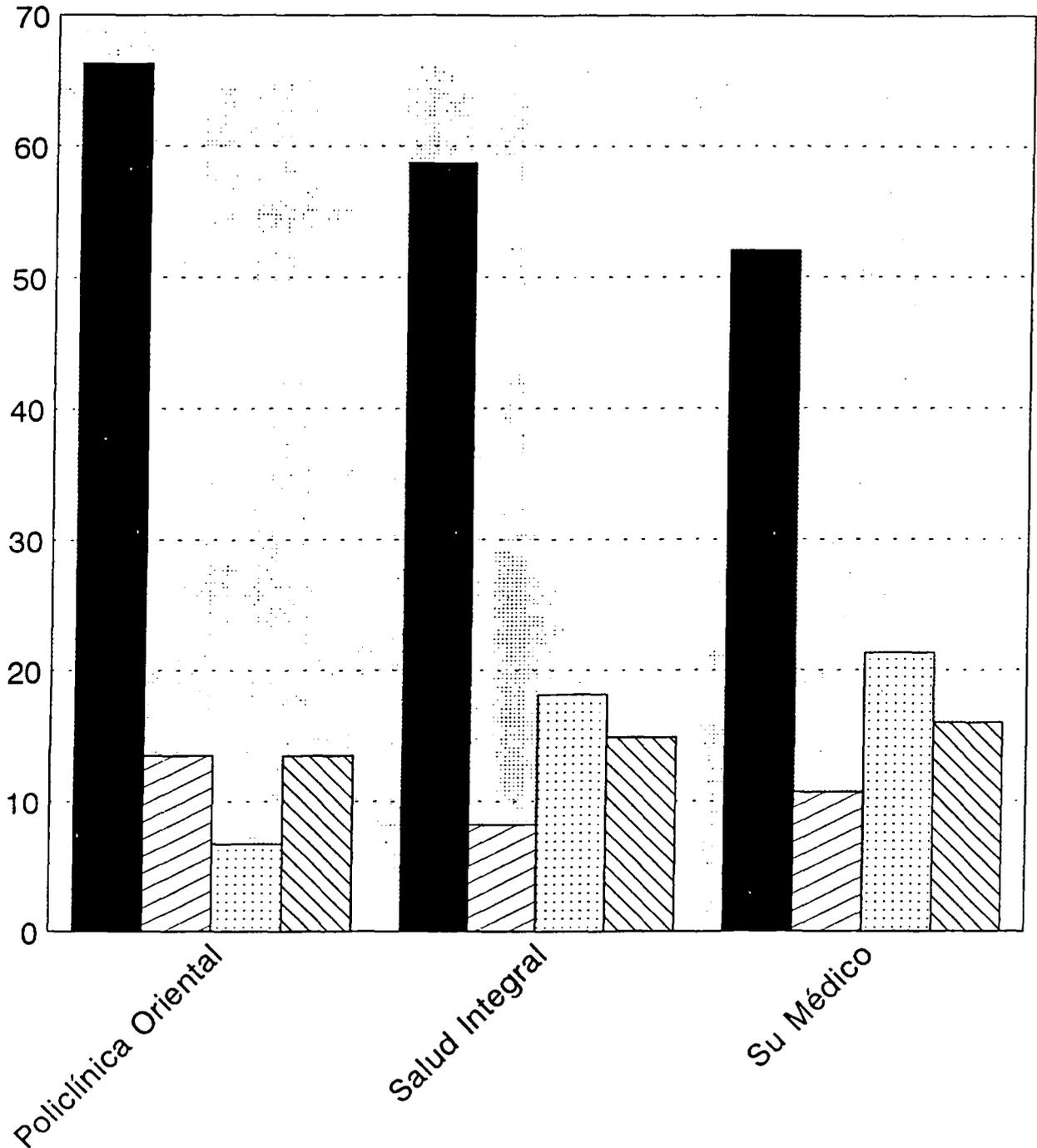
RECOMENDARIA	SECTOR PUBLICO		SECTOR PRIVADO	
	Nº	%	Nº	%
Si	98	94.2	184	93.9
No	6	5.8	12	6.1
Total	104	100%	196	100%

Fuente: Entrevista a usuarios del seguro social, atendidos en empresas médicas del sector público y privado. Managua, Enero 1996.

A N E X O S - N° 2

(G r á f i c o s)

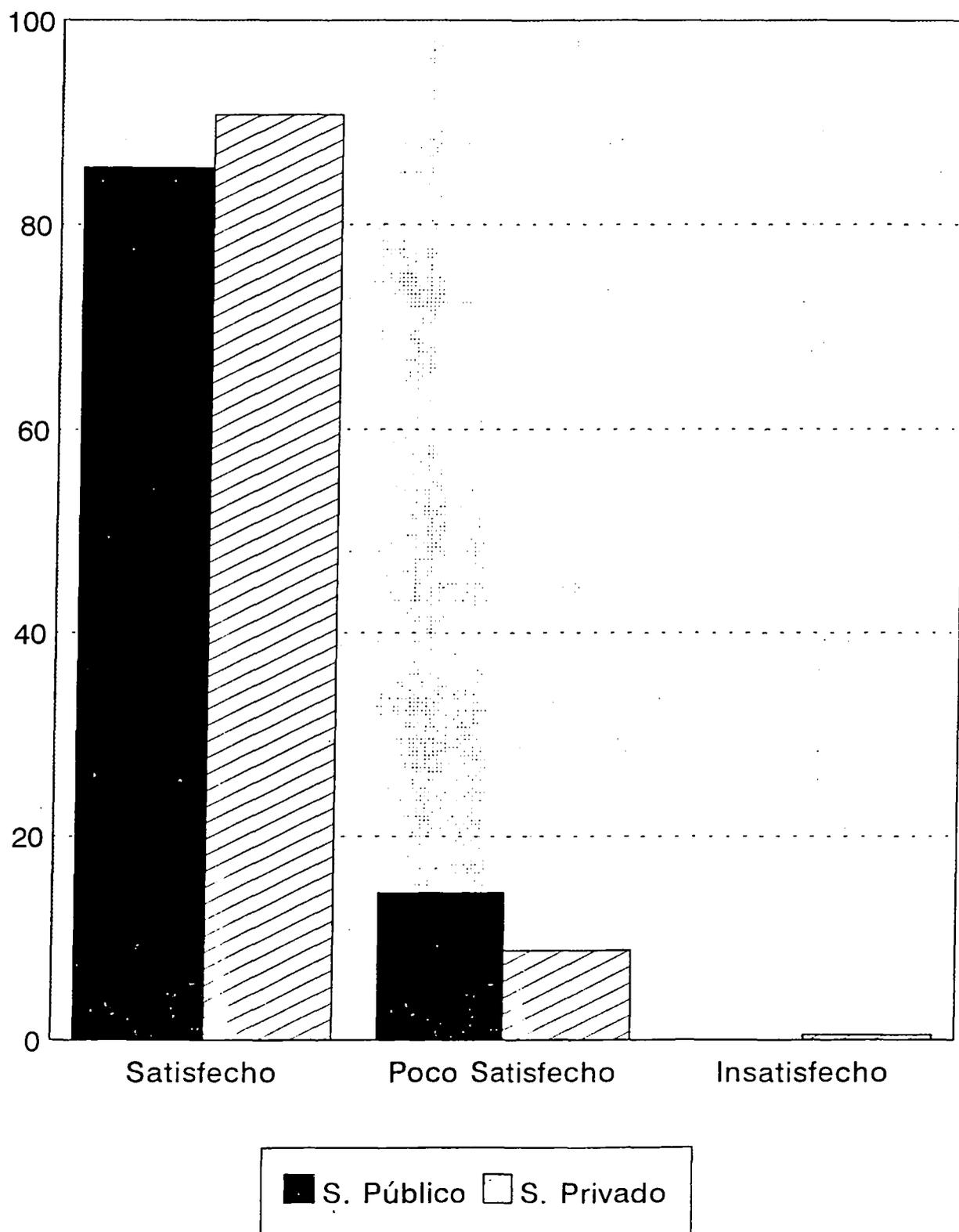
Distribución por servicio de los usuarios entrevistados en el sector Público y Privado. Managua, Enero 1996.



■ Medicina Gral ▨ Medicina Interna □ Ginecoobstetricia ▩ Pediatría

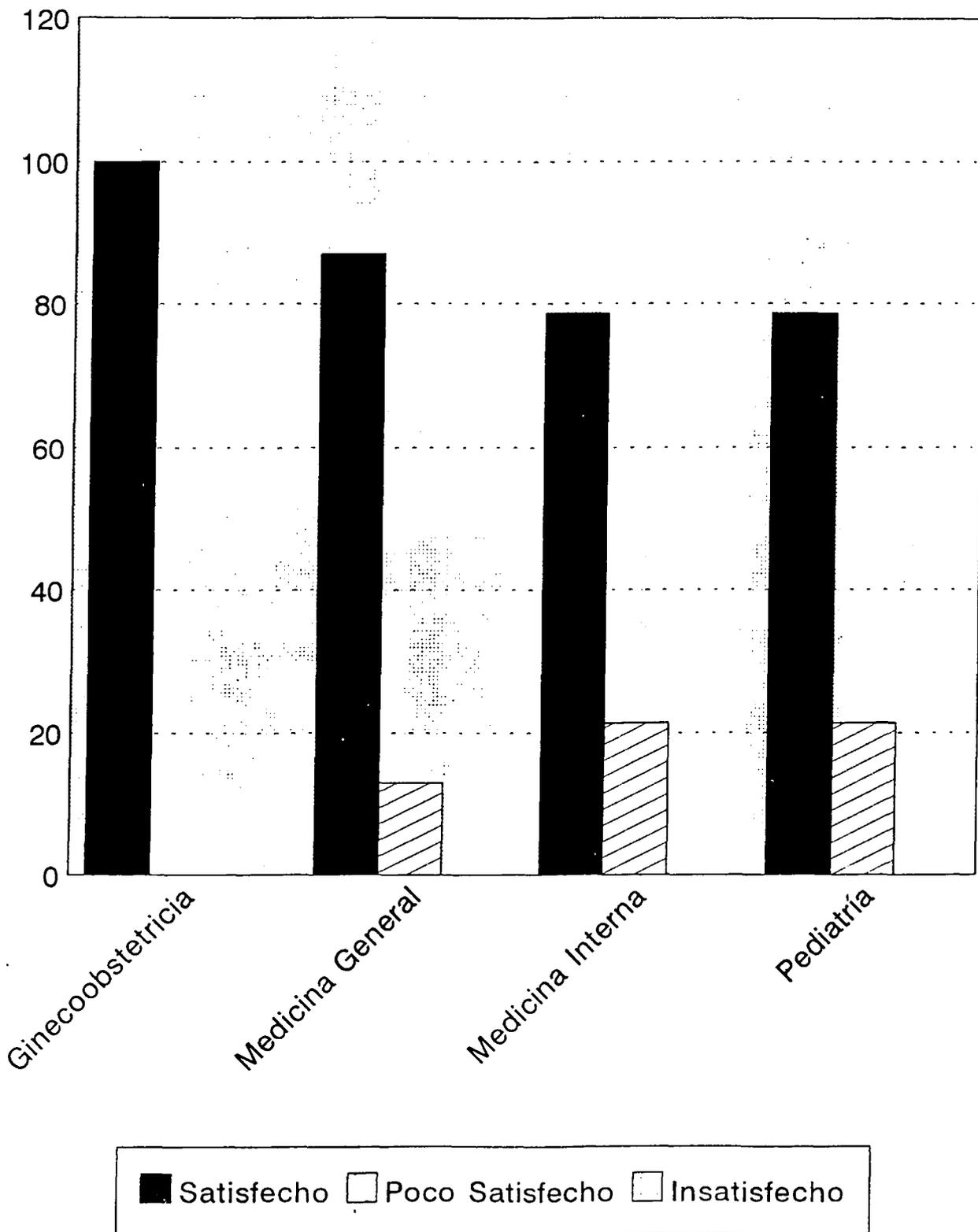
Fuente: Cuadro 1

Satisfacción de los usuarios con la atención de salud en el sector público y privado. Managua, Enero 1996



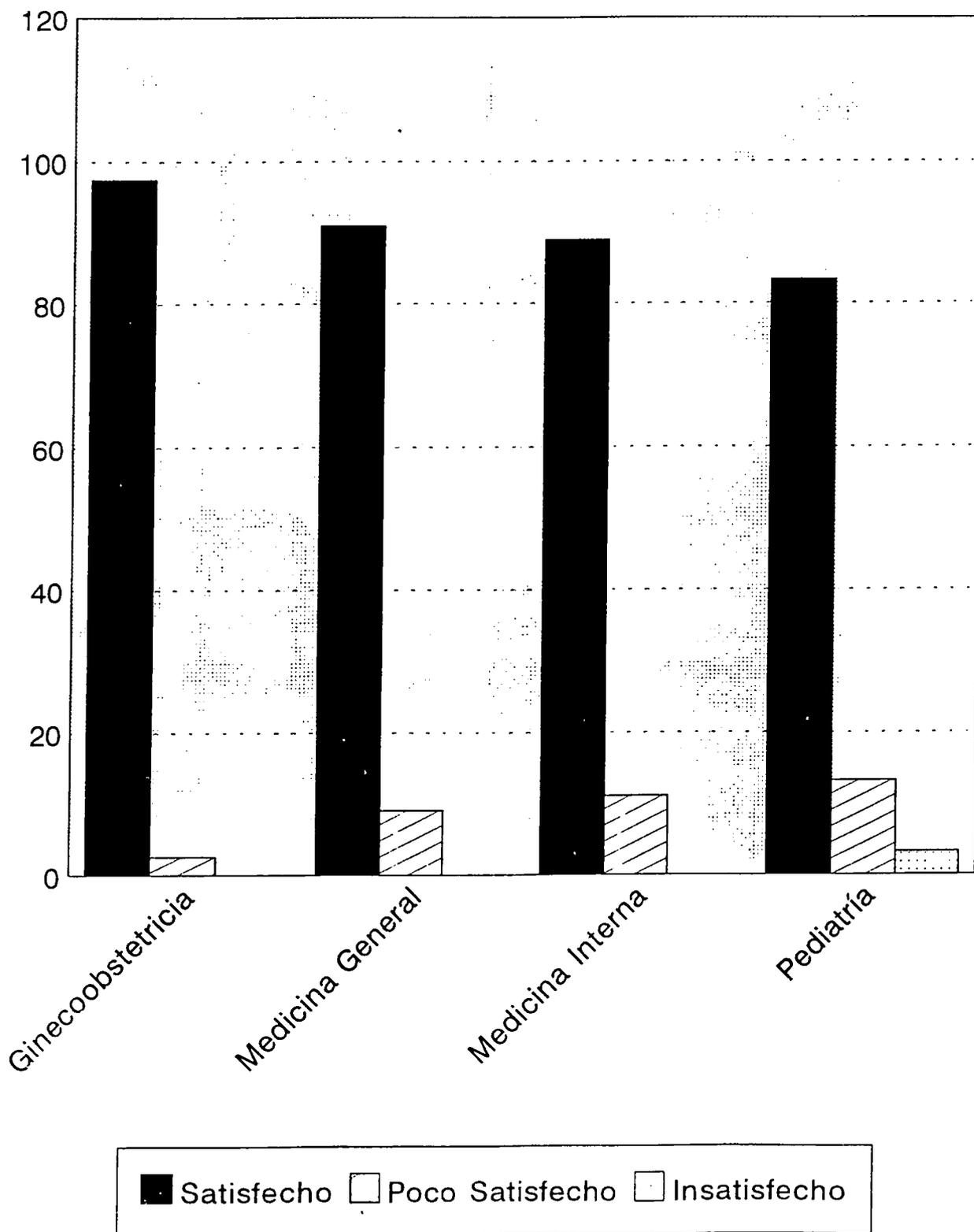
Fuente: Cuadro 7

Satisfacción de los usuarios con la atención de salud según servicio, sector público. Managua, Enero 1996



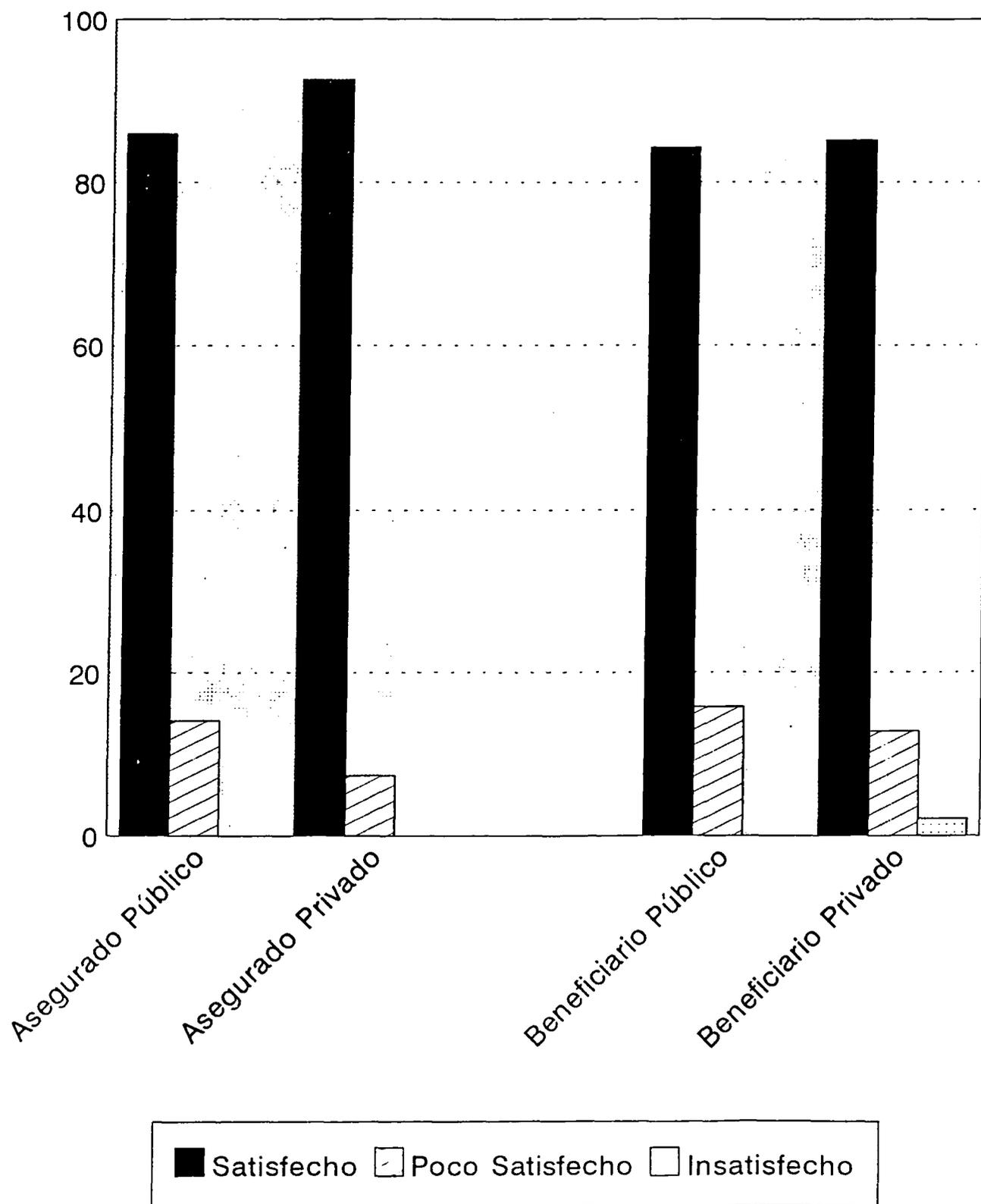
Fuente: Cuadro 9

Satisfacción de los usuarios con la atención de salud según servicio, sector privado. Managua, Enero 1996.



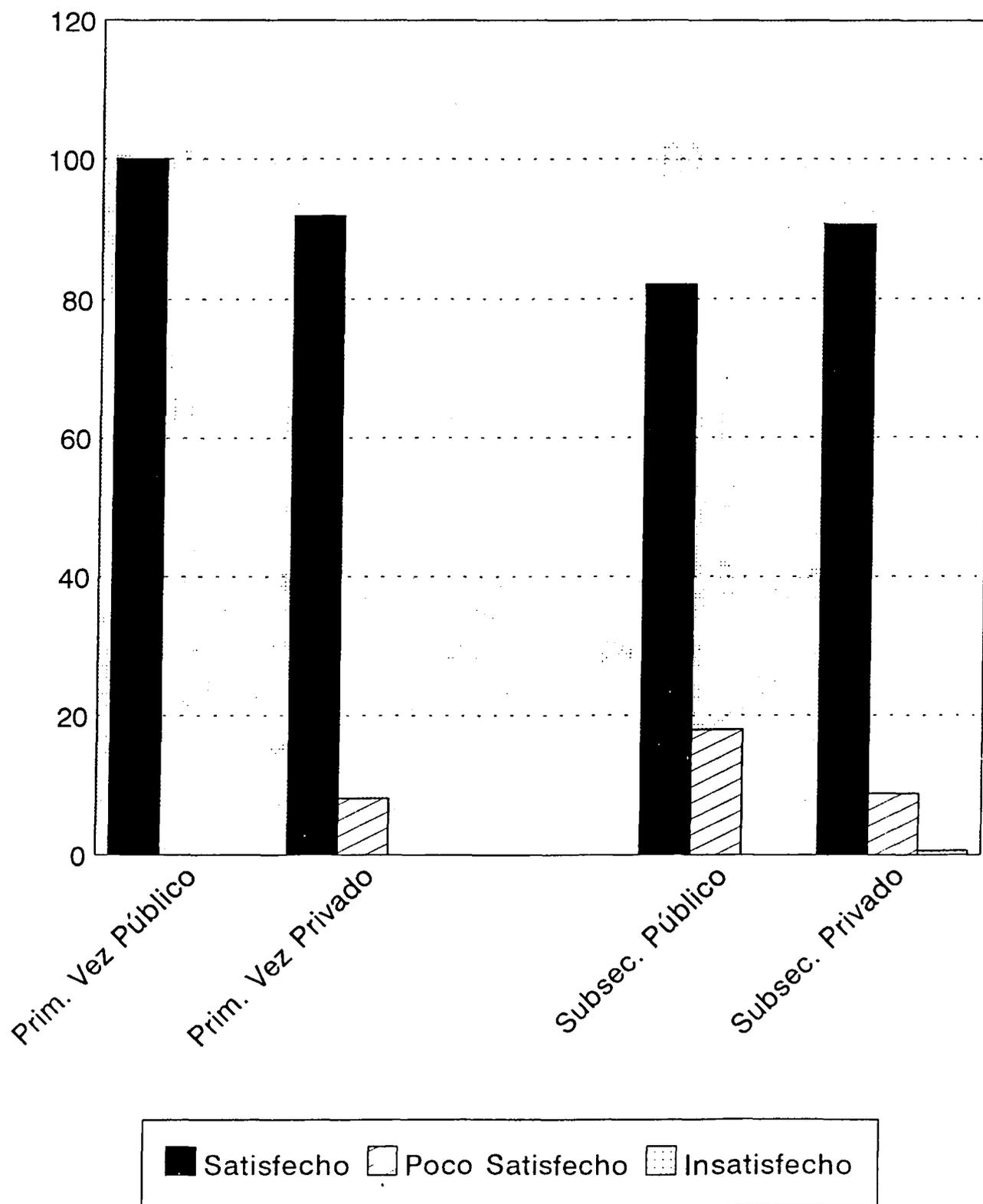
Fuente: Cuadro 10

Satisfacción de los usuarios con la atención de salud según tipo de usuario, sector público y privado. Managua, Enero 1996



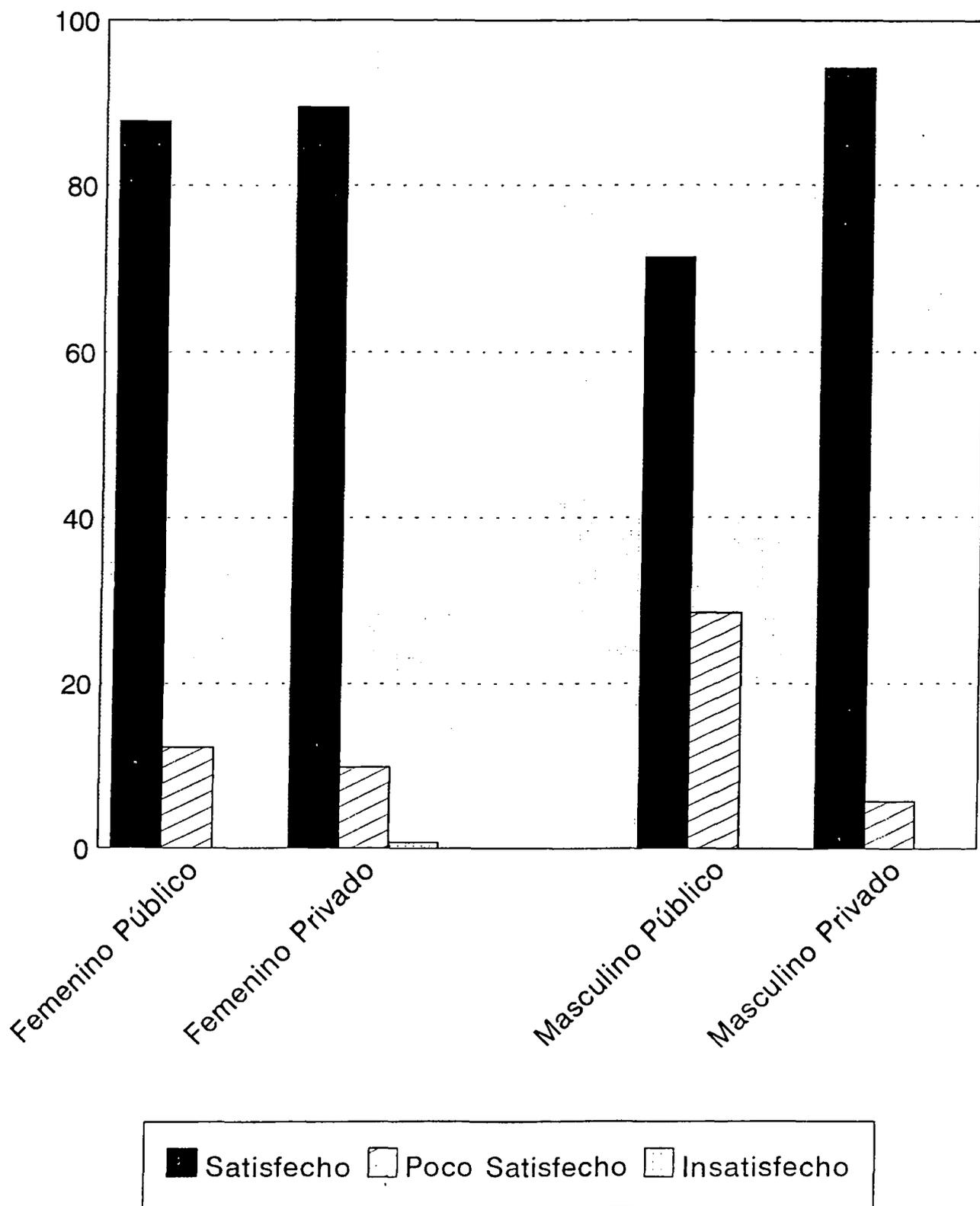
Fuente: Cuadro 11

Satisfacción de los usuarios con la atención de salud según asistencia, sector público y privado. Managua, Enero 1996



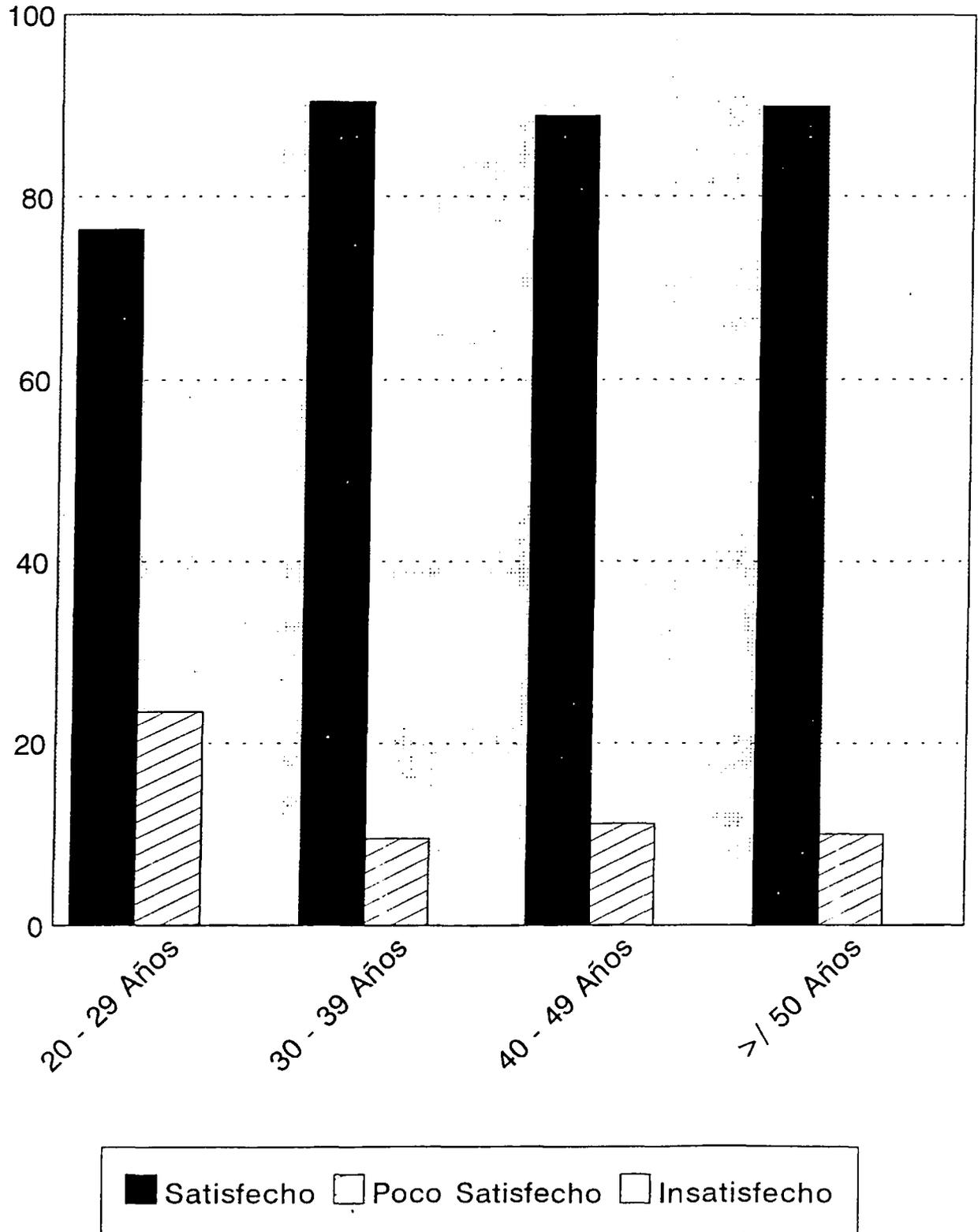
Cuadro. 12

Satisfacción de los usuarios con la atención de salud según sexo. sector público y privado. Managua, Enero 1996



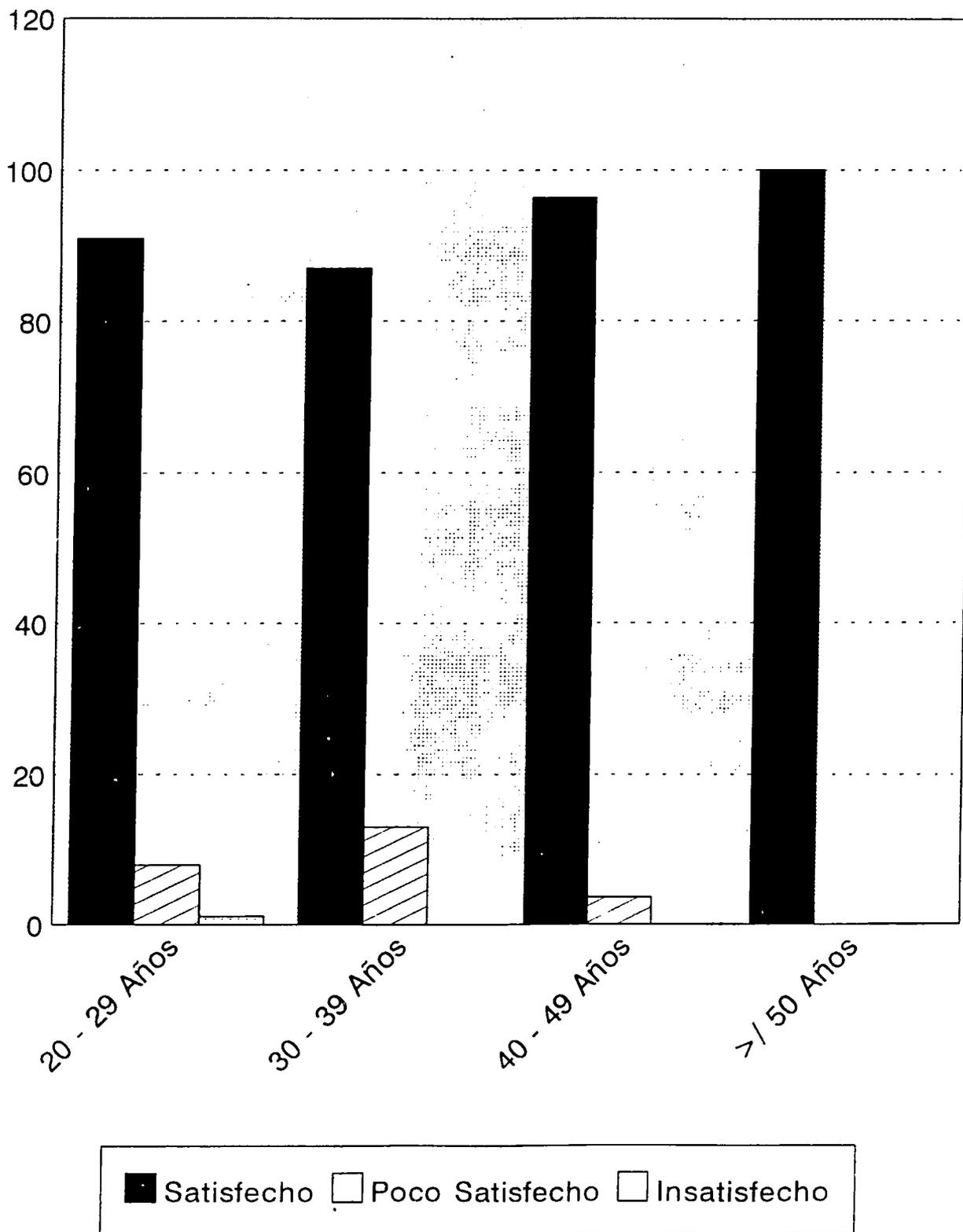
Fuente: Cuadro 13

Satisfacción de los usuarios con la atención de salud según edad, sector público. Managua, Enero 1996



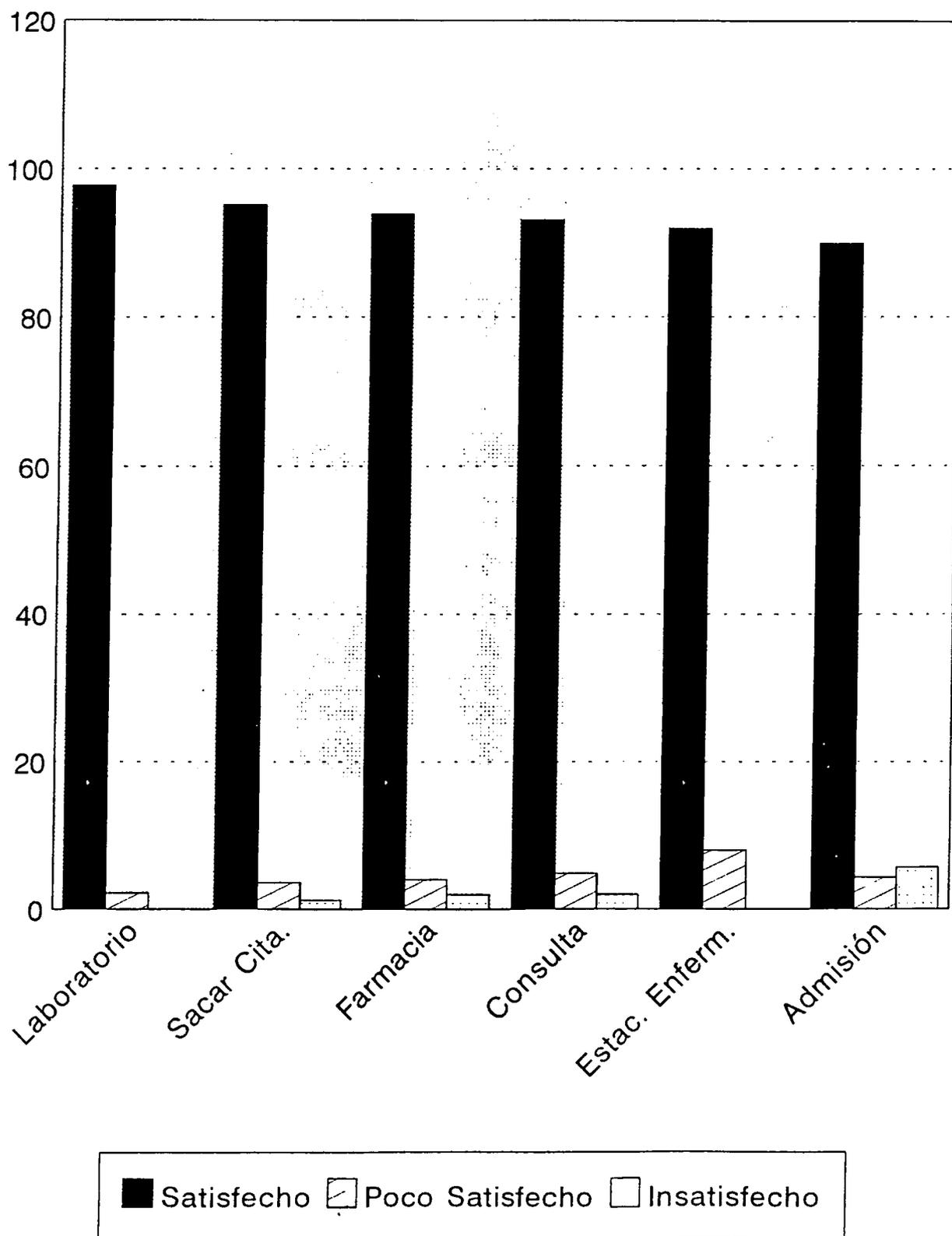
Fuente: Cuadro 14

Satisfacción de los usuarios con la atención de salud según edad, sector privado. Managua, Enero 1996



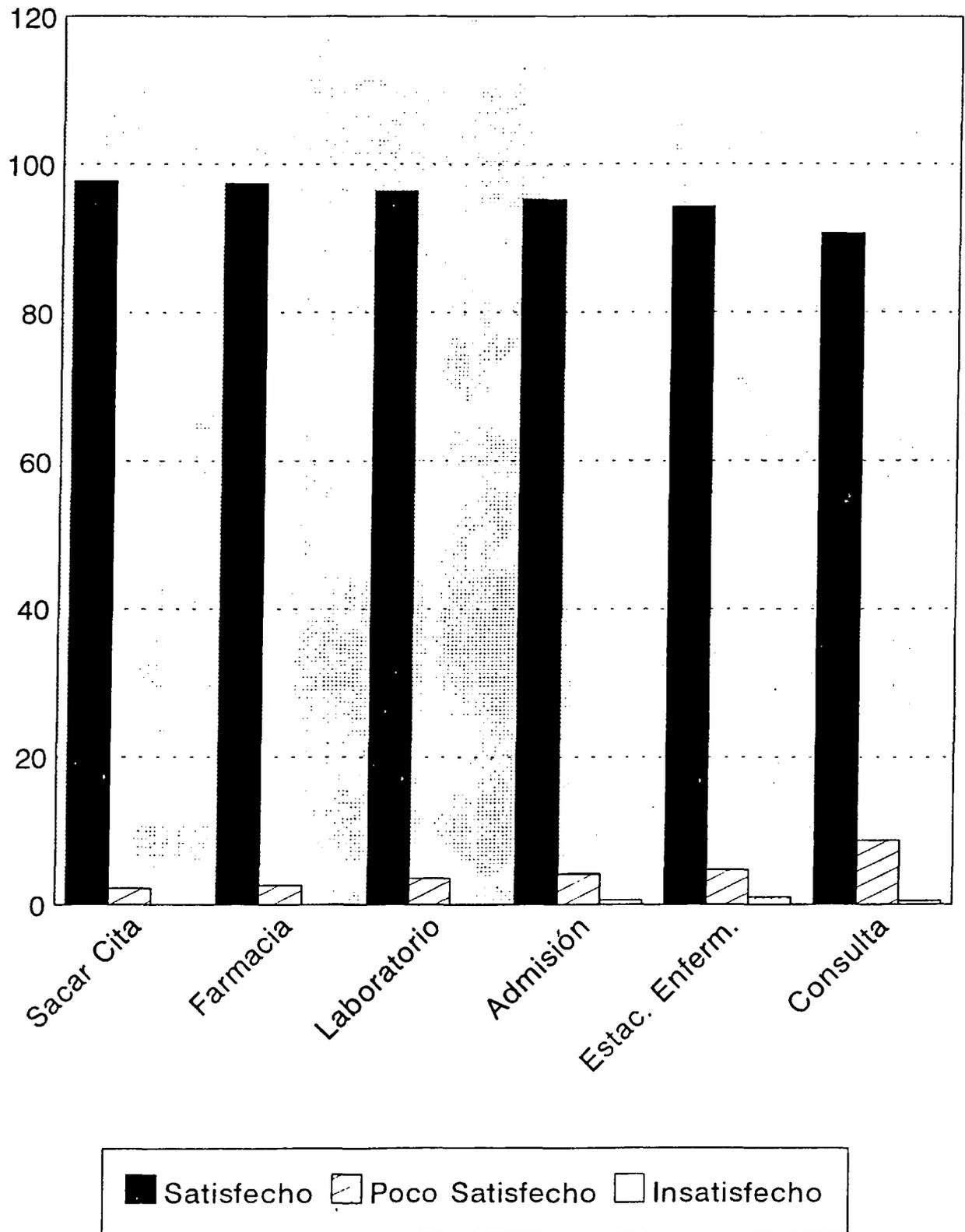
Fuente: Cuadro 15

Satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera general en las particiones de atención, sector público. Managua, Enero 1996



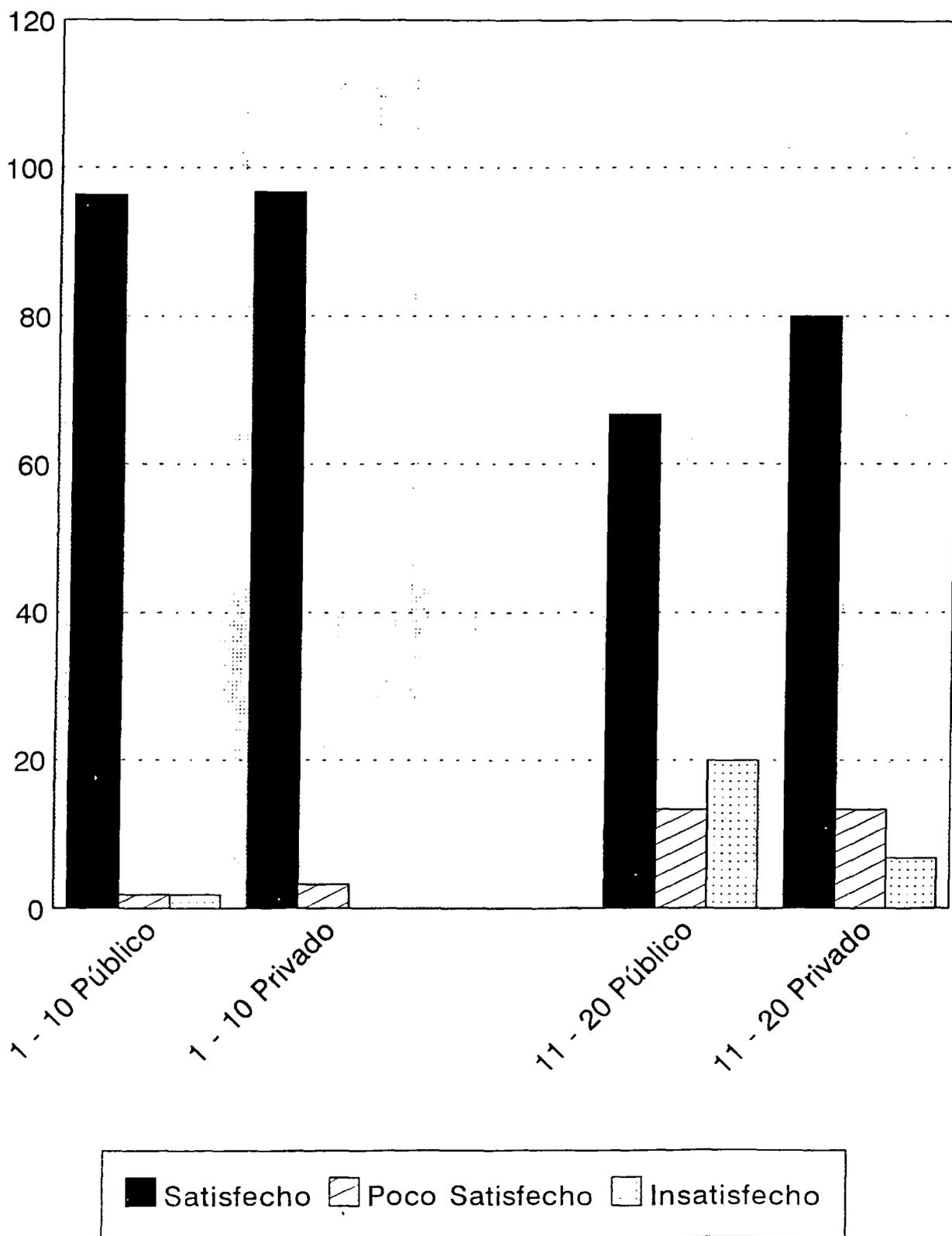
Cuadro. 22

Satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera general en las particiones de atención, sector privado. Managua, Enero 1996



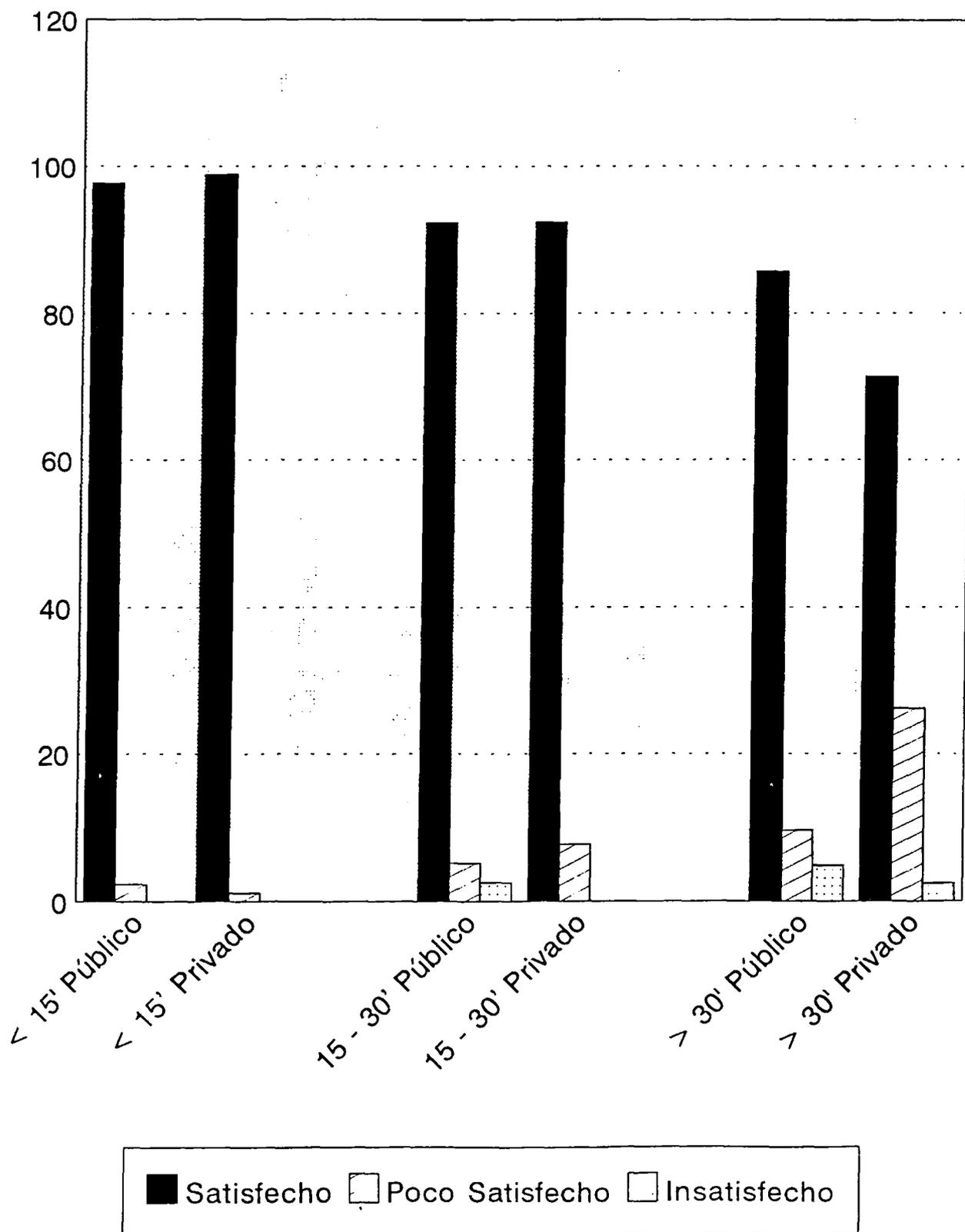
Fuente: Cuadro 23

Satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera específico en admisión, sector público y privado. Managua, Enero 1996



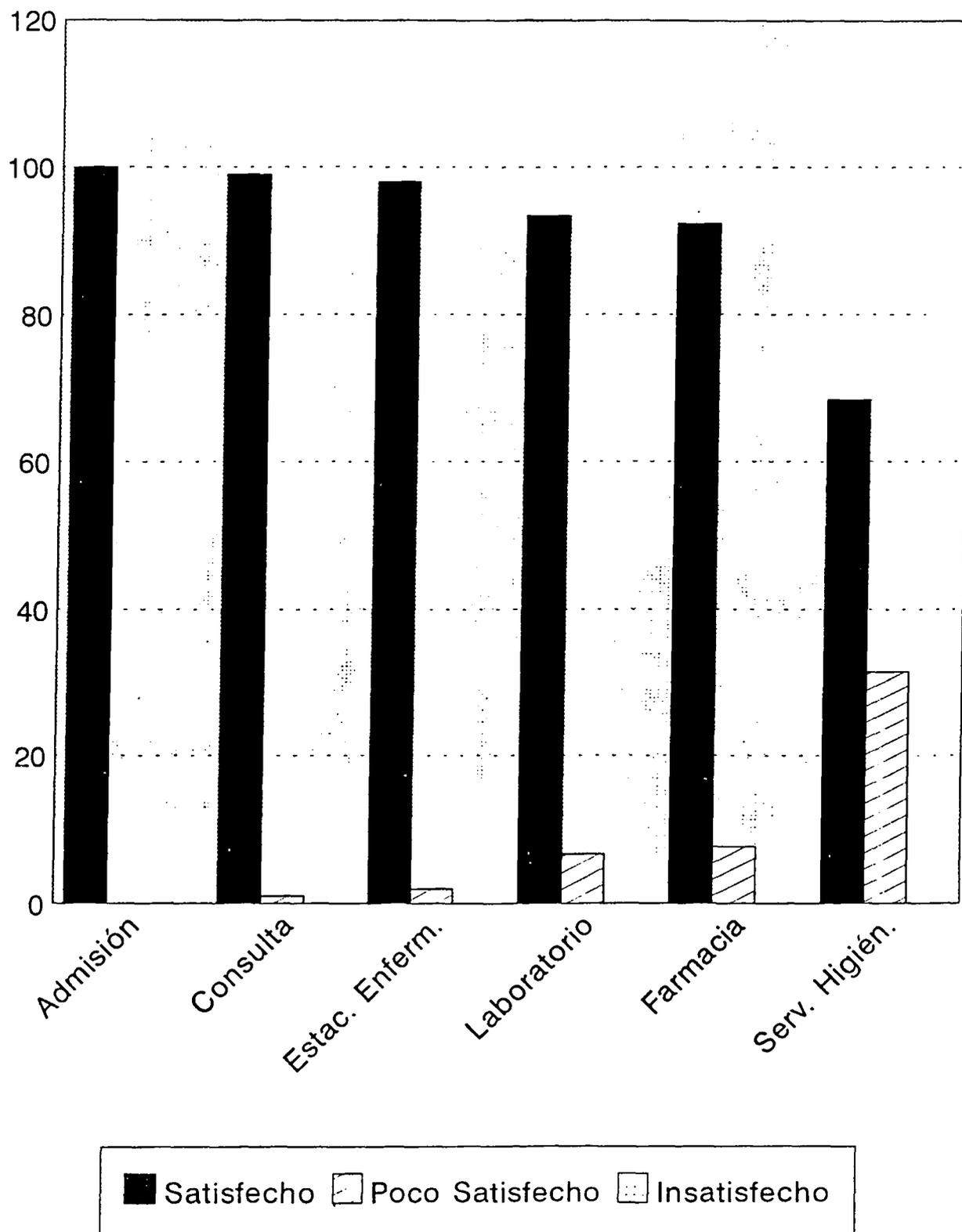
Fuente: Cuadro 24

Satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera específico en la consulta médica, sector público y privado. Managua, Enero 1996



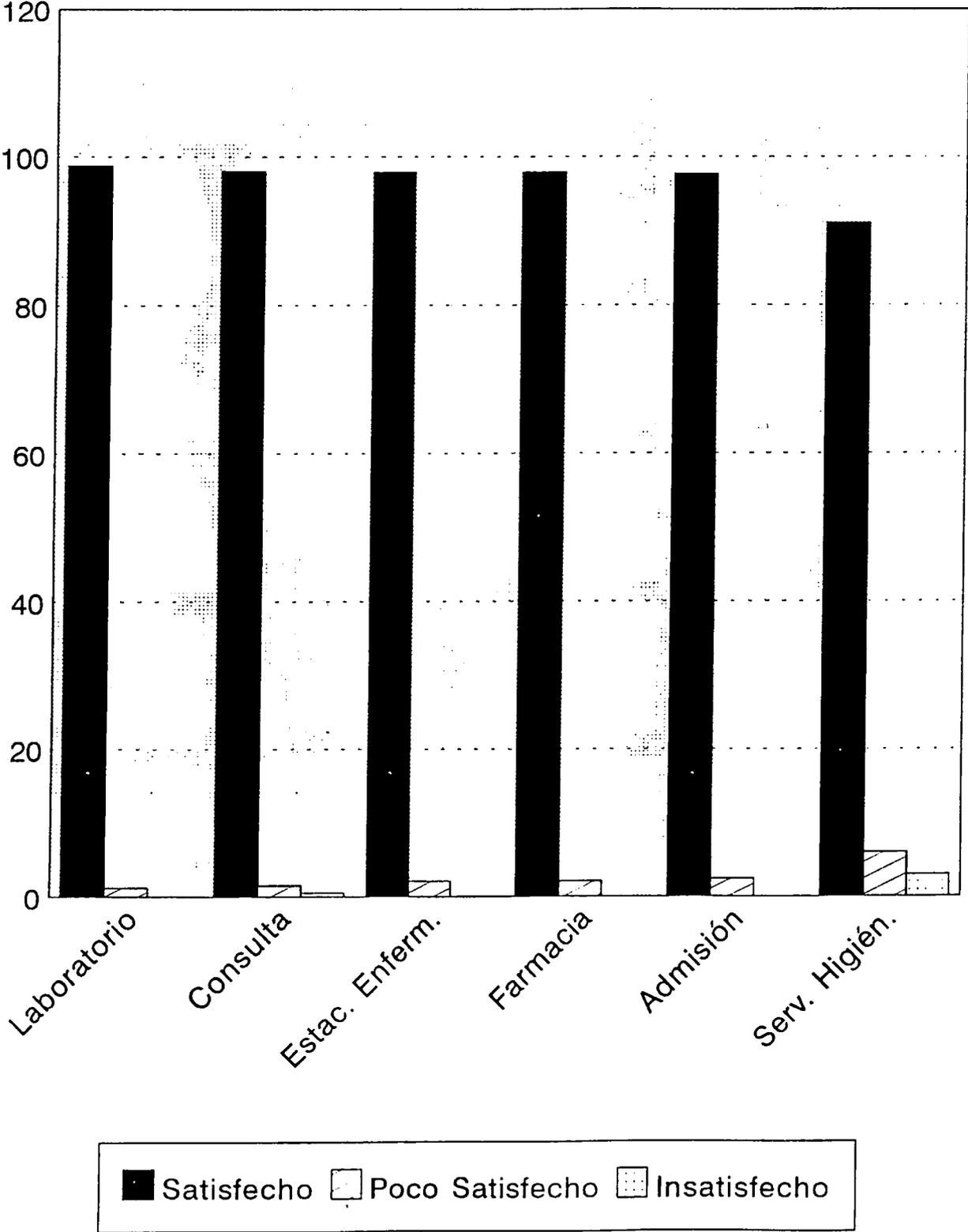
Fuente: Cuadro 25

Satisfacción de los usuarios según higiene de las particiones de atención, sector público. Managua, Enero 1996



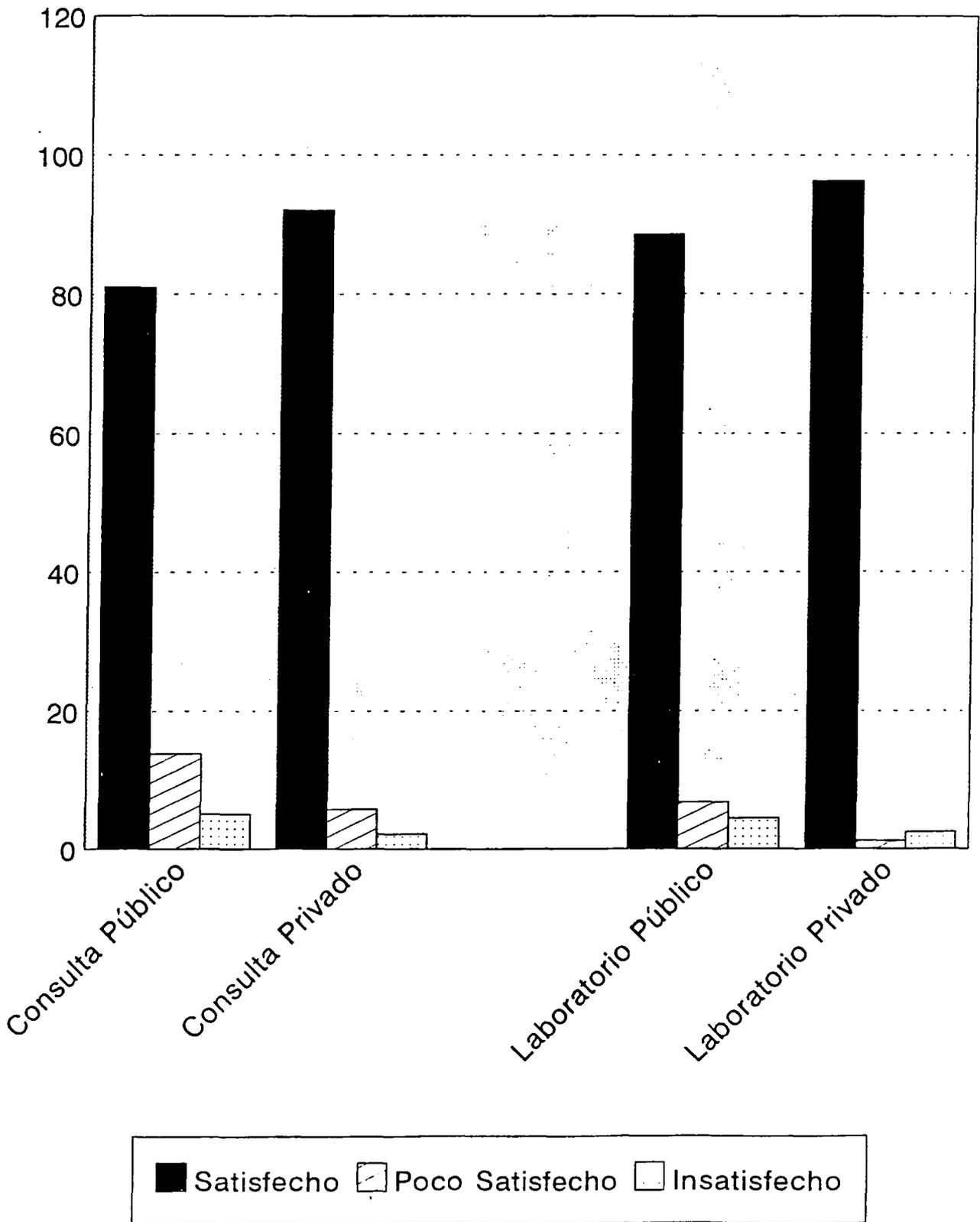
Fuente: Cuadro 29

Satisfacción de los usuarios según higiene de las particiones de atención, sector privado. Managua, Enero 1996



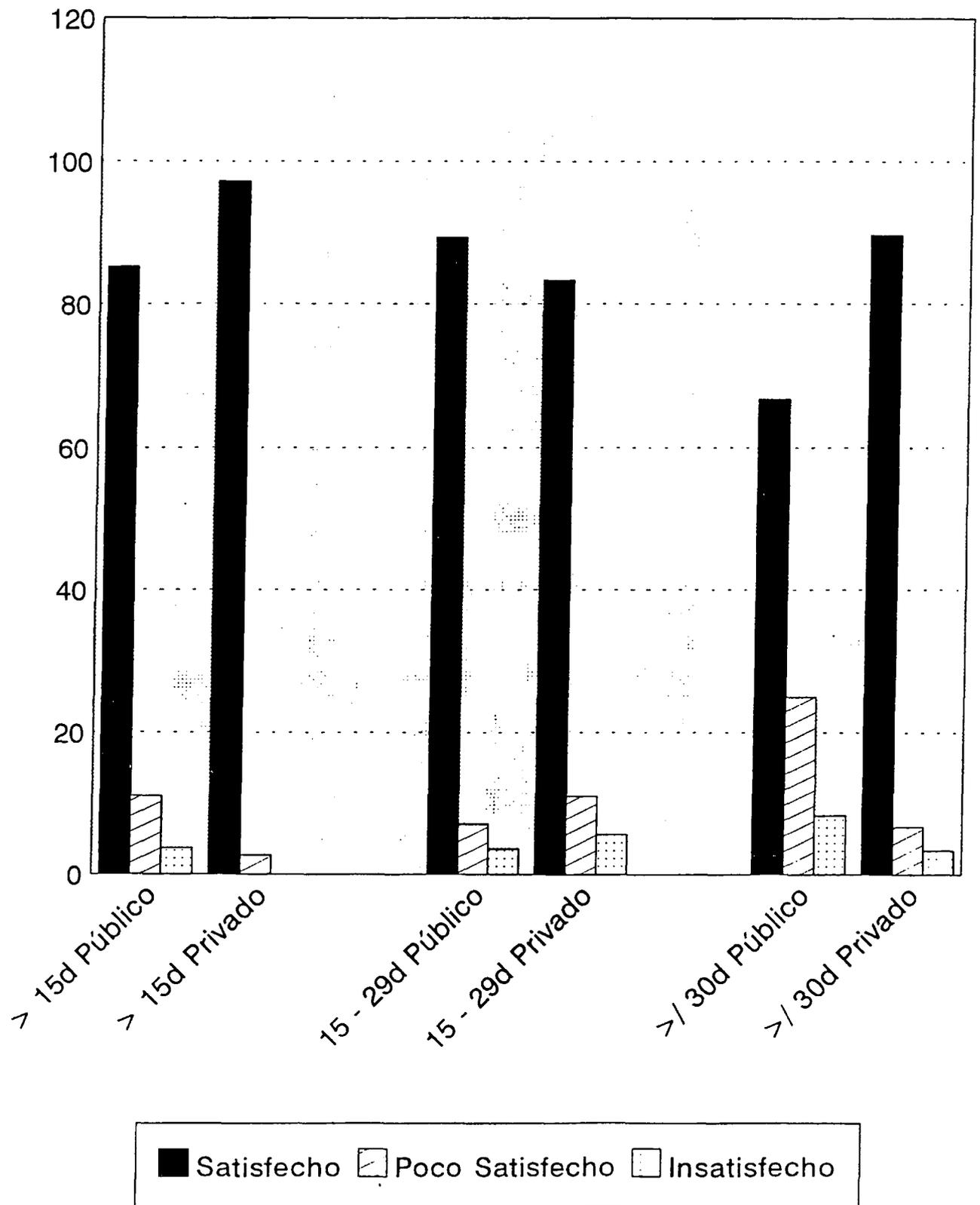
Fuente: Cuadro 30

Satisfacción de los usuarios con la cita en general de la consulta médica y laboratorio, sector público y privado. Managua, Enero 1996



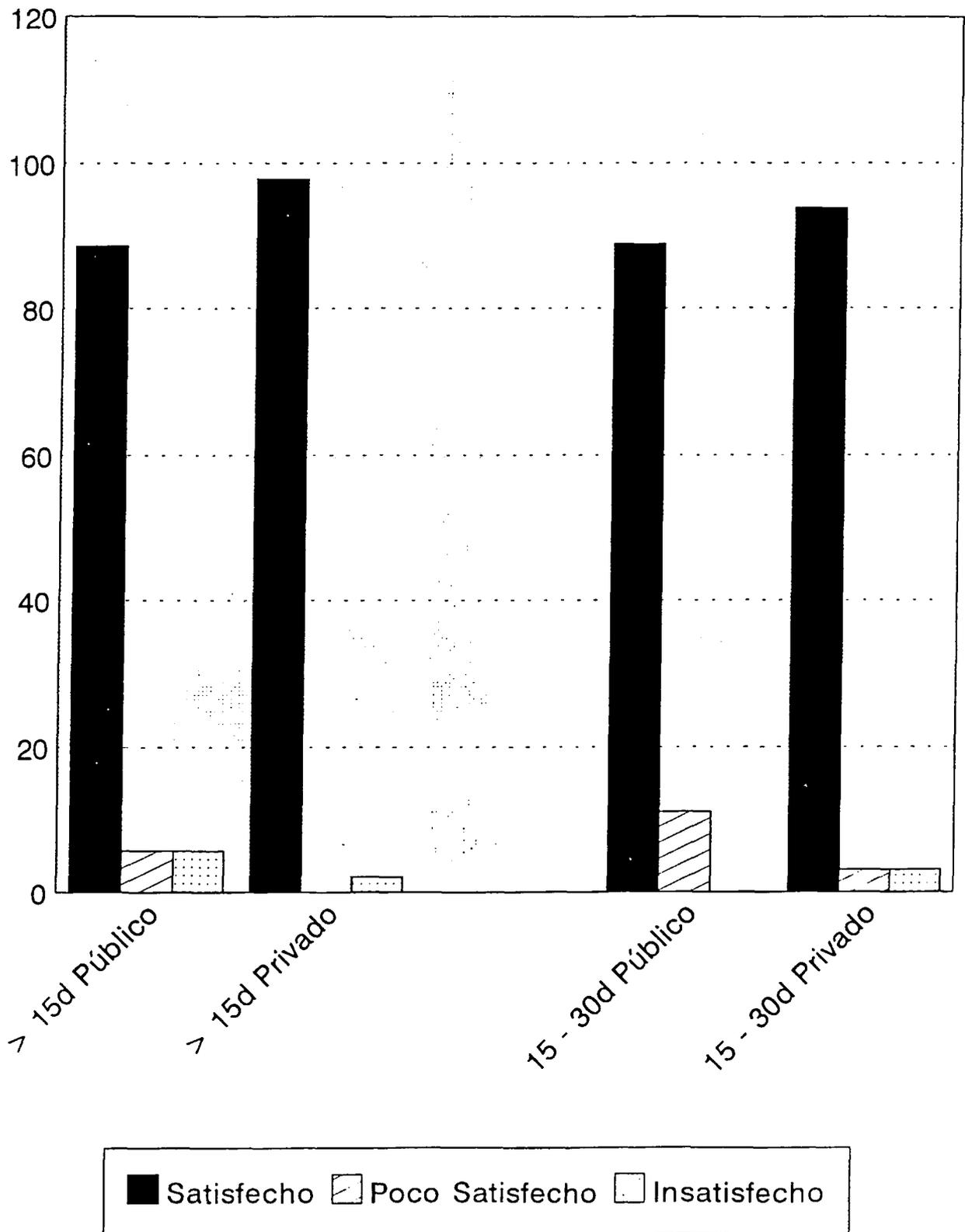
Fuente: Cuadro 34

Satisfacción de los usuarios con el período de la cita específica de la consulta médica, sector público y privado. Managua, Enero 1996



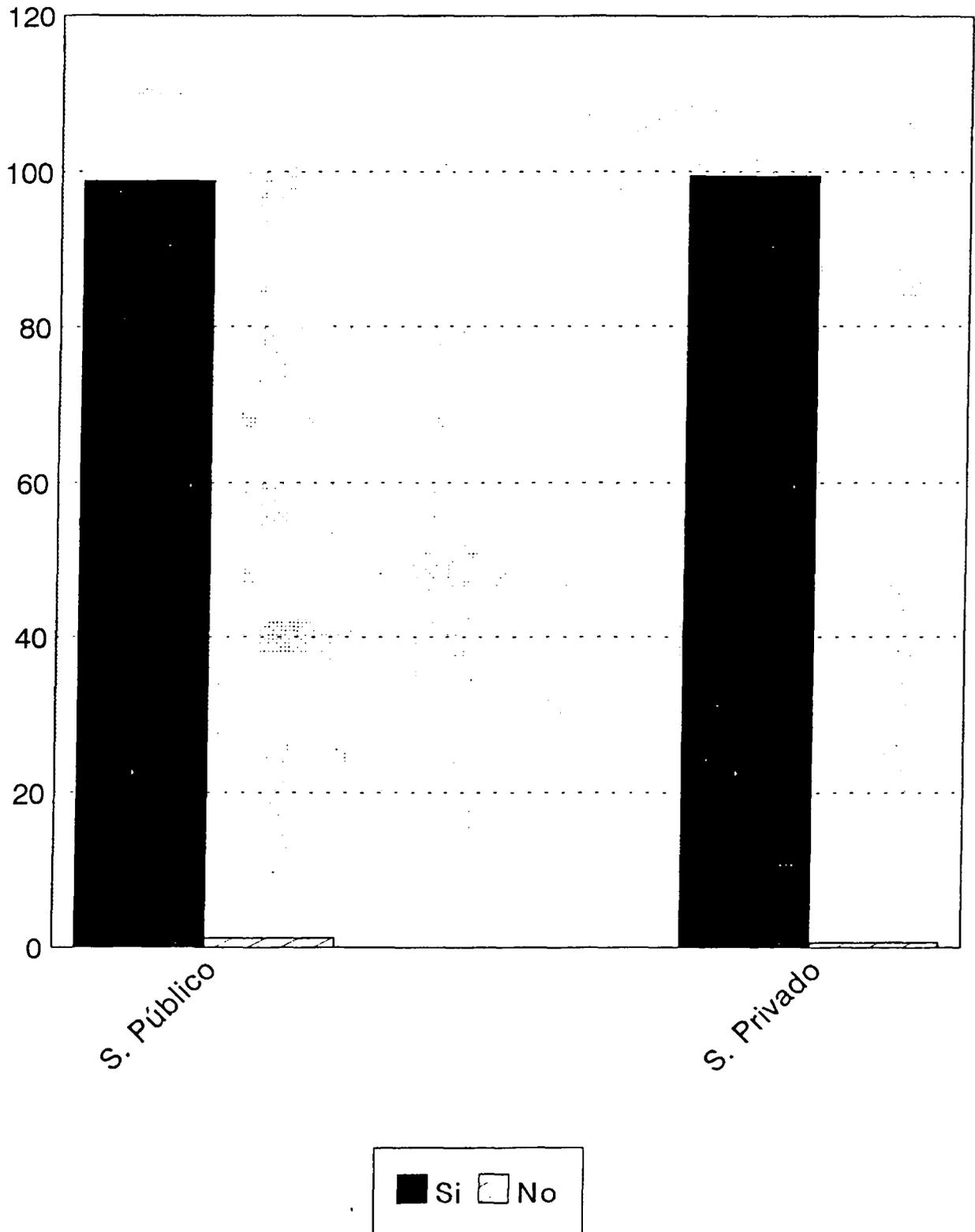
Fuente: Cuadro 35

Satisfacción de los usuarios con el período de la cita específica de laboratorio, sector público y privado. Managua, Enero 1996



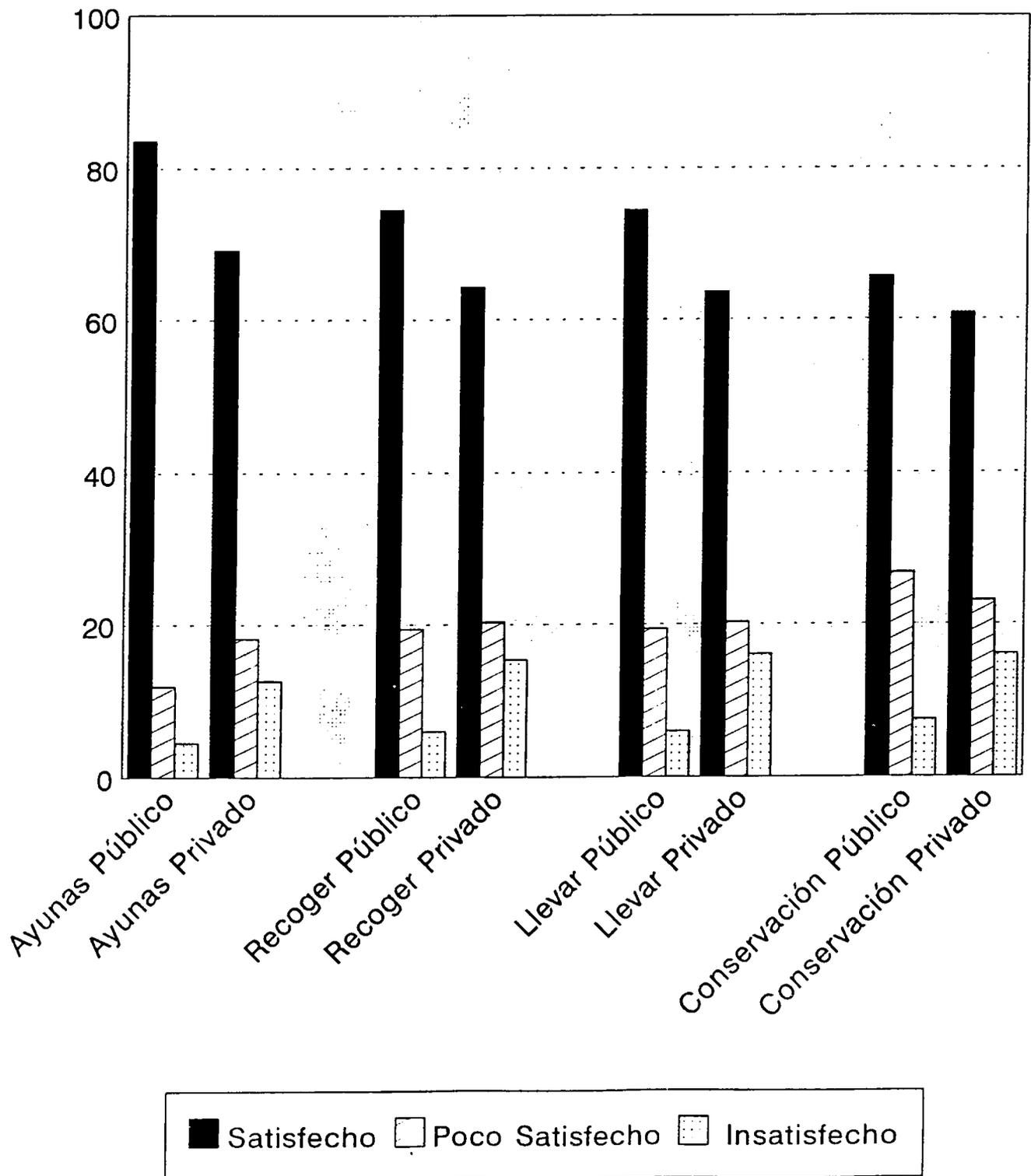
Fuente: Cuadro 36

Opinión de los usuarios en relación a la atención oportuna, sector público y privado. Managua, Enero 1996



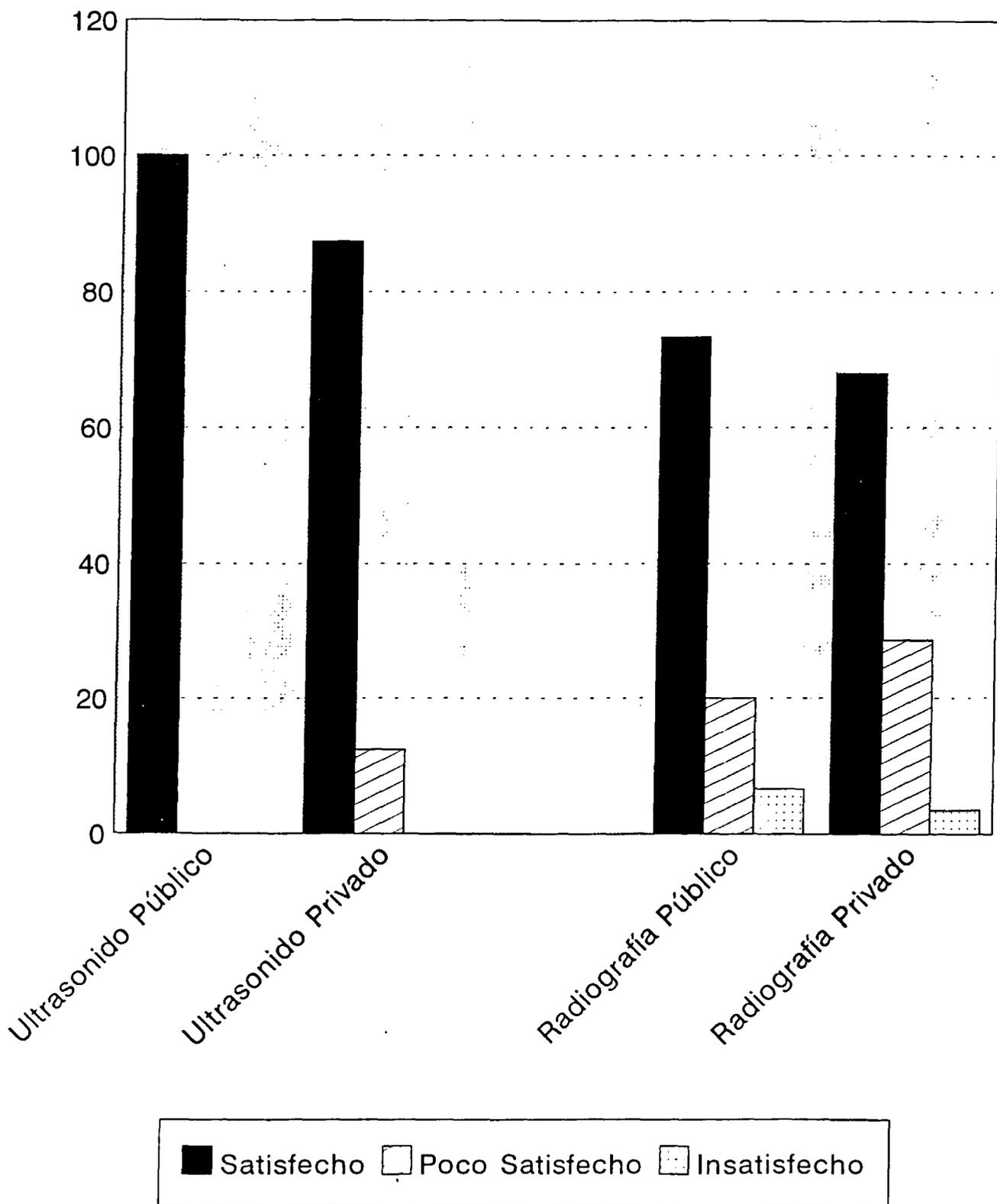
Fuente: Cuadro 37

Satisfacción de los usuarios con las explicaciones brindadas por el personal de laboratorio, sector público y privado.
Managua, Enero 1996.



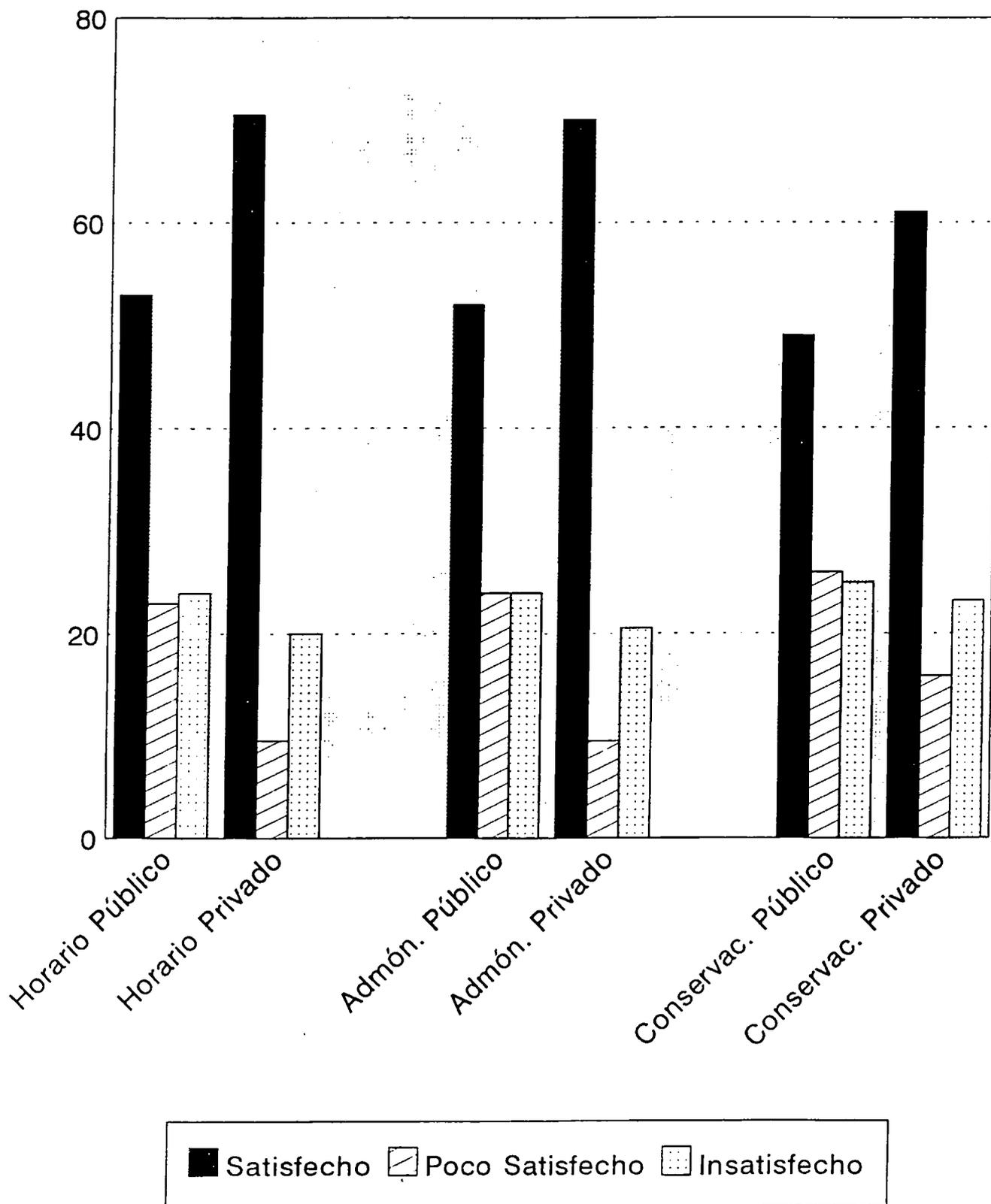
Fuente: Cuadro 41

Satisfacción de los usuarios con las explicaciones brindadas en relación a las condiciones para realizarse el examen de Ultrasonido y Radiografía, sector público y privado.
Managua, Enero 1996



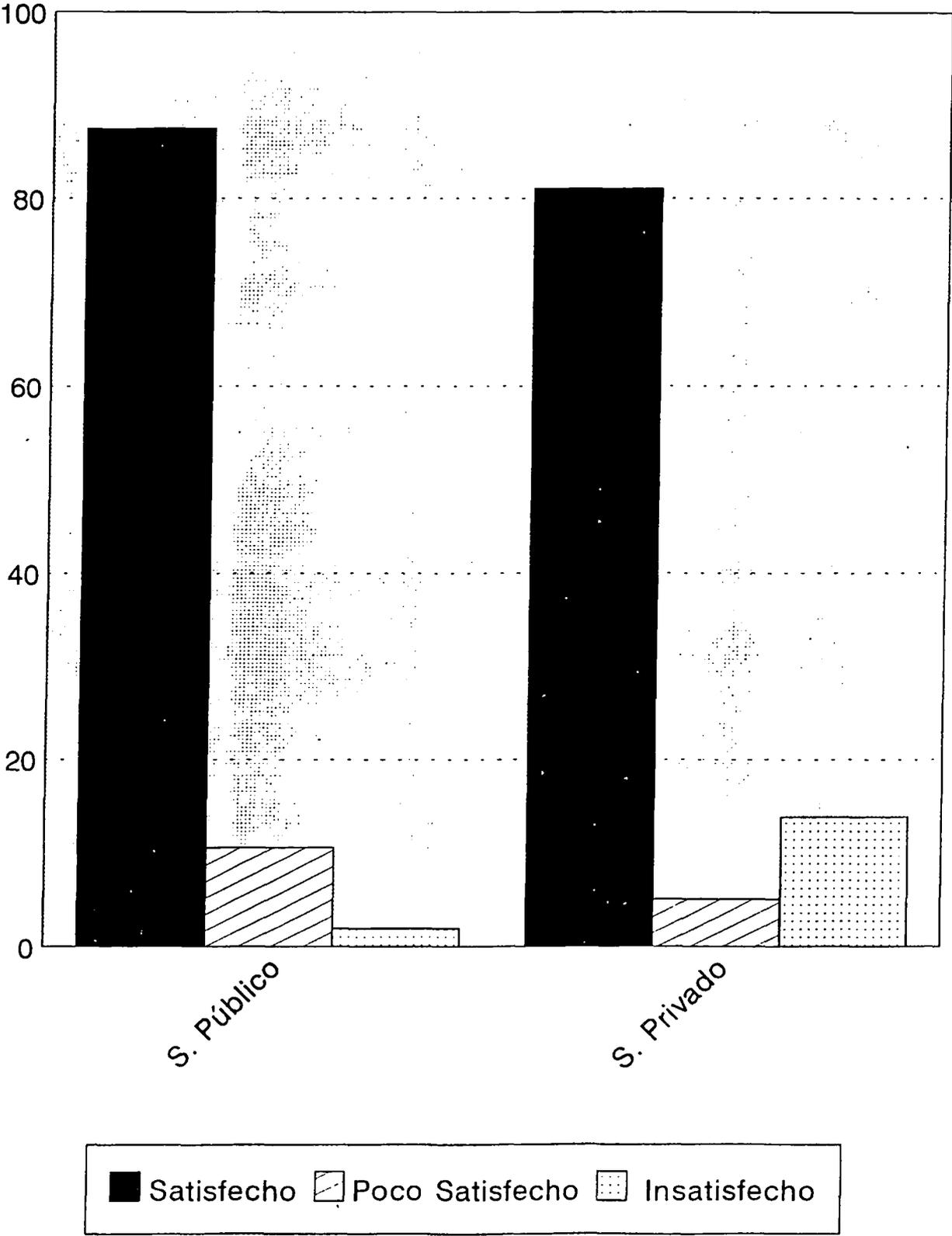
Fuente: Cuadro 42

Satisfacción de los usuarios con las explicaciones brindadas por el persona de farmacia, sector público y privado. Managua, Enero 1996.



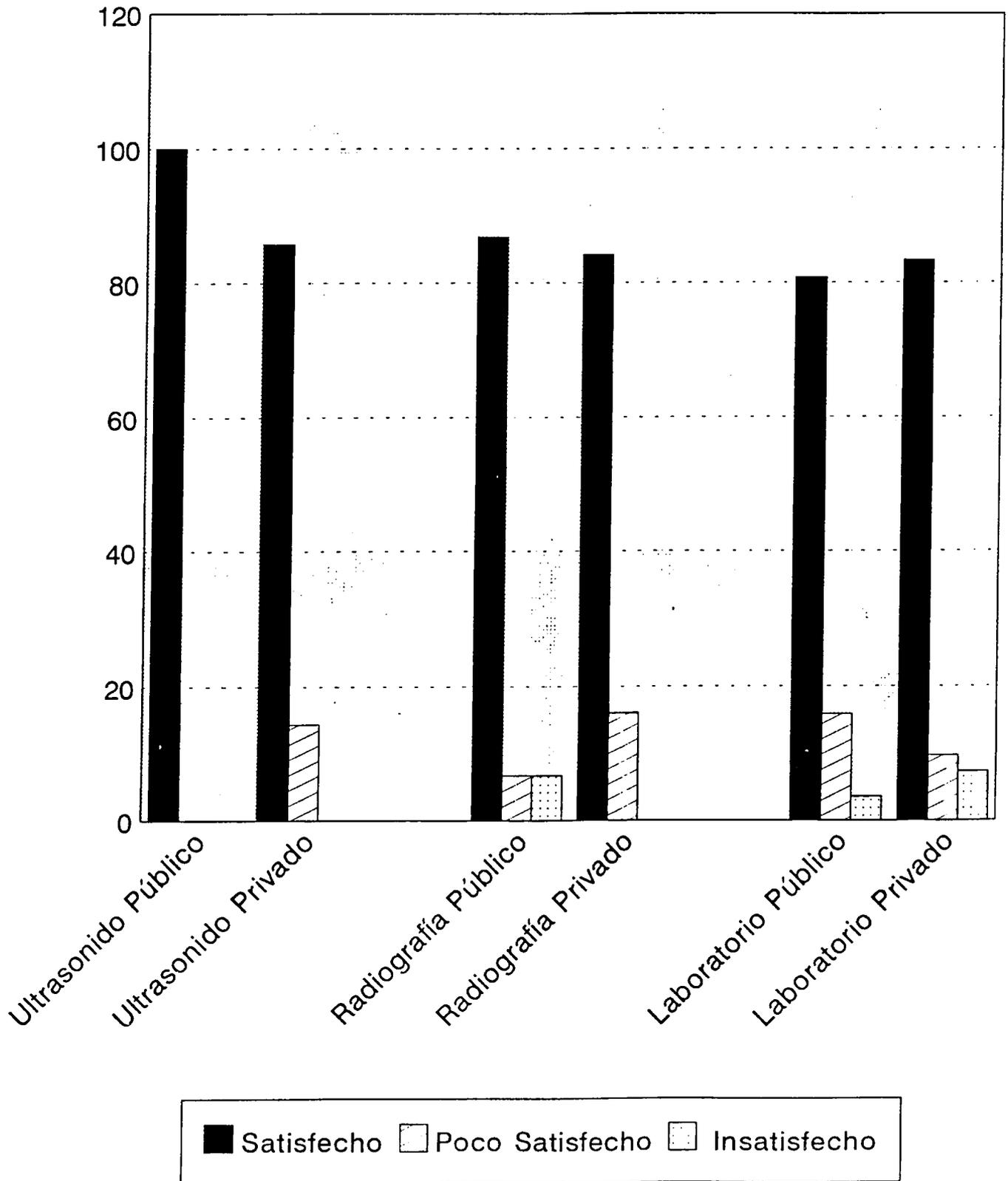
Fuente: Cuadro 43

Satisfacción de los usuarios con los procedimientos de enfermería, sector público y privado. Managua, Enero 1996.



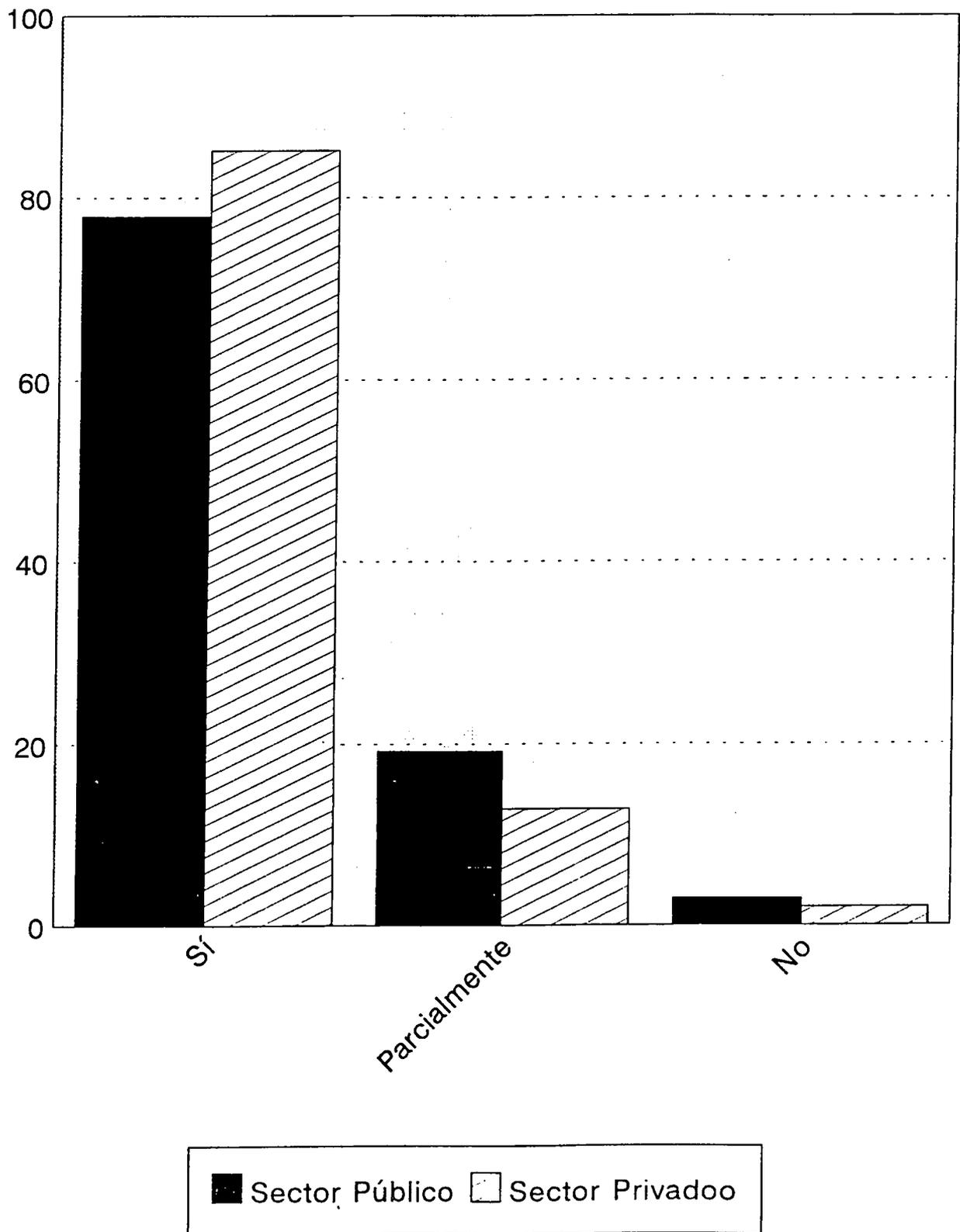
Fuente: Cuadro 44

Satisfacción de los usuarios con los procedimientos de exámenes de medios de diagnóstico, sector público y privado. Managua, Enero 1996



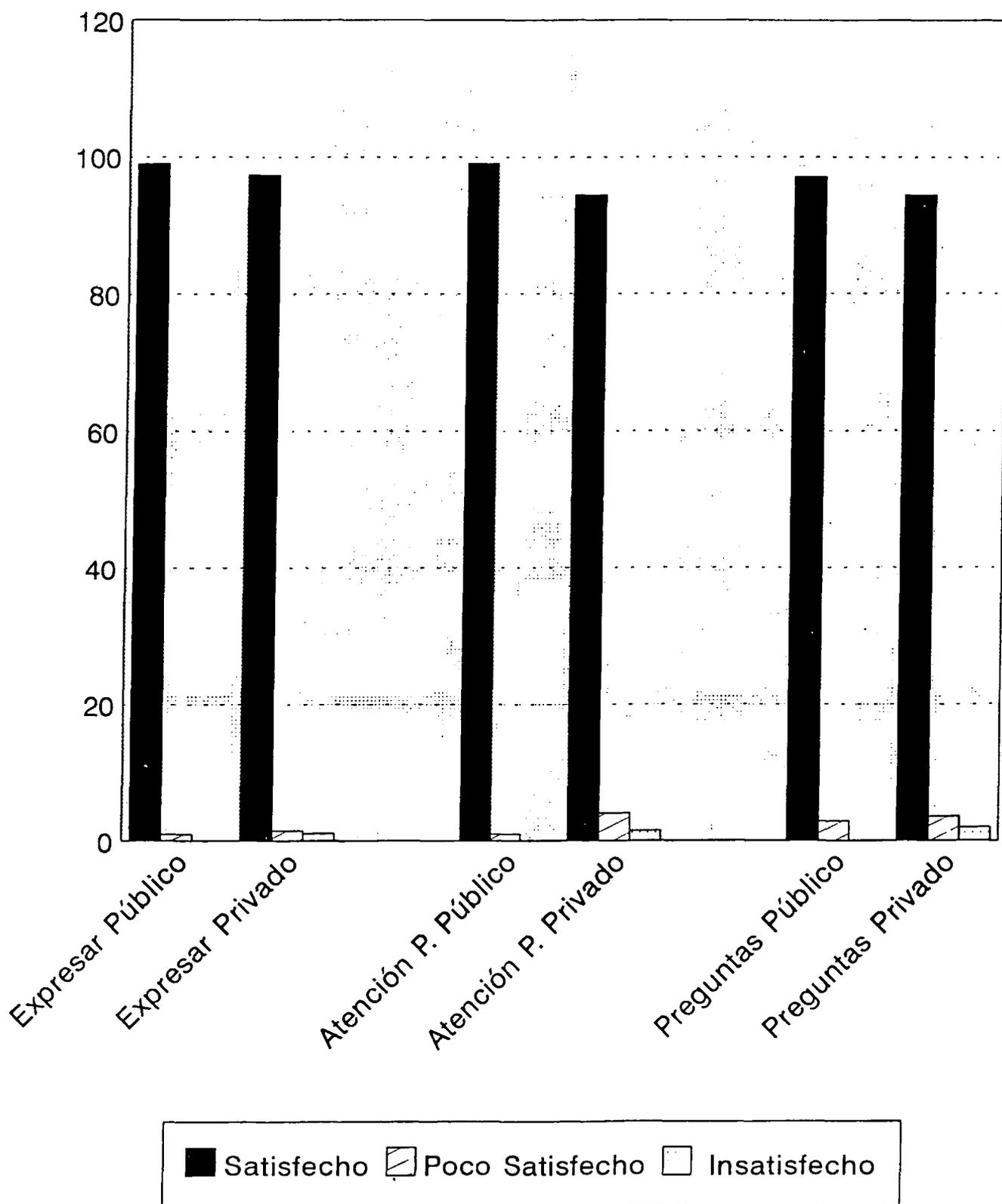
Fuente: Cuadro 45

Opinión de los usuarios según solución del problema de salud,
sector público y privado. Managua, Enero 1996



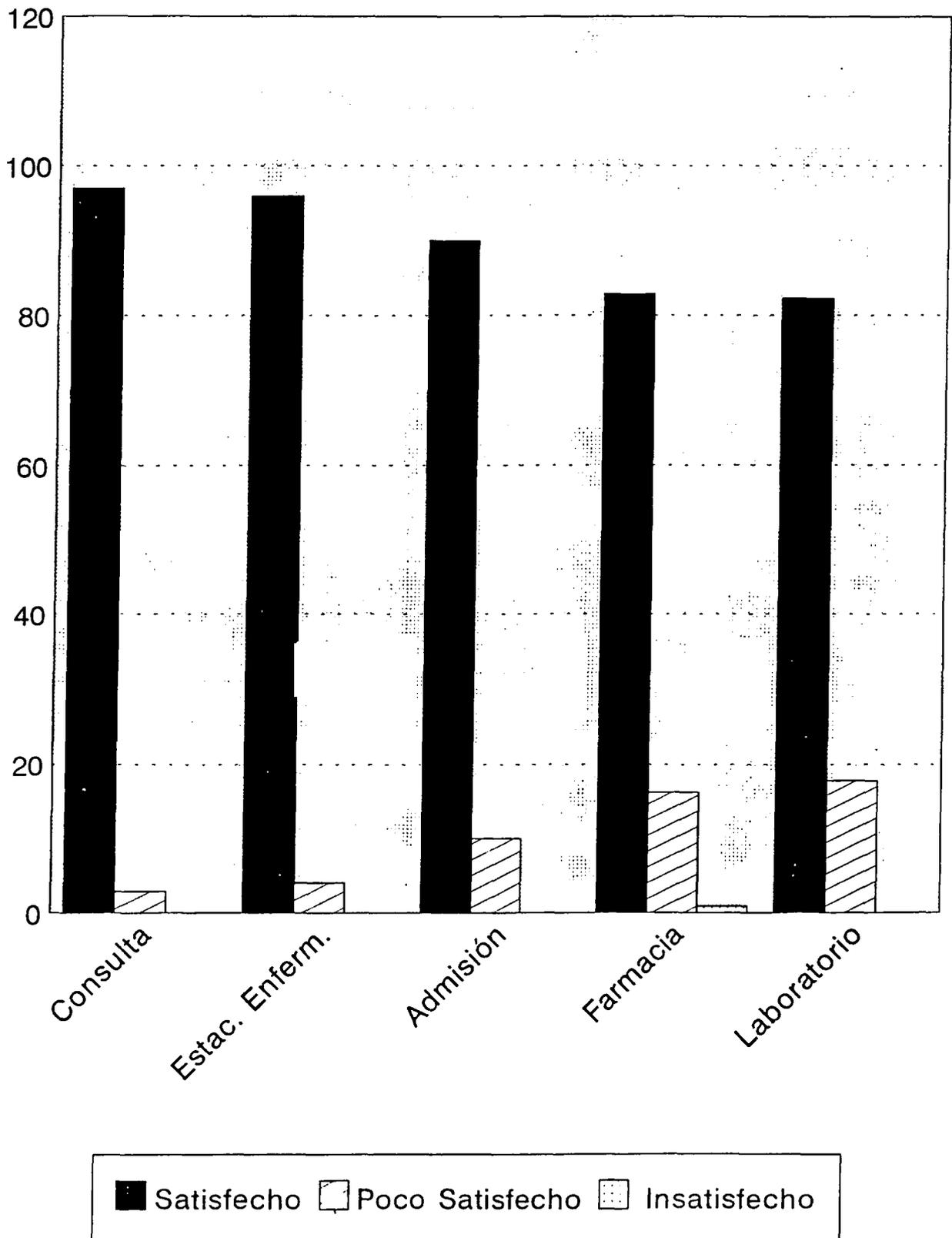
Fuente: Cuadro 49

Satisfacción de los usuarios según la confianza con el médico, sector público y privado. Managua, Enero 1996.



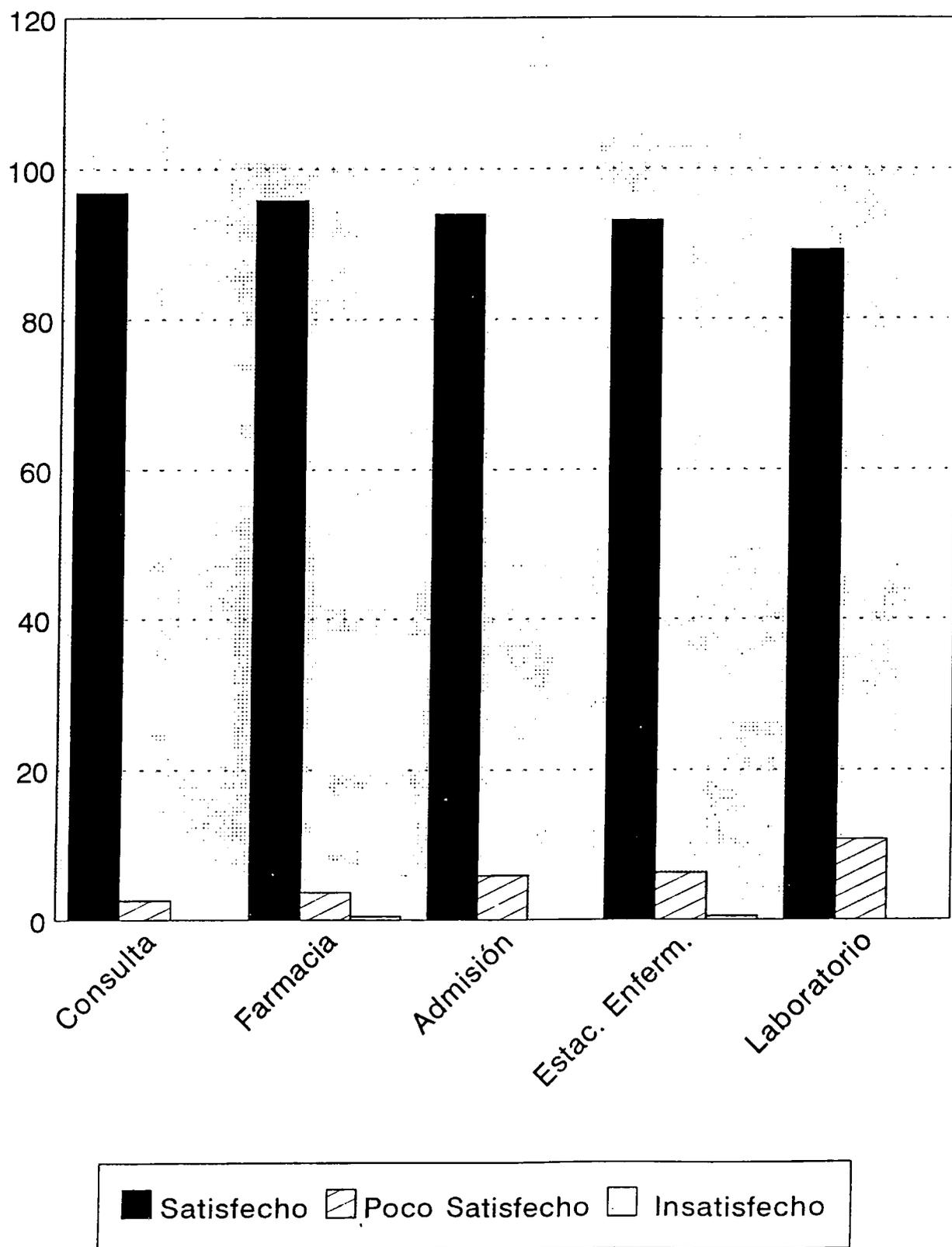
Fuente: Cuadro 50

Satisfacción de los usuarios con el trato humano brindado por el personal de salud en las diferentes particiones de atención del Sector Público. Managua, Enero 1996



Fuente: Cuadro 51

Satisfacción de los usuarios según el trato humano brindado por el personal de salud en las diferentes particiones de atención, Sector Privado. Managua, Enero 1996



Fuente: Cuadro 52

A N E X O S - N° 3

- *Recomendaciones de los usuarios a las Empresas Médicas*
- *Instructivo para el llenado de la encuesta*
- *E n c u e s t a*

RECOMENDACIONES DE LOS USUARIOS A LAS EMPRESAS MEDICAS

ORGANIZATIVAS	PO	SI	SM	TOTAL
TIEMPO DE ESPERA				
-Disminuir el tiempo de espera en la consulta médica	2	1	7	10
-Disminuir el tiempo de espera en clasificación	2	0	0	2
-Mayor puntualidad en la atención especializada	1	1	0	2
-Los niños muy enfermos se atiendan primero	0	1	1	2
-En días feriados coloquen personal suficiente en emergencia	0	1	1	2
-Mayor agilidad del personal de farmacia para despachar	0	1	0	1
-Tanto las embarazadas como los niños sean atendidos primero	1	0	0	1
-Dar prioridad a los asegurados en laboratorio	0	0	1	1
-Pasar primero a consulta a los pacientes citados	0	0	1	1

PO: Policlínica Oriental

SI: Salud Integral

SM: Su Médico

CONDICIONES DE COMODIDAD	PO	SI	SM	TOTAL
-Mayor amplitud de la infra- estructura	0	2	1	3
-Colocar televisión en área de pediatría	0	0	2	2
-Colocar revistas, periódicos otros en sala de espera	0	0	2	2
-Poner música instrumental	0	0	2	2
-Mejorar las condiciones para los pacientes hospitalizados	0	0	1	1
-Ampliar la sala de espera de pediatría	0	1	0	1
-Colocar televisión en sala de espera	0	1	0	1
-Mejoren la programación de la televisión	1	0	0	1
FLUJO				
-El proceso de atención sea más rápido	3	3	4	10
CITAS				
-Citas no muy largas	2	2	1	5
-Mayor cuidado al notar las citas	1	0	0	1
PRIVACIDAD				
-Más privacidad en la consulta	0	0	3	3
HORARIO				
-Laboratorio sea más flexible con el horario de recepción de las muestras de los exámenes	2	0	0	2
-Inicien las labores más temprano	0	0	1	1
HIGIENE				
-Mejorar la higiene	0	0	2	2

OTROS	PO	SI	SM	TOTAL
-Más personal médico para dar mayor cobertura	0	3	1	4
-Colocar papel higiénico, jabón y toalla en los servicios.	2	2	0	4
-El paciente sea atendido por un médico fijo	1	1	2	3
-Cuando se trata de enfermedades propias de la mujer pasar directamente con el ginecólogo y durante el embarazo desde el inicio	0	3	0	3
-No tarden los resultados de exámenes	1	0	1	2
-Mayor cuidado con el manejo de los expedientes	1	0	1	2
-El paciente pase consulta con el médico que solicita .	0	1	0	1
-Que den a conocer al asegurado a lo que tiene derecho	0	1	0	1
-El médico valore si el paciente necesita subsidio, sin temor a presión de la administración	1	0	0	1
-Los fines de semana atienda un pediatra en emergencia	0	1	0	1
-Mayor estabilidad del personal	0	0	1	1
-Disponer de más grifos para beber agua	1	0	0	1
-Mayor número de servicios higiénicos	0	1	0	1

ASPECTOS TECNICOS	PO	SI	SM	TOTAL
-En Farmacia expliquen las recetas	6	3	4	13
-Los médicos brinden una mejor atención	5	2	5	12
-Laboratorio explique sobre la realización de los exámenes	0	5	0	5
-Realicen chequeo médico completo	1	2	1	4
-Los pediatras atiendan mejor a los niños	0	1	2	3
-El seguro social realice supervisión continua	0	2	0	2
-Orientar la atención a la prevención (charlas educativas en sala de espera)	0	1	0	1
-Enfermería explique los signos vitales	1	0	0	1
-Encuesten más seguido porque dan mejor atención	0	1	0	1

RELACIONES HUMANAS	PO	SI	SM	TOTAL
-Orienten al personal para que expliquen al paciente hacia donde dirigirse	1	1	2	4
-Enfermería sea más amable con los pacientes	1	2	0	3
-Mejoren las relaciones humanas	1	0	2	3
-La persona que atiende en información sea más amable	2	0	0	2
-Los especialistas sean más amables con los pacientes crónicos	1	0	0	1
-Los médicos se coloquen al mismo nivel de los pacientes	0	1	0	1
-Mejorar la atención en admisión	1	0	0	1
-El personal de clasificación que mejore su atención	1	0	0	1
-El personal de laboratorio tenga una mejor comunicación con el paciente	0	1	0	1
-Prohibir comer en sala de consulta	0	1	0	1
-El personal no converse tanto	0	1	0	1

OFERTA	PO	SI	SM	TOTAL
-Ampliar la lista básica de medicamento	7	9	6	22
-Se oferten otras especialidades (oftalmología odontología)	9	5	0	14
-Ampliar la atención de los niños a más edad	7	3	0	10
-El seguro cubra la atención de las esposas de los asegurados y no sólo durante el embarazo	3	3	0	6
-Amplíen la atención a otras enfermedades	2	1	2	5
-No limitarse sólo a los medicamentos y que ordenen los exámenes que el paciente necesita	0	4	0	4
-El médico recete según las necesidades del paciente	0	1	1	2
-Se brinde siempre todo el medicamento para los niños	0	1	0	1
-Aumentar la cantidad de medicamentos para los pacientes crónicos	1	0	0	1
-Que el médico de la receta aunque no este en lista básica	0	1	0	1
-Dar al paciente el medicamento que recetó el médico (según lista básica del INSS)	0	0	1	1

CARACTERIZACION DE LAS EMPRESAS MEDICAS

Las tres Empresas Médicas objeto de estudio se encuentran ubicadas en la ciudad de Managua. Presentando las siguientes características:

POLICLINICA ORIENTAL :

Es una empresa médica estatal, que depende del MINSA y de acuerdo a las políticas de salud, vende servicios de salud al INSS, compitiendo con otras empresas médicas. Posee 26,078 asegurados adscritos, es la que posee el mayor número de asegurados (28.7% del total de asegurados adscritos a las Empresas Médicas), con 191 centros adscritos entre los que se encuentran: INSS (Nivel Central-Managua), Dirección general de aduana, MINSA, Ministerio de Finanzas entre otras; además de ofrecer sus servicios de carácter privado al público en general.

Esta Empresa Médica brinda directamente en sus instalaciones los servicios ambulatorios (Medicina general y especialidades) y con relación a servicios de hospitalización, los compra a: Hospital Manolo Morales, Lenin Fonseca, Bautista, Bertha Calderón, Vélez País y la Mascota.

SALUD INTEGRAL:

Es una empresa médica de carácter privado, cuenta con 15.075 asegurados adscritos (16.6% del total de asegurados adscritos a las Empresas Médicas) ocupa el segundo lugar, entre las empresas médicas que poseen el mayor número de asegurados. Tiene 369 centros adscritos entre los que se encuentran : Nabisco Cristal, Universidad Nacional de Ingeniería, Compañía Cervecera de Nicaragua, Universidad Centroamericana, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, entre otras.

Ofrece servicios ambulatorios (medicina general y especializada) y hospitalización en sus propias instalaciones. También ofrece servicios privados al público en general.

SU MEDICO:

Es una empresa médica de carácter privado posee 9,579 asegurados adscritos (10.5% del total de asegurados adscritos a las Empresas Médicas), se encuentran en el cuarto lugar entre las empresas médicas que posee el mayor número de asegurados. Tiene 245 centros adscritos entre los que se encuentran : INAA, CREDO-MATIC, BANADES, Ministerio de Relaciones Exteriores, entre otros.

Los servicios de atención ambulatorio (medicina general y especialidades) las brinda en sus propias instalaciones y los servicios de hospitalización los compra a : Hospital Médicos Unidos, Centro Clínico Quirúrgico "Las Palmas", Centro Nacional Oftamológico, Bautista, Hospital Dávila Bolaños y La Mascota. Ofreciendo además servicios privados al público en general.

Instructivo para el llenado de la encuesta sobre satisfacción del usuario del seguro social en relación a la atención de salud ambulatoria. Managua, Enero-1996.

Introducción:

Lea cuidadosamente la encuesta para familiarizarse con cada una de las preguntas y opciones en los casos que se contempla. El llenado de la encuesta debe realizarse en forma clara, con letra de molde y sin doble respuesta en cada inciso; marcando con una equis (X) dentro de la casilla según corresponda.

Inicie la entrevista con el usuario amablemente, identifíquese, explique de que trata la encuesta y solicite su colaboración.

Previo al llenado de la encuesta debe asegurarse de:

- 1- Se trata de un usuario del Seguro Social.
- 2- Ha finalizado su Atención de Salud.
- 3- Recibió Consulta Médica en alguno de los servicios a estudiar: Medicina General, Medicina Interna, Ginecoobstetricia, Pediatría.

La encuesta consta de dos grandes aspectos:

- I - Datos Generales.
- II- Relacionados a la Satisfacción.

I- DATOS GENERALES.

En Fecha anote la del día en que se realice la entrevista. Cuando se trate del servicio de Pediatría, anote los datos correspondientes al acompañante del niño a excepción de Tipo de usuario y Asistencia (Estos corresponden a los del niño).

En edad anote años cumplidos. En relación a la ocupación anote la que desempeña actualmente el usuario.

II- ASPECTOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN.

En la pregunta número 12 relacionada con el flujo de atención, se consideran aquellas particiones (áreas de atención), por donde el usuario pasa para completar su atención de salud y que son comunes en ambos sectores : Admisión, Estación de Enfermería, Consulta Médica, Sacar Cita, Farmacia, Laboratorio. El tiempo se anotará en minutos

En la pregunta N° 14, relacionada con el horario de atención de los servicios de medios de diagnóstico (Laboratorio, Radiografía, Ultrasonido), se realizará únicamente a usuarios subsecuentes, que han hecho uso de éstos servicios

En la pregunta N° 16, sobre las condiciones de comodidad se contempla aspectos como: La forma en que esperó la consulta (Sentada, De pie) y del ambiente (Espacio, ruido otro)

En la pregunta N° 21, se refiere al interrogatorio realizado por médico durante la consulta.

En caso que la respuesta de la pregunta N° 26 sea negativa, no se llenará lo concerniente a la pregunta N°27. En relación al tiempo de la cita se anotará en días.

En relación a las preguntas N° 29 y 30 podrá realizarse a usuarios subsecuentes que le han realizado éstos exámenes, aunque no se han indicado en ese día.

Las preguntas N° 31,32,33 y 34 sólo podrá ser realizada a usuarios subsecuentes que le han realizado éste tipo de exámenes.

La pregunta N° 37 se refiere a los diferentes tipos de medicamentos recetados y no a la cantidad de medicamento por receta.

La pregunta N° 41, se realizará únicamente a pacientes subsecuentes.

Con respecto a la pregunta N° 48, anote exactamente lo que el paciente exprese con sus propias palabras.

E N C U E S T A

Satisfacción del usuario del seguro social en relación a la atención de salud ambulatoria. Enero - 1996

I. Datos Generales

Fecha: _____

- 1- Empresa Médica: - Pública /___/
- Privada: .Salud Integral /___/
- .Su Médico /___/
- 2- Servicio de salud:- Medicina General /___/
- Medicina Interna /___/
- Ginecoobstetricia /___/
- Pediatría /___/
- 3- Usuario:- Asegurado /___/
- Beneficiario /___/
- 4- Asistencia:- Primera vez /___/ 5- Sexo:- Masculino /___/
- Subsecuente /___/ - Femenino /___/
- 6- Edad:_____
- 7- Escolaridad:- Analfabeta /___/
- Alfabetizado /___/
- Primaria /___/
- Secundaria /___/
- Técnico /___/
- Universit. /___/
- 8- Ocupación/Oficio: _____

- 9- Salario: - < C\$ 500 /_____/
- C\$ 500 - 1000 /_____/
- > C\$ 1000 /_____/

II. ASPECTOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN.

- 10- Al iniciar su atención en esta empresa M. Ud. paso por..., cuanto tiempo esperó para ser atendida y cómo se siente con este tiempo?

PARTICION	TIEMPO	SATISFECHA	POCO SATISFECHA	INSATISFECHA
Admisión	_____	/____/	/____/	/____/
Estac. Enferm.	_____	/____/	/____/	/____/
Consulta	_____	/____/	/____/	/____/
Sacar Cita	_____	/____/	/____/	/____/
Farmacia	_____	/____/	/____/	/____/
Laboratorio	_____	/____/	/____/	/____/

- 11- Cómo se siente Ud. con el número de lugares por los que tuvo que pasar desde que inicio hasta que finalizó su atención.?

Satisfecha/____/ Poco satisf./____/ Insatisf./____/

- 12- Cómo se siente Ud. con el horario de atención en que fue atendido(a) en los siguientes servicios?

PARTICION	SATISFECHA	POCO SATISFECHA	INSATISFECHA
-Consulta M.	/____/	/____/	/____/
-Laboratorio	/____/	/____/	/____/

13- Cómo valora Ud. las condiciones de limpieza en ?:

PARTICION	SATISFACTORIA	POCO SATISFACTORIA	INSATISFACTORIA
Admisión	/___/	/___/	/___/
Estac. Enf.	/___/	/___/	/___/
Consulta	/___/	/___/	/___/
Farmacia	/___/	/___/	/___/
Laboratorio	/___/	/___/	/___/
Serv. Higiénicos	/___/	/___/	/___/

14- Cómo valora Ud. las condiciones de comodidad en que esperó la consulta médica?

Satisfactoria/___/ Poco Satisfact./___/ Insatisfact./___/

15- Si la respuesta es Poco Satisfact. o Insatisfact., Porqué?

16- Cómo se siente Ud. con los procedimientos, realizados por la enfermera?. Por ejemplo: Toma de la temperatura, presión, peso, otros

Satisfecha/___/ Poco Satisfecha/___/ Insatisfecha/___/

17- Cómo valora Ud. la privacidad con que recibió la consulta médica?

Satisfact. /___/ Poco Satisfact./___/ Insatisfact./___/

18- Durante la Consulta con el doctor (a) como se sintió Ud. en relación a:

	SATISFECHA	POCO SATISF.	INSATISF.
-Oportunidad de expresar su problema de salud.	/___/	/___/	/___/
-Oportunidad de hacer preguntas.	/___/	/___/	/___/
-Atención Prestada. (Escuchándola con interés)	/___/	/___/	/___/

- 19- ¿Cómo se siente Ud. con las preguntas que le hizo la Dr. (a) para conocer acerca de su enfermedad?

Satisfecha/___/ Poco satisf./___/ Insatisf./___/

20- Si la respuesta es Poco satisfecha o insatisfecha, ¿por qué?

21- ¿Cómo se siente Ud. con las explicaciones que le dio la Dr. (a) en relación a:

	SATISFECHA	POCO SATISF.	INSATISF.
-Causa de la Enferm.	/___/	/___/	/___/
-Diagnóstico	/___/	/___/	/___/
-Tratamiento	/___/	/___/	/___/
-Indicaciones y/o Recomendaciones	/___/	/___/	/___/

22- ¿La examinó el doctor(a) ? Si/___/ No/___/

Si la respuesta es sí:

23- ¿Cómo se siente Ud. con el examen realizado?

Satisfecha/___/ Poco Satisfecha/___/ Insatisfecha/___/

24- ¿Le dieron Cita para : -Consulta médica: Si/___/ No/___/

-Exámenes : Si/___/ No/___/

Si la respuesta es, sí:

25- ¿Dentro de cuanto tiempo le dieron cita en : ¿Cómo valora Ud. este tiempo?

	PARTICION	TIEMPO	SATISFACTORIO	POCO SATISFACT.	INSATISFACT.
Consulta	___	/___/	/___/	/___/	
Laboratorio	___	/___/	/___/	/___/	

26- ¿Qué exámenes le mando el doctor(a) ?

27- Cómo se siente Ud. con las explicaciones sobre los exámenes, que le dio la persona que la atendió en laboratorio, en relación a:

	SATISFECHA	POCO SATISFECHA	INSATISFECHA
-Si es en ayunas, o no.	/___/	/___/	/___/
-Cómo debe recoger la muestra	/___/	/___/	/___/
-Cómo debe llevar la muestra	/___/	/___/	/___/
-Cómo debe conservar la muestra hasta su traslado	/___/	/___/	/___/

28- Cómo se siente Ud. con las explicaciones que le brindaron sobre las condiciones para realizarse los exámenes de...? Por ejemplo: Si el examen es en ayunas o no, dieta, tipo de ropa, otros)

	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
Radiografía	/___/	/___/	/___/
Ultrasonido	/___/	/___/	/___/

29- Cómo se siente Ud. con los procedimientos realizados por la persona que la atendió en...? Por ejemplo: Extracción de sangre, toma de la placa, realización del ultrasonido, otros.

	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
Laboratorio	/___/	/___/	/___/
Radiografía	/___/	/___/	/___/
Ultrasonido	/___/	/___/	/___/

30- Los exámenes que le ha ordenado el Dr.(a) han sido realizados en la fecha establecida en la cita?

Si/___/ parcialmente/___/ No/___/

31- Si la respuesta es Parcialmente o No, porqué?

32- Los resultados de exámenes han sido entregados a tiempo, en su siguiente consulta ?

Si/___/ Parcialmente/___/ No/___/

33- Si la respuesta es parcialmente o No, porqué?

34- *Cómo se siente Ud. con las explicaciones que le dio la persona que la atendió en farmacia, en relación a... ?*

	SATISFECHA	POCO SATISFECHA	INSATISFECHA
-Horario del medicamento	/___/	/___/	/___/
-Administrac. del medicamento	/___/	/___/	/___/
-Conservación del medicamento	/___/	/___/	/___/

35- *El número de medicamentos recetados por el Dr.(a) le fueron entregados de forma:*

Completa /___/ Incompleta /___/

36_ *Si la respuesta es Incompleta, porqué?*

37- *Cómo se siente Ud. con la información para agilizar y mejorar su atención, brindada por la persona que la atendió en...?*

PARTICION	SATISFECHA	POCO SATISFECHA	INSATISFECHA
Admisión	/___/	/___/	/___/
Estac. Enf.	/___/	/___/	/___/
Consulta Médica	/___/	/___/	/___/

38- *Cómo se siente Ud. con el Trato Humano brindado por la persona que la atendió en...?*

PARTICION	SATISFECHA	POCO SATISFECHA	INSATISFECHA
Admisión	/___/	/___/	/___/
Estac. Enf.	/___/	/___/	/___/
Consulta	/___/	/___/	/___/
Farmacia	/___/	/___/	/___/
Laboratorio	/___/	/___/	/___/

39- En las ocasiones que Ud. ha solicitado consulta médica, siempre ha sido atendida?

Si /___/ No/___/

40- Si la respuesta es No, Porqué?

41- Encontró Ud. solución al problema de salud por el cual asistió a esta empresa médica?

Si/___/ Parcialmente/___/ No/___/

42- Cómo se siente Ud. con la atención de salud brindada en esta Empresa Médica?

Satisfecha/___/ Poco satisf./___/ Insatisf./___/

43- Si la respuesta es Poco satisfecha o insatisfecha, porqué?

44- Le recomendaría Ud. a otra persona asistir a esta empresa médica para recibir atención de salud?

Si/___/ No/___/

45- Qué sugerencias o recomendaciones le daría Ud. a esta Empresa Médica para mejorar la atención de salud.?

46- Qué es para Ud. una atención de salud brindada con calidad ?

Gracias