



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

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



**Maestría Salud Pública
2017 – 2019**

**Informe final de tesis para optar al Título de
Máster en Salud Pública**

**SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS DE LOS SERVICIOS
BRINDADOS POR FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD (FOSALUD).
SAN SALVADOR, EL SALVADOR
AÑOS 2013, 2016 y 2018.**

Autor:

Roberto Zabdiel Ramos

Doctor en Cirugía Dental

Tutor:

Msc. Tania Rodríguez Vargas

Docente e Investigadora

San Salvador, El Salvador abril de 2019.

ÍNDICE

RESUMEN	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES	1
III. JUSTIFICACIÓN	4
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
V. OBJETIVOS	6
VI. MARCO TEÓRICO	7
VII. DISEÑO METODOLÓGICO	16
VIII. RESULTADO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	21
IX. CONCLUSIONES	64
X. RECOMENDACIONES	65
XI. BIBLIOGRAFÍA	66
ANEXOS	70

RESUMEN

Objetivo: Determinar la satisfacción de los usuarios externos de los servicios brindados por Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD). San Salvador, El Salvador en los años 2013, 2016 y 2018.

Metodología: Estudio descriptivo de corte transversal, el área de estudio fueron las Regiones Metropolitana, Occidental, Oriental, Central y Paracentral de Unidades Comunitarias de Salud Familiar, fue un universo de 6, 111,403 y una muestra de 3199 pacientes.

Resultados: La satisfacción de los usuarios de los servicios de Salud del FOSALUD, en cuanto a desempeño se percibe como muy bueno en un 39.14% para personal de Odontología y 39.46% Personal Médico, en cuanto al Nivel de Organización: Rapidez en la atención del Médico 36% y Odontólogo 34.8% fue percibido como Muy Bueno y en cuanto a la Calidez: Trato del personal Odontólogo 38% y Médico 36.8%, ambas áreas fueron percibidas como Muy Bueno. El 98% de los usuarios manifiesta que se dió solución al problema de salud por el cual consultó y el 96% de los usuarios tiene confianza en el personal FOSALUD

Conclusiones: Los encuestados percibieron una atención con mayor Calidad en los servicios del FOSALUD del Odontólogo/a y Medico/a, ya que fueron considerados de Muy Bueno, teniendo una mejor organización, prestando mayor calidez y un mejor desempeño en su trabajo. Además los usuarios de los servicios de Salud manifiestan en su mayoría que se le dio solución a su problema de salud por el cual consultaron y muestran un alto grado de confianza en la atención recibida.

Palabras claves: Calidad, percepción, satisfacción, Sistema de Gestión de Calidad, Usuario, Servicios de Salud.

Correo electrónico: Dr.ramosb@gmail.com

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Camila y Alessandro motivos suficientes para no rendirse.

Dr. Roberto Zabdiel Ramos

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi familia por su comprensión y sacrificio, así como el apoyo brindado para poder desarrollar y culminar este gran esfuerzo.

Agradezco de manera especial al Fondo Solidario para la Salud, por permitirme el acceso a la información institucional objeto de este estudio. Y principalmente a la Dirección Ejecutiva y al área de planificación por el apoyo brindado para realizar esta investigación.

Agradezco a mis maestros del CIES UNAN por ser luz y apoyo en este proceso de crecimiento personal y académico. Especialmente a mi Tutora por la paciencia y atenciones brindadas.

Dr. Roberto Zabdiel Ramos

I. INTRODUCCIÓN

A pesar de encontrar diferentes conceptos y opiniones de lo que es la calidad, se puede resumir que, independientemente del área en la que se desarrolle, esta, será definida por el cliente o usuario, interno o externo. Es así, como llegamos a la satisfacción del usuario de los servicios sanitarios, en la cual, cualquier análisis de la calidad y satisfacción será definido a partir de la percepción del cumplimiento de las necesidades o expectativas de los usuarios de los servicios.

En El Salvador, la calidad de atención en salud es un tema que se viene trabajando de manera prioritaria desde hace algunos años. Según el CNC (Consejo Nacional de Calidad) en el año 2009, el Gobierno de El Salvador y la Unión Europea, suscribieron el convenio DCI/ALA/2009/019-903, el cual serviría para la financiación de la implementación del Programa de Apoyo al Sistema Nacional de Calidad (PROCALIDAD). Esto con el objetivo de fortalecer y mejorar el bienestar de los individuos en temas de Salud, seguridad, medio ambiente, derechos de protección al consumidor y las condiciones de competitividad de los diferentes sectores.

La implementación de las atenciones con calidad inició en los servicios de Salud desde la reforma de Salud en el 2009, siendo el objetivo principal brindar servicios de Salud de calidad a la población Salvadoreña. Así pues, en el FOSALUD se viene trabajando de manera ordenada y sistemática el tema de Calidad, haciendo evaluaciones y auto evaluaciones, incorporando la opinión de los usuarios. Esto refleja el enfoque de trabajo, y así mismo se capta la verdadera expectativa de los usuarios, y no la que se visualiza desde la lógica del sistema.

Por lo anterior esta investigación Determinar la satisfacción de los usuarios externos de los servicios brindados por Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD). San Salvador, El Salvador en los años 2013, 2016 y 2018.

II. ANTECEDENTES

En una investigación realizada por Yépez-Chamorro MC, et al. Univ. Salud. (2018) en Colombia se establece que a pesar de la identificación de limitantes en la atención como aspectos administrativos, geográficos, problemas de oportunidad en la atención especializada, fallas en el circuito de referencia y contra referencia, mejoras en la infraestructura, en términos generales, para los sujetos de estudio la calidad de los servicios fue buena, y una de las principales razones que contribuyeron con esta percepción se asocia al trato recibido por parte del personal asistencial.

Galián Muñoz, P. Llor Zaragoza, J.A. Ruiz Hernández, J.A. Jiménez Barbero (2018) demuestra la importancia del trato al usuario recibida por el personal de enfermería de los Hospitales Públicos de la Región de Murcia, en la cual se puede evidenciar que un factor importantísimo en la calidad de atención de usuario depende de cómo el personal los atiende y esto a su vez está relacionado a la Salud Mental y física del Personal. Como resultado de ese estudio, se ha obtenido una cierta correlación inversa entre los niveles de exposición a violencia y de satisfacción laboral, observando que cuanto mayor fue el nivel de exposición a violencia, menor fue la satisfacción de los trabajadores. Así mismo el autor expone que otros autores concluyen que a mayor satisfacción laboral del trabajador, mayor satisfacción del paciente, ya que aumenta la calidad de la atención por el personal de enfermería.

Shirley Pérez-Romero, Juan J. Gascón-Cánovas, Diego Salmerón-Martínez, Pedro Parra-Hidalgo y Olga Monteagudo-Piqueras (2017) en su publicación "Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario en la satisfacción del paciente", en el cual los datos provienen de la Encuesta Europea de Salud de 2009 realizándose en unos 22.188 sujetos, concluye que hay diferentes factores que influyen en la percepción de satisfacción, tal es el caso de los factores socioeconómicos, escolaridad, PIB, desempleo, etc.

Villagarcía Trujillo, Eugenia Xiomara, Delgadillo Guzmán, Leonor Guadalupe, Argüello Zepeda, Francisco José, & González Villanueva, Leonor. (2017), México. En su artículo Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM, demuestra nuevamente que la Calidad de los servicios y su satisfacción, está al trato del personal y la confianza generada.

Manuel Amed Paz Betanco (2016), Nicaragua en su publicación en Revista Odontología Vital, se muestra nuevamente un estudio de la Percepción en la calidad de atención de usuarios del servicio odontológico de la facultad de Odontología, en el cual nuevamente se identifica que el usuario tiene su propio criterio de calidad. En dicha investigación se puede resaltar lo siguiente: Es interesante advertir que el grupo estudiado se mostró muy satisfecho con la atención prestada, a pesar de las limitaciones de estructura y organización en las clínicas; su percepción se fundamentó en la calidad de atención, en la ética profesional del estudiante y en la resolución del problema dental que lo aquejaba.

III. JUSTIFICACIÓN

Se debe recordar que la calidad la define el usuario partiendo de sus expectativas y el grado de cumplimiento de estas, mientras que la satisfacción es la respuesta del usuario en el cual el evalúa el servicio recibido contra lo que tuvo que dar por él. Estos términos van de la mano en los procesos de confiabilidad de los usuarios, sacrificio, tiempo y costo de recursos por parte del Sistema de Salud, lo que en definitiva genera una expectativa y que muchas veces sobrepasa al prestador del servicio, finalizando en la percepción del mismo de manera positiva o negativa.

Un buen prestador de servicios debe caracterizarse por cumplir ciertos requerimientos mínimos, los cuales conllevan implícita la calidad. Por tanto la satisfacción del usuario debe ser un indicador de evaluación de la percepción de Calidad. Actualmente los usuarios de los Servicios de Salud cada vez son más demandantes, en cuanto a sus necesidades y expectativas, es por esto que los prestadores de salud deben de identificar y evaluar las necesidades sentidas por los usuarios, en todas sus dependencias a nivel Nacional. El tomar medidas adecuadas ayudará, a planificar y crear procesos que suplan esas necesidades identificadas, a mejorar el rendimiento, y una mejora en la actitud hacia el usuario, lo que al final se traduciría en una mejora de la calidad de atención, satisfacción de los procesos y servicios, mejorando la Percepción de la Calidad.

El FOSALUD forma parte del SNS, y se ha caracterizado por implementar servicios médicos y odontológicos que van dirigidos y orientados a las necesidades de los usuarios. Esto lo realiza, como resultado o producto de evaluaciones de satisfacción de usuarios. Así pues, se plantea hacer un análisis de los resultados obtenidos para determinar la satisfacción de los usuarios externos de los servicios brindados por Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD). San Salvador, El Salvador en los años 2013, 2016 y 2018. Resultado de esto, se brindaran las recomendaciones para implementar procesos de mejora continua que contribuyan al fortalecimiento de la percepción calidad en la atención brindada.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Tomando en cuenta que la Misión Institucional del FOSALUD busca proporcionar servicios accesibles y de calidad que contribuyan al goce de la salud de la población, además del variable crecimiento de cobertura de los servicios prestados, y el incremento de exigencias de usuarios que demandan los servicios, se debe priorizar la necesidad de identificar y determinar los factores internos y externos, así como las necesidades y expectativas de los usuarios que puedan afectar la satisfacción de la atención recibida por los usuarios de los servicios de Salud que brinda el FOSALUD.

Por tanto se plantea la siguiente pregunta:

¿Cuál es la satisfacción de los usuarios externos de los servicios brindados por Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD). San Salvador, El Salvador en los años 2013, 2016 y 2018?

Asimismo las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los usuarios de los servicios del FOSALUD?
2. ¿Cómo es el desempeño profesional del personal que brindó servicios de atención en FOSALUD?
3. ¿Cuál es el nivel de Organización de los servicios brindados en el FOSALUD?
4. ¿Cómo fue la calidez de atención percibida por los usuarios de los servicios FOSALUD?

V. OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la satisfacción de los usuarios externos de los servicios brindados por Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD). San Salvador, El Salvador en los años 2013, 2016 y 2018.

Objetivos Específicos

1. Caracterizar socio demográficamente a los usuarios de los servicios del FOSALUD.
2. Evaluar el desempeño profesional del personal que brindó servicios de atención en FOSALUD.
3. Conocer el nivel de Organización de los servicios brindados en el FOSALUD.
4. Valorar la calidez de atención percibida por los usuarios de los servicios FOSALUD.

VI. MARCO TEÓRICO

A lo largo del tiempo, el hombre ha estado relacionado con diversos grupos y personas, estableciendo diferentes tipos y estilos de vida y sociedades. Estas han estado definidas según la época en las que se han desarrollado y según el contexto. Dichas relaciones llevan al ser humano a ser un ente social, que se desarrolla en comparación de otros seres. De manera excepcional, esto es atribuido por el uso de diferentes herramientas para el desarrollo de actividades, además de contar con capacidad raciocinio, de aprendizaje y análisis.

A partir de ahí, el ser humano ha desarrollado diferentes tipos de interacción, logrando destacarse desde la antigüedad tanto en ámbitos políticos, de orden, tecnológicos, médicos y de calidad. Un ejemplo claro de esto lo podemos encontrar en las primeras civilizaciones organizadas, a pesar de su nivel cultural, adoptaron prácticas médicas opuestas: La primera, estuvo basada en un sentido religioso y la segunda en la práctica empírica, desarrollándose a través del tiempo hasta lo que ahora conocemos. Así mismo, podemos hablar del desarrollo y/o evolución de la calidad a través del tiempo, experimentando cambios hasta lo que ahora conocemos como calidad total o excelencia. A principios del siglo, la industria entendía calidad como: el cumplimiento de los requerimientos técnicos logrados en la fabricación o elaboración de un producto.

Ricardo Rodríguez González, de la Universidad de Valladolid expresa que: La norma UNE 66-001 la define como “La adecuación al uso del producto o, más detalladamente, el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas”.

Así pues, si nos remontamos a 1950, es ahí donde surgió el término Quality Assurance que en español se refiere al Aseguramiento de la Calidad, el cual cuenta con la finalidad de dar confianza a un producto o servicio desde la lógica de quien lo produce o brinda.

Después evoluciona y se llega a conocer como la Gestión de la calidad, la cual se engloba en la Normativa ISO 9001:2000, hasta llegar a la actualidad reconociéndola como Calidad Total o Excelencia, siendo una estrategia de la gestión de muchas organizaciones, con desarrollo en diferentes ámbitos, vinculadas a los sistemas de producción o servicios, teniendo como objetivo principal, lograr la satisfacción del Usuario, de los empleados y de quien lo produce. Esto se implementa a través de los Sistemas de gestión de la Calidad (SGC).

Actualmente se encuentra vigente la Normativa ISO 9001:2015 que establece: “Una organización orientada la calidad promueva una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente”.

Es importante mencionar que hay diferentes Modelos de Calidad como se menciona inicialmente. Un ejemplo de estos es el modelo EFQM, el cual se formó en el año de 1988 entre catorce compañías de diferentes sectores de la industria y los servicios. Es así como nace el European Foundation for Quality Management, teniendo como objetivo principal potenciar la posición de las compañías Europeas en los mercados mundiales a través de la excelencia empresarial, (ISO Tools 2017). El EFQM es un modelo orientado a la autoevaluación y posteriormente enfocado en la mejora continua, el cual está compuesto por nueve criterios agrupados en dos conjuntos: agentes facilitadores y resultados. El esquema EFQM se complementa con el modelo REDER el cual sirve como herramienta para la evaluación de rendimiento.

Hay muchos autores que hablan sobre la calidad y la describen de diferentes formas, según en el ámbito donde se desarrollen o la enfoquen. Tal es el caso de W. Edwards Deming, define la Calidad como La identificación de las necesidades de los usuarios para diseñar y fabricar un producto que el cliente pueda adquirir. El cliente define el nivel de calidad según cumpla sus necesidades o expectativas. Muy parecido al concepto planteado por Joseph M. Juran el cual, la plantea desde la perspectiva basada en las necesidades del cliente. Este debe de ser apto o idóneo para el uso. Kaoru Ishikawa desde la perspectiva de todo el proceso y lo que ello involucra (calidad del servicio, información, fabricación, entre otros), pero siempre basada en la satisfacción de los requisitos planteados por el consumidor.

Calidad de la Atención Sanitaria.

La Calidad de Atención en Salud, actualmente es un término muy utilizado y difícil de definir. Como otros conceptos de Calidad, podemos decir que se vincula a llenar las expectativas de los usuarios que demandan los servicios de Salud en sus diferentes disciplinas, y que esto se traduzca en lo que el usuario espera.

En el año 1980 Avedis Donabedian definió la Calidad Asistencial como: “Calidad de la atención es aquella que se espera pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes”

En la definición adoptada en el Programa Ibérico (Saturno PJ, Imperatori E, Corbella A, 1990), calidad de la atención es “la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario”.

La Organización Mundial para la Salud (OMS) en el año de 1991 planteaba la Atención Sanitaria de Calidad como: “La que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite”.

Componentes de la Calidad de Atención.

En cuanto a la Calidad Asistencial Donabedian describe tres componentes fundamentales. El Componente Interpersonal, Componente Técnico y Componente de Aspectos de Confort.

Componente Interpersonal: Este se refiere a la relación de las personas con el seguimiento de normas y valores sociales que rigen la interacción de los individuos en general. Dichas normas se encuentran modificadas por la ética profesional y las aspiraciones de los individuos. Componente Técnico: Se establece la aplicación de la ciencia y tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos. Componente de Aspectos de Confort: Se refiere a todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable (Àlvar Net y Rosa Suñol, Fundación Donabedian).

Estos componentes se consideran importantes para la atención de las necesidades de salud con calidad debido al abordaje científico humano. Desde esta perspectiva se han realizado numeroso análisis que conllevan a otros autores a postular estos componentes como dimensiones de la Calidad, siendo la más aceptada la de H. Palmer. Estas son: Efectividad, Eficiencia, Accesibilidad, Aceptabilidad y Competencia Profesional.

Àlvar Net y Rosa Suñol, de la Fundación Donabedian presentan las dimensiones de la Calidad así:

- Efectividad: Capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real para obtener los objetivos propuestos.
- Eficiencia: La prestación de un máximo de unidades comparables de cuidados por unidad de recursos utilizada.
- Accesibilidad: Facilidad con que puede obtenerse la asistencia frente a barreras económicas, organizativas, culturales, etc.
- Aceptabilidad: Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención.
- Competencia profesional: Capacidad del profesional para la mejor utilización de sus conocimientos a fin de proporcionar cuidados y satisfacción a los usuarios.

Percepción de la calidad percibida por el usuario

Carina Rey Martin de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Barcelona en su publicación: "La satisfacción del Usuario: Un concepto en Alza (ANALES DE DOCUMENTACIÓN, N.º 3, 2000, PÁGS. 139-153)" comenta que: "En el contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio. El usuario determina diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos mencionados anteriormente, prestación del servicio y sacrificio los cuales que pueden reducirse a:

Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta: Estos factores provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo, el usuario efectúa, una valoración

negativa del servicio que puede dar lugar a una reclamación, que se debe considerar como una actitud positiva hacia el centro y, si puede no repetirá la experiencia.

Sacrificio modesto/prestación modesta: Provoca una insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo, por ello el juicio del servicio quedará en suspenso y con incertidumbre acerca de la oportunidad de repetir la experiencia, tan solo las necesidades posteriores de información determinarán una nueva experiencia en el mismo centro.

Sacrificio elevado/prestación elevada: Se genera una satisfacción contenida, por ello el juicio es moderadamente positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio es menor, ya que le otorga otra oportunidad de usar el servicio.

Sacrificio modesto/prestación elevada: Supone un máximo nivel de satisfacción, el juicio es netamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio. Por tanto, hemos conseguido un elemento que nos proporciona algo más que satisfacción es decir, confianza. Si el usuario adquiere confianza, continuará usando la biblioteca y muy probablemente hayamos conseguido fidelizar al usuario”.

En base a lo anterior, se puede vincular que la Satisfacción y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios determinan la buena o mala percepción de los servicios, sean bienes tangibles o intangibles. Por lo tanto la percepción se ve afectada por la satisfacción del cliente y otros factores inherentes a los servicios, por lo que se considera que es una parte importante para recibir servicios o productos de alta o baja Calidad según lo estimado por cada usuario. Esto puede considerarse como algo subjetivo ya que no está basado en criterios concretos o definidos. Se establece pues la necesidad de saber identificar las necesidades de los usuarios, para poder determinar los procesos necesarios para poder cumplir con sus expectativas, generar satisfacción y se logre tener una buena percepción de los servicios.

Sistema de gestión de calidad.

Los sistemas de gestión de Calidad son importantes para poder controlar y mejorar las actividades que se realizan en una institución u organización. Estos pueden tener como resultado una influencia positiva o negativa de los usuarios de servicios o clientes. Por esto es importante analizar la implementación de los mismos de manera organizada dentro de instituciones u organizaciones prestadoras de servicios de Salud.

Según la ISO 9001:2015 establece lo siguiente: “Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes. EL SGC posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo. Un SGC proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios.

Así mismo, esta normativa establece como Base Racional que: “El éxito sostenido se alcanza cuando una Organización atrae y conserva la confianza de los clientes y de otras partes interesadas. Cada aspecto de la interacción del cliente proporciona una oportunidad de crear más valor para el cliente. Entender las necesidades actuales y futuras de los clientes y otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la organización”. En síntesis, podemos decir que para brindar servicios y productos de calidad, se debe brindar principalmente atención al cliente, brindándole confianza y valor agregado.

La calidad en las américas.

En cuanto los servicios Sanitarios en el continente americano, también se han identificado esfuerzos por implementar procesos de atención con Calidad a los usuarios. Algunos de estos, evidencian resultados similares a los de otros continentes, en donde la Calidad de los servicios se define por la satisfacción percibida por los usuarios. Un Ejemplo de esto se evidencia en un estudio realizado por Cybill Andrea Chávez Rivas (2016 Lima, Perú), denominado: “Calidad de Atención del Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016”. En este se refuerza lo anteriormente descrito, ya que dentro de sus conclusiones se puede resumir que de los pacientes tratados en dicha área y a los que se le pasó encuesta Seryqual, empleando la escala de Likert, obtuvieron resultados extremadamente buenos dentro de las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles. Además se presenta que, a pesar de los tiempos de espera, los pacientes se sintieron satisfechos; el nivel de bienestar es alto, solucionando los problemas de los usuarios externos, manifestando los usuarios su elevada satisfacción por el servicio recibido. Así pues los niveles de satisfacción de los usuarios y su percepción de Calidad de atención, estuvo vinculada a la solución de problemas y el trato o tipo de atención recibida. Por lo que si un usuario se encuentra satisfecho con un servicio se percibe que la atención será de Calidad.

En México a través de la Subsecretaría de integración y Desarrollo del Sector Salud, Dirección General de Calidad y Educación en Salud y La Secretaría de Salud, implementaron un documento llamado:” MODELO DE GESTION DE CALIDAD EN SALUD 2016” el cual presenta la alineación de Metas Nacionales, teniendo como objetivo principal: Contribuir a asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad, mediante el impulso a la consolidación de la calidad en los establecimientos del Sector Salud, a través de la implementación de sistemas de gestión de la calidad en salud en los establecimientos y organizaciones de salud de las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud. Dicho documento se encuentra alineado con diferentes metas Nacionales para el cumplimiento y aseguramiento de la Calidad. En este documento se

considera adicionalmente la percepción de sus usuarios internos y que dichas percepciones son el resultado de variables psicosociales, laborales, organizacionales, que en conjunto repercuten sobre el comportamiento organizacional y la productividad. Así mismo se manifiesta que el Nivel de satisfacción es una medida que permite describir de manera cualitativa la Percepción de un bien o servicio otorgado.

VII. DISEÑO METODOLÓGICO

a. Tipo de estudio

Descriptivo de corte transversal

b. Área de estudio

Regiones Metropolitana, Occidental, Oriental, Central y Paracentral de Unidades Comunitarias de Salud Familiar con servicios del Fondo Solidario para la Salud FOSALUD.

c. Universo

El universo de estudio fueron 6, 111,403 pacientes que asistieron a Unidades Comunitarias de Salud Familiar con Servicio FOSALUD.

d. Muestra

La constituyeron la base de datos de las encuestas realizadas en el período en estudio, siendo un total de 3199. Tomando en cuenta la muestra considerada en el estudio se dividió por conglomerados por año, distribuyéndose de la siguiente manera: de 1066 para año 2013, de 1066 para año 2016 y de 1067 para año 2018, los cuales fueron tomados por conveniencia según los criterios de selección.

e. Unidad de análisis

Base de datos de encuestas de satisfacción de Usuarios externos que asistieron a las diferentes Unidades Comunitarias de Salud Familiar con servicios FOSALUD. 2013, 2016, 2018.

f. Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Base de datos de encuestas de satisfacción de Usuarios externos que evaluaron el nivel de Satisfacción de los servicios FOSALUD en los años 2013, 2016 y 2018.

Criterios de exclusión

- Base de datos de encuestas de satisfacción de Usuarios externos que no evaluaron el nivel de Satisfacción de los servicios FOSALUD en los años 2013, 2016 y 2018.

g. Variables de Estudio:

Objetivo 1. Caracterizar socio demográficamente a los usuarios de los servicios del FOSALUD.

- Edad
- Procedencia
- Sexo
- Ocupación

Objetivo 2. Evaluar el desempeño profesional del personal que brindó servicios de atención en FOSALUD.

- Explicación de Procedimiento
- Realización de examen
- Tiempo de Consulta
- Información e indicaciones
- Desempeño Profesional

Objetivo 3. Conocer el nivel de organización de los servicios brindados en el FOSALUD.

- Rapidez de atención
- Existencia de medicamentos
- Preparación de expedientes
- Tiempos de Espera

Objetivo 4. Valorar la calidez de atención percibida por los usuarios de los servicios FOSALUD.

- Trato del personal
- Saludo y uso de nombre
- Atención del Personal
- Confianza
- Solución a su problema de Salud

h. Fuente de información

La fuente de información del estudio fue secundaria, se utilizó la base de datos de la encuesta de Satisfacción de usuarios del 2013, 2016 y 2018 en los servicios FOSALUD.

i. Técnica de recolección de información.

La técnica de recolección de información comenzó con un proceso de selección de encuestas de pacientes que cumplieran con los criterios de inclusión detallados. Los datos se vaciaron en la ficha de recolección de datos y posterior a eso se hizo la

revisión y se creó una base de datos de la encuesta de Satisfacción de usuarios de los servicios del FOSALUD, de los años 2013, 2016 y 2018.

j. Instrumento de recolección de información

El Instrumento de recolección de datos estuvo constituido por una ficha de recolección de datos que se elaboró de acuerdo a las variables de interés para el estudio.

La ficha de recolección de datos constó de los siguientes acápite:

I.-Características sociodemográficas.

II.-Desempeño Profesional

III.-Nivel de Organización

IV.-Calidez de la Atención.

k. Procesamiento de la información

Fue procesada con Hojas de Cálculo y gráficos de Microsoft Excel y Microsoft Word.

l. Consideraciones éticas

Se presentó solicitud de autorización para acceder a Base de Datos necesarias para realizar este estudio a la Dirección ejecutiva del FOSALUD. Contando con la autorización respectiva se aplicó criterio de confidencialidad en el manejo de los datos proporcionados, no exponiendo a los usuarios que respondieron dichas encuestas, aclarando que no se tuvo contacto directo con ellos, ya que se revisó la Base de Datos ya existente.

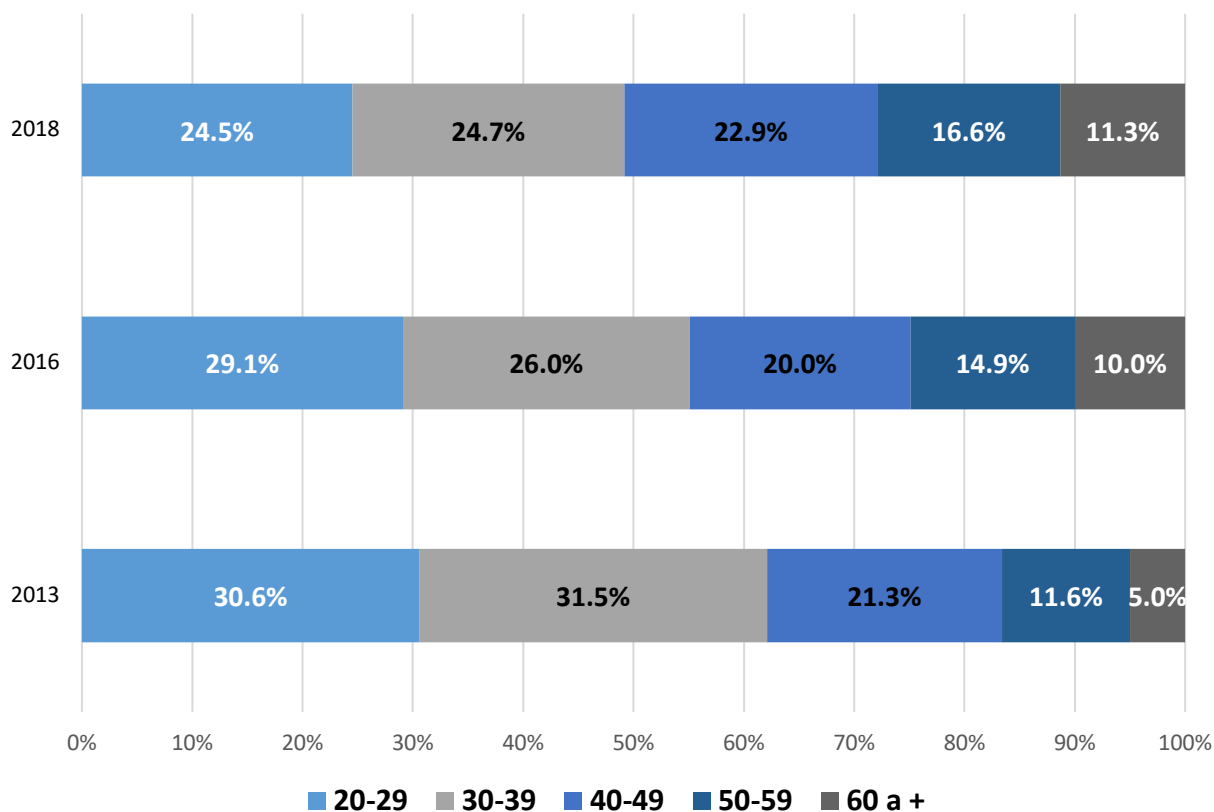
m. Trabajo de campo

La información fue recolectada en un tiempo de 18 días, para lo cual se coordinó con el departamento de planificación, y así se pudo tener acceso a las 3 bases de datos, las cuales fueron vaciadas en el instrumento de recolección de datos.

VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Objetivo 1. Caracterización socio demográfica de los usuarios de los servicios del FOSALUD.

Gráfico 1. Edad de los usuarios de los servicios. FOSALUD. San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.



Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

En relación a la edad de los Usuarios que asistieron a los servicios FOSALUD en el año 2013, el rango de edad de 30 a 39 años fue de 335 usuarios (31.5%) el de 20 a 29 años con 326 usuarios (30.6%), de 40 a 49 años con 227 usuarios (21.3%), de 50 a 59 años 123 usuarios (11.6%) y del rango de edad de 60 años a más 53 usuarios (5%).

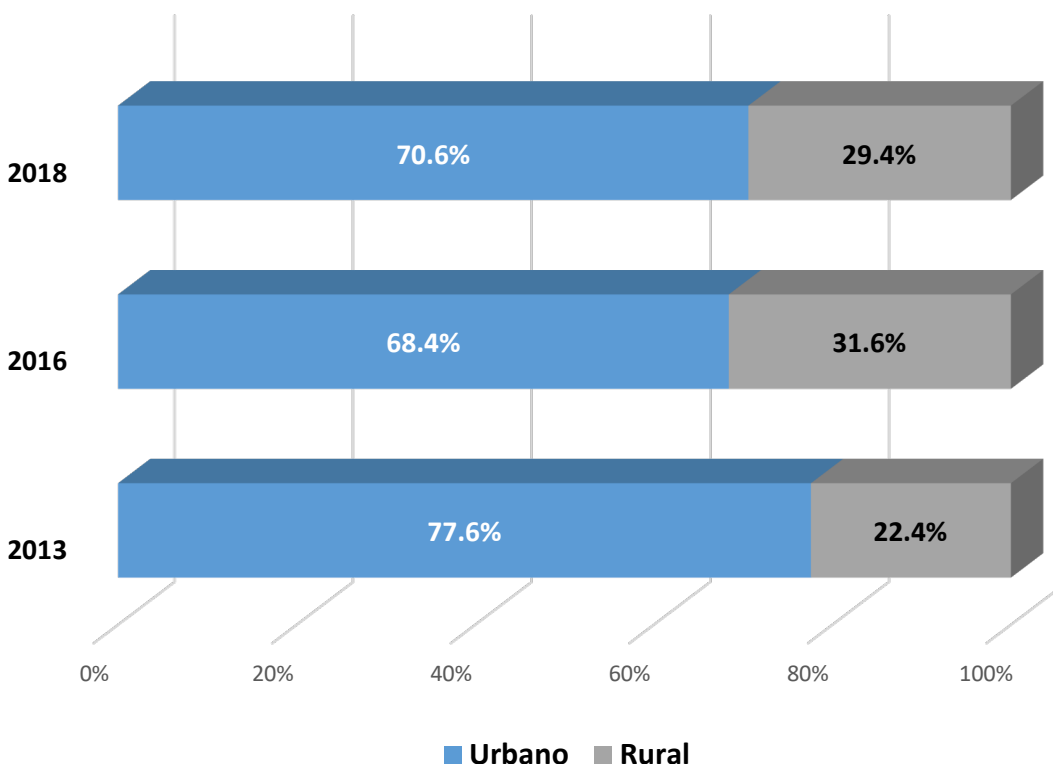
Para el año 2016, el rango de edad de 20 a 29 años con 309 usuarios (29.1%), el de 30 a 39 años con 277 usuarios (26%), de 40 a 49 años con 213 usuarios (20%), de 50 a 59 años 158 usuarios (14.9%) y del rango de edad de 60 años a más 106 usuarios (10%).

Para el año 2018, el rango de edad de 30 a 39 años con 263 usuarios (24.7%), el de 20 a 29 años con 261 usuarios (24.5%), de 40 a 49 años con 244 usuarios (22.9%), de 50 a 59 años 177 usuarios (16.6%) y del rango de edad de 60 años a más 120 usuarios (11.3%). (Ver Anexo 4, tabla 1).

Los Jóvenes y adultos jóvenes son los que mayormente demandan los servicios de atención en Salud del FOSALUD, principalmente en los rangos de edad de 20 a 29 años, seguido por 30 a 39 años. Así mismo se observa que a medida aumenta la edad de las personas, disminuye su presencia en los Servicios de Salud que brinda el FOSALUD. Dicho comportamiento se mantiene durante los años 2013, 2016 y 2018 con leves variaciones.

Esto concuerda con el estudio realizado por Pérez S. et al, en el año 2017, en donde se incluye esta variable, aunque con diferentes rangos de edad y en donde se aprecia que la mayor parte de sujetos que respondieron la encuesta de Satisfacción estuvo considerada dentro del rango de 25 a 44 años representando un total de 7,431 personas (39%).

Gráfico 2. Procedencia de los usuarios de los servicios de . FOSALUD. San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.



Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

En relación a la procedencia de los Usuarios de los servicios de Salud Brindados por el FOSALUD se observa que en el año 2013 asistieron 827 usuarios (77.6%) pertenecientes al área urbana y 238 usuarios (22.4%) pertenecientes al área rural.

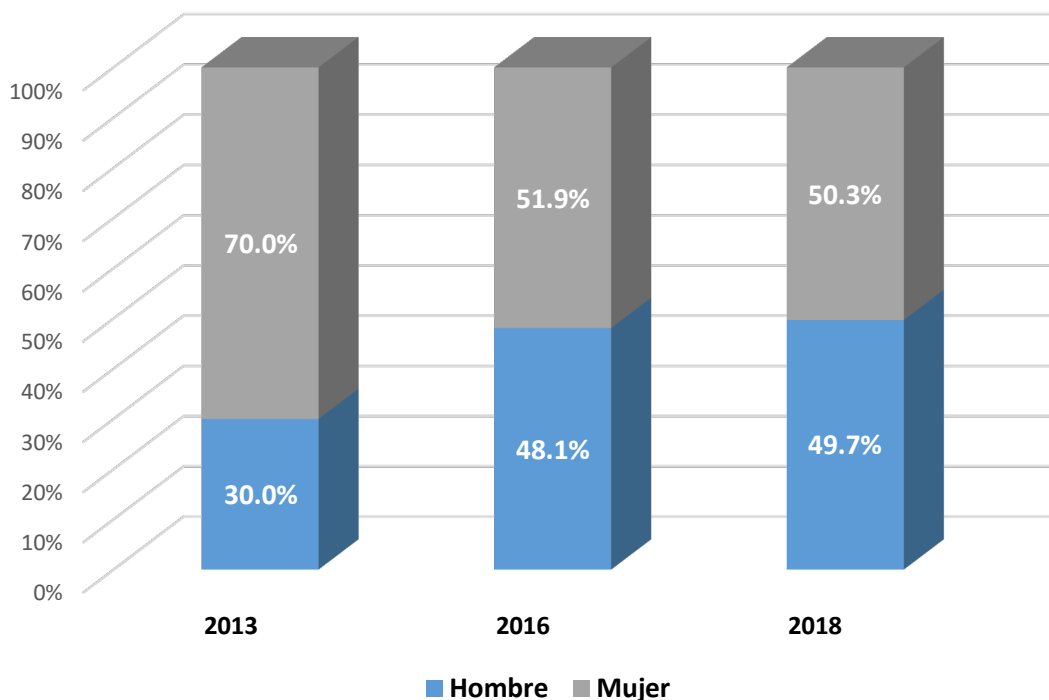
Para el año 2016 asistieron 729 usuarios (68.4%) pertenecientes al área urbana y 336 usuarios (31.6%) pertenecientes al área rural.

Para el año 2018 asistieron 753 usuarios (70.6%) pertenecientes al área Urbana y 313 usuarios (29.4%) pertenecientes al área rural. (Ver Anexo 4, tabla 2).

Con estos resultados se puede afirmar que los usuarios que hacen uso de los servicios de Salud que brinda el FOSALUD, en su mayoría proceden del área Urbana y en menor medida proceden del área Rural. Este comportamiento es consistente en los años 2013, 2016, y 2018 con leves variaciones. Así mismo, se puede interpretar que por estos resultados, las exigencias y los requerimientos de atención en los servicios de Salud, podrían ser más demandantes en los usuarios de las zonas urbanas con respecto a los usuarios del área rural.

Esto concuerda con un estudio realizado por Pérez S. et al, en el año 2017, que describe que dentro de los factores individuales que determinan la satisfacción de los pacientes se encuentra el país de procedencia, socioeconómico y otros que cuando son menores hacen que los usuarios tengan un mayor grado de insatisfacción.

Gráfico 3. Sexo de los usuarios de los servicios del FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.



Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarias del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

En relación al sexo de los usuarios que demandan los servicios de salud brindados por el FOSALUD, en el año 2013 las mujeres que asistieron a los servicios fueron 746 (70%), mientras que los hombres fueron 319 (30%).

Para el año 2016 la cantidad de mujeres que asistieron fueron 553 (51.9%) y los hombres fueron 512 (48.1%).

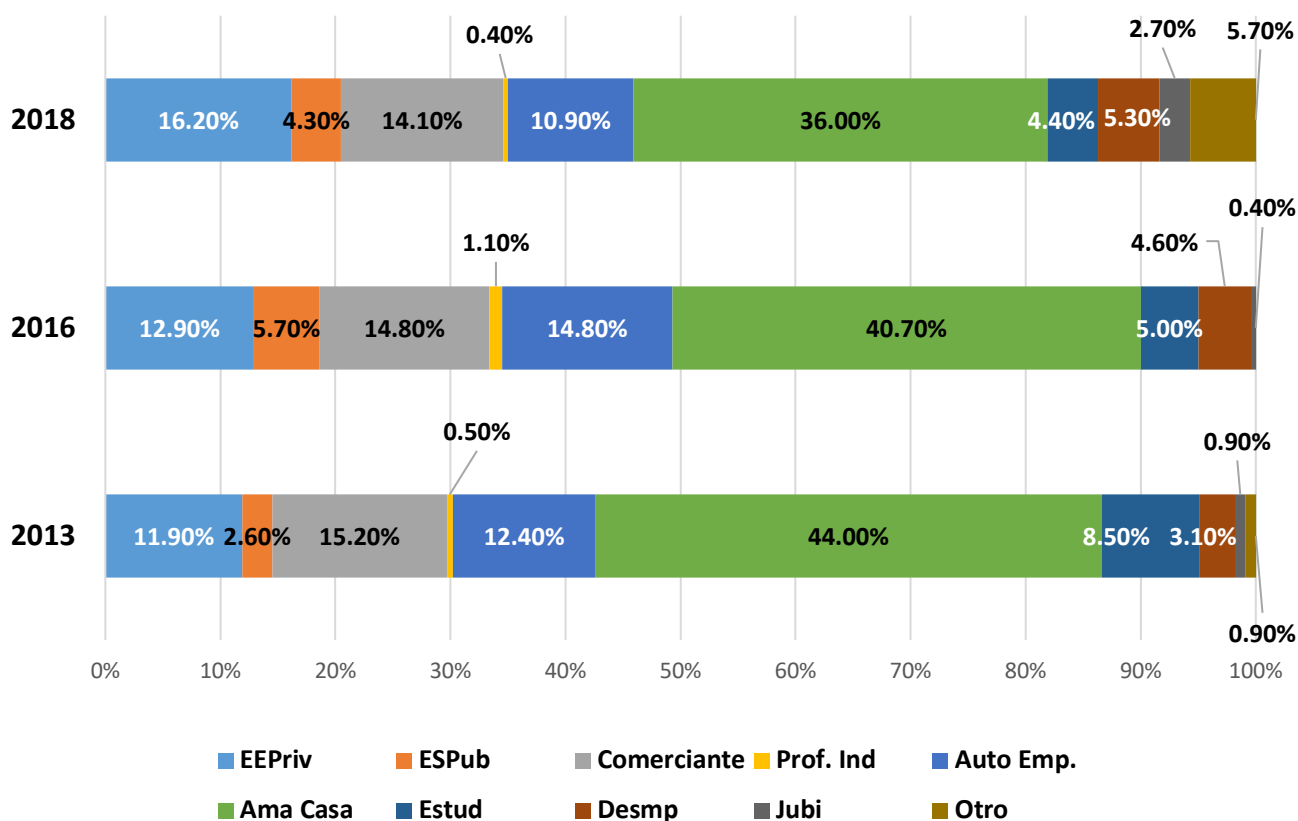
Para el año 2018 las mujeres que asistieron a los servicios FOSALUD fueron 536 (50.3%) y los hombres fueron 530 (49.7%). (Ver Anexo 4, tabla 3).

Con estos resultados se afirma que los usuarios que mayormente asistieron a los servicios de salud que brinda el FOSALUD fueron mujeres y en menor medida hombre. A pesar de esto, a partir del año 2016 la tendencia comienza a

estrecharse ya que se evidencia un aumento de usuarios hombres en los servicios FOSALUD, a tal punto que en el año 2018 la diferencia entre hombres y mujeres que asisten a los servicios es mínima, pero siempre con predominio de las mujeres.

Esto concuerda con un estudio realizado por Paz M. En el año 2016 en Nicaragua, que contempla esta variable, y en ella se refleja una tendencia superior de pacientes mujeres por sobre los hombres. Las mujeres del estudio fueron 17 (54.8%) y los hombres 14 (45.2%). Así mismo se evidenció que las mujeres de ese estudio estaban más satisfechas que los hombres.

Gráfico 4. Ocupación de los usuarios de los servicios del FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.



Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

En relación a la ocupación de los usuarios que acudieron a los servicios de salud que brinda el FOSALUD en el año 2013 las Amas de casa fueron 469 (44%) usuarias, Comerciantes 162 (15.20%) usuarios, Auto Empleado 132 (12.40%) usuarios, Empleado de empresa Privada 127 (11.90%) usuarios, Estudiantes 91 (8.50%) usuarios, Desempleados 33 (3.10%) usuarios, Empleado del Sector Público 28 (2.60%), Jubilado 10 (0.90%) usuarios, Otros 10 (0.90%) usuarios y profesional independiente 5 (0.50%) usuarios.

Para el año 2016 las Amas de casa fueron 434 (40.70%) usuarias, Comerciantes 158 (14.80%) usuarios, Auto Empleado 158 (14.80%) usuarios, Empleado de

empresa Privada 138 (12.90%) usuarios, Empleado del Sector Público 61 (5.70%) usuarios, Estudiantes 53 (5%) usuarios, Desempleados 49 (4.60%) usuarios, Profesional Independiente 12 (1.10%) usuarios y Jubilados 4 (0.40%) usuarios.

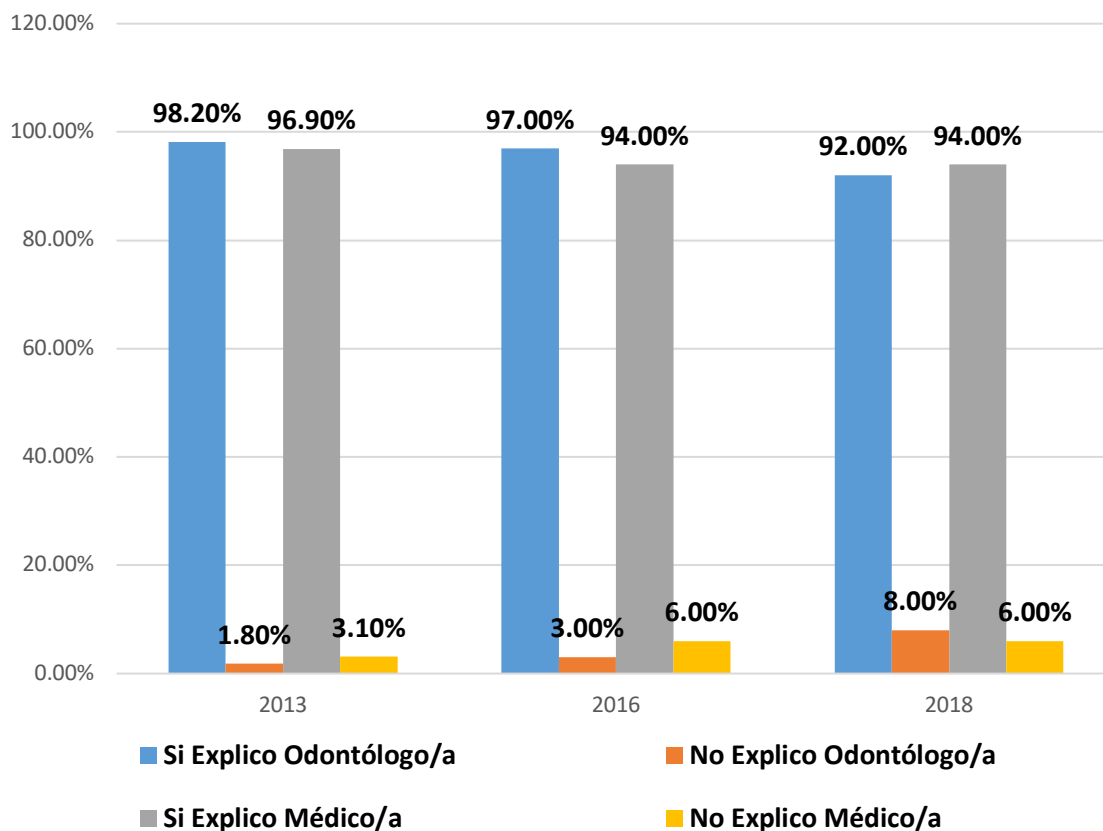
Para el año 2018 las Amas de casa fueron 384 (44%) usuarias, Empleado de Empresa Privada 173 (16.20%) usuarios, Comerciantes 150 (14.10%), Auto Empleado 116 (10.90%), Otros 61 (5.70%) usuarios, Desempleado 57 (5.30%) usuarios, Estudiante 47 (4.40%) usuarios, Empleado de Sector Público 46 (4.30%), Jubilado 29 (2.70%) y Profesional Independiente 4 (0.40%). (Ver Anexo 4, tabla 4).

Con estos resultados se afirma que la ocupación de los usuarios/as que mayormente asisten a los servicios FOSALUD son Amas de Casa en primer lugar, este dato se mantiene en los años 2013, 2016 y 2018. Los comerciantes en los años 2013 y 2016 se mantienen en segundo lugar, pero en el 2018 tiene una disminución la cual es poco significativa. A diferencia de los empleados de empresa privada que desde el año 2013 va en incremento, hasta llegar a ser la segunda ocupación que recibe los servicios de Salud brindados por el FOSALUD en el 2018. Así mismo se puede observar que los usuarios que menor uso hacen de los servicios FOSALUD son personas jubiladas y profesionales independientes y es una constante que se mantiene en los años 2013, 2016 y 2018.

Esto difiere con el estudio realizado por Pérez S. et al, en el año 2017, en el cual no se toma en cuenta la variable ocupación, en este se considera el Nivel educativo. Partiendo de la opinión que las tasas de población sin estudios son uno de los factores que influyen sobre la satisfacción, que la percepción de excelencia es menos probable y la insatisfacción es mayor.

Objetivo 2. Evaluación del desempeño profesional del personal que brindó servicios de atención en FOSALUD.

Gráfico 5. Explicación de Procedimientos a usuarios que recibieron servicios de salud que brinda FOSALUD dentro de la consulta Médica u Odontológica, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.



Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarias del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

En relación a la explicación de procedimientos dentro de la consulta a usuarios que recibieron los servicios de Salud que brinda FOSALUD, para el año 2013, un total de 231 (98.20%) usuarios manifestaron que recibieron Explicación de Procedimientos dentro de la Consulta Odontológica, y 4 (1.80%) usuarios manifestaron que no y con respecto a consulta médica 1032 (96.90%) de

usuarios manifestaron que si se brindó explicación de su procedimiento y un 34 (3.10%) usuarios.

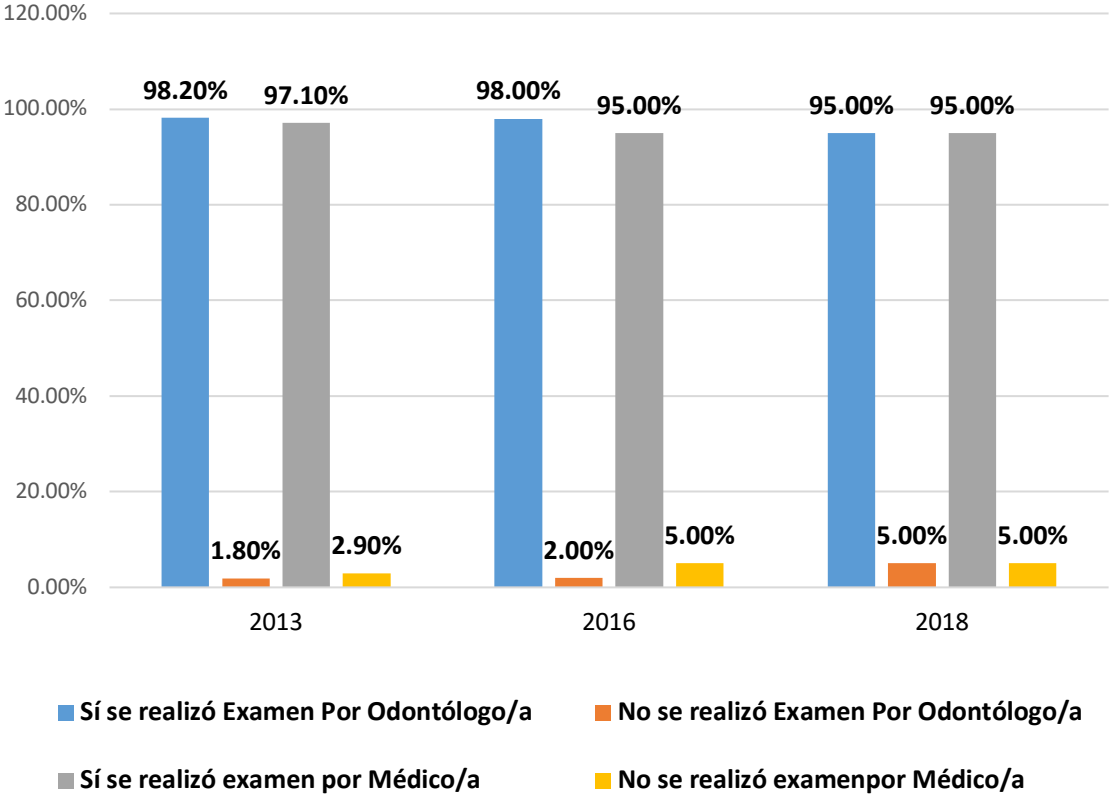
Para el año 2016 un total de 332 (97%) usuarios manifestaron que recibieron Explicación de Procedimientos dentro de la Consulta Odontológica, y 9 (3%) usuarios manifestaron que no y con respecto a consulta médica 1006 (94%) de usuarios manifestaron que si se brindó explicación de su procedimiento y un 53 (6%) usuarios.

Para el año 2018 un total de 387 (92%) usuarios manifestaron que recibieron Explicación de Procedimientos dentro de la Consulta Odontológica, y 32 (8%) usuarios manifestaron que no. Con respecto a consulta médica 1003 (94%) de usuarios manifestaron que si se brindó explicación de su procedimiento y un 64 (6%) usuarios. (Ver Anexo 4, tabla 5).

En consideración de lo anterior se puede determinar que el área mejor evaluada por los usuarios es el área de Odontología y la que cuenta con menor ponderación es el área de Médica. A pesar de esto, el área odontológica ha sufrido una disminución de cumplimiento en la explicación de Procedimientos durante la consulta. Dicha disminución ha sido gradual y se aprecia una tendencia a la baja a partir del año 2016 en donde 332 (97%) usuarios expresaron que sí recibieron explicación de procedimientos durante la consulta, acentuándose más la disminución en el año 2018 con 387 (92%) usuarios, con respecto a los resultados iniciales del 2013 con 231 (98.20%) usuarios. Así mismo se observa que la explicación de procedimientos durante la consulta Médica ha disminuido en los años 2016 con 1006 (94%) de usuarios y 2018 con 1003 (94%) de usuarios en relación con los resultados del 2013 que presentó 1032 (96.90%) de usuarios. A pesar de esto, la consulta médica se mantiene estable para el 2018 y no presenta más disminución. En términos generales Odontólogo y Médico brindan información necesaria en la mayoría de casos sobre la explicación de procedimientos a realizar.

Esto concuerda con el estudio realizado por Yépez M. et al, en el año 2018 en Colombia, en el cual expresa que algunos usuarios manifestaban que la información brindada no se expresó en términos de fácil comprensión, siendo valorado por los usuarios como una limitante a su derecho a estar informado sobre su estado de salud.

Gráfico 6. Realización de examen a usuarios de los servicios FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.



Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

En relación a la realización de examen a los usuarios que recibieron los servicios FOSALUD para el año 2013 se muestra que 230 (98.2%) usuarios manifiestan que si se realizó examen durante la Consulta por el Odontólogo/a y 5 (1.8%)

usuarios no se realizó y 1035 (97.1%) usuarios manifiestan que si se realizó examen durante la Consulta por el Médico/a y en 31 (2.9%) usuarios no se realizó.

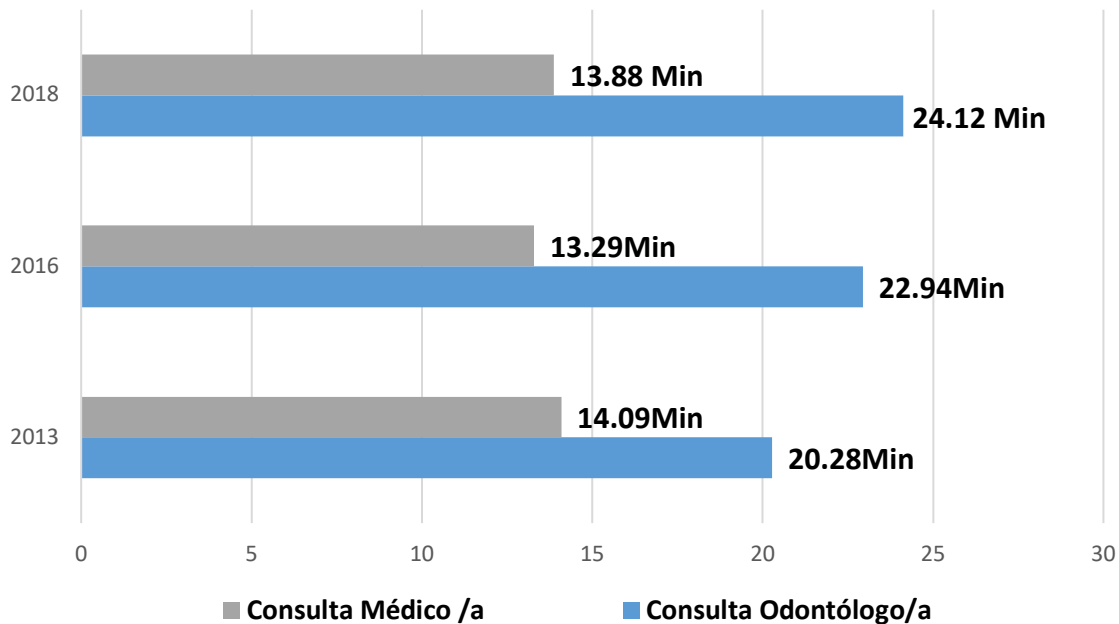
Para el año 2016 se muestra que 336 (98%) usuarios manifiestan que si se realizó examen durante la Consulta por el Odontólogo/a y 5 (2%) usuarios no se realizó y 1013 (95%) usuarios manifiestan que si se realizó examen durante la Consulta por el Médico/a y en 46 (5%) usuarios no se realizó.

Para el año 2018 se muestra que 402 (95%) usuarios manifiestan que si se realizó examen durante la Consulta por el Odontólogo/a y 17 (5%) usuarios no se realizó y 1014 (95%) usuarios manifiestan que si se realizó examen durante la Consulta por el Médico/a y en 54 (5%) usuarios no se realizó. (Ver Anexo 4, tabla 6).

En los años 2013, 2016, y 2018 se observa un cumplimiento destacado en la realización de examinación a pacientes por parte de los Odontólogos/as y Médicos/as. A pesar de esto, hubo una disminución del 3% en la ponderación por parte de la población en el año 2018 para el personal Odontológico, a diferencia del personal Médico quien se mantiene estable en un 95% en los años 2016 y 2018. En consideración de lo anterior se puede determinar que el área mejor evaluada por los usuarios es el área de Odontología y la que cuenta con menor ponderación es el área de Médica. Con los resultados anteriores, se puede afirmar que Realización de Examen a los usuarios que recibieron los servicios FOSALUD dentro de la consulta de las áreas de Odontología y Medicina son percibidas por los Usuarios como Excelente y la que obtuvo mayor ponderación fue el área odontológica.

En este caso los hallazgos del presente estudio en esta variable no coinciden con ninguna investigación de los antecedentes.

Gráfico 7. Tiempo de Consulta de los Servicios FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.



Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarias del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

En relación al tiempo de Consulta en los Servicios de Salud a usuarios que del FOSALUD se cuenta para el año 2013 con un tiempo de 20.28 minutos en la consulta Odontológica y de 14.09 minutos para la consulta médica.

Para el año 2016 con un tiempo de 22.94 minutos en la consulta Odontológica y de 13.29 minutos para la consulta médica.

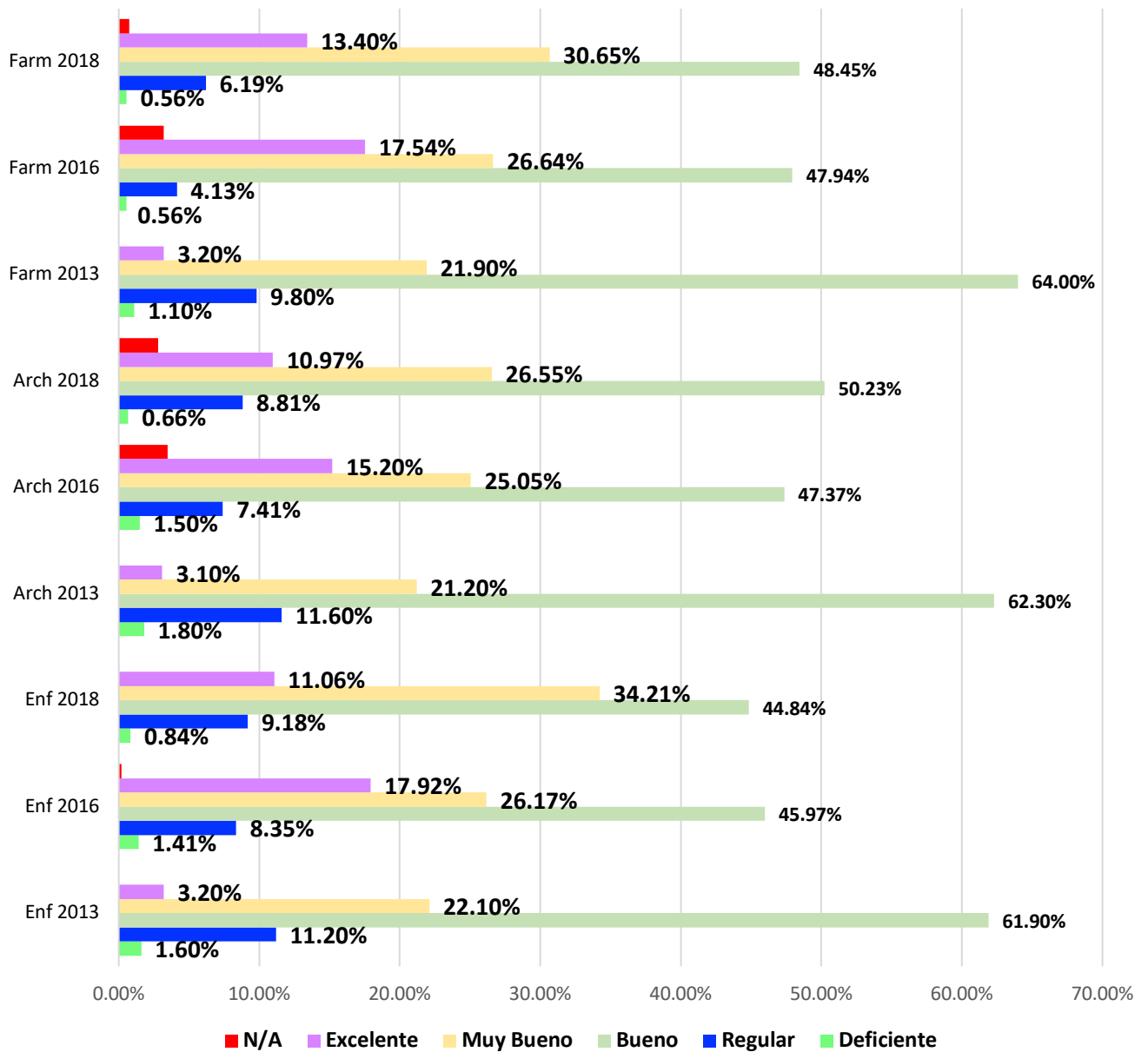
Para el año 2018 con un tiempo de 24.12 minutos en la consulta Odontológica y de 13.88 minutos para la consulta médica. (Ver Anexo 4, tabla 7).

Con los resultados anteriores, se puede afirmar que el personal que mayor tiempo requiere para la atención en la consulta a usuarios que hacen uso de los Servicios de Salud FOSALUD, es el personal odontológico. Esto considerando que en cada atención que brinda el personal odontológico, se realiza un procedimiento el cual

puede variar según la complejidad de estos. A pesar de esto, ha habido un incremento gradualmente por año en la consulta odontológica.

Para el caso en particular los hallazgos del presente estudio en esta variable coinciden con el estudio realizado por Yépez M. et al, en el año 2018 en Colombia, en donde manifiesta que los tiempo de la consulta médica ronda los 15 minutos, dato muy similar al obtenido en este estudio que ronda los 14.09 minutos para el año 2018.

Gráfico 8. Información e indicaciones brindadas a usuarios por Personal FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.



Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarias del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

En lo relacionado con la información e indicaciones brindadas a usuarios que recibieron en los servicios de salud que brinda FOSALUD, se cuenta para el año 2013:

Con una opinión para el personal de farmacia de bueno por 682 (64%) usuarios, muy bueno por 233 (21.90%) usuarios, regular por 104 (9.80%) usuarios, excelente por 34 (3.20%) usuarios, y como deficiente por 12 (1.10%) usuarios.

Para el personal de archivo de bueno por 664 (62.30%) usuarios, muy bueno por 226 (21.20%) usuarios, regular por 124 (11.60%) usuarios, excelente por 33 (3.10%) usuarios, y como deficiente por 19 (1.80%) usuarios.

Para el personal de enfermería de bueno por 660 (61.90%) usuarios, muy bueno por 236 (22.10%) usuarios, regular por 119 (11.20%) usuarios, excelente por 34 (3.20%) usuarios, y como deficiente por 17 (1.60%) usuarios.

Para el año 2016 con una opinión para el personal de farmacia de bueno por 511 (47.94%) usuarios, muy bueno por 284 (26.64%) usuarios, excelente por 187 (17.54%) usuarios, regular por 44 (4.13%) usuarios, como no aplica por 12 (1.10%) usuarios, y como deficiente 6 (0.56%).

Para el personal de archivo de bueno por 505 (47.37%) usuarios, muy bueno por 267 (25.05%) usuarios, excelente por 162 (15.20%) usuarios, regular por 79 (7.41%) usuarios, como no aplica por 37 (3.47%) usuarios y como deficiente por 16 (1.50%) usuarios.

Para el personal de enfermería de bueno por 490 (45.97%) usuarios, muy bueno por 279 (26.17%) usuarios, excelente por 191 (17.92%) usuarios, regular por 89 (8.35%) usuarios, como deficiente por 15 (1.41%) usuarios y como no aplica 2(0.19%). ‘

Para el año 2018 con una opinión para el personal de farmacia de bueno por 517 (48.45%) usuarios, muy bueno por 327 (30.65%) usuarios, excelente por 143 (13.40%) usuarios, regular por 66 (6.19%) usuarios, como no aplica 8 (0.75%) Usuarios y como deficiente por 6 (0.56%) usuarios.

Para el personal de archivo de bueno por 536 (50.23%) usuarios, muy bueno por 283 (26.55%) usuarios, excelente por 117 (10.97%) usuarios, regular por 94 (8.81%) usuarios, como no aplica por 30 (2.81%) usuarios y como deficiente por 7 (0.66%) usuarios.

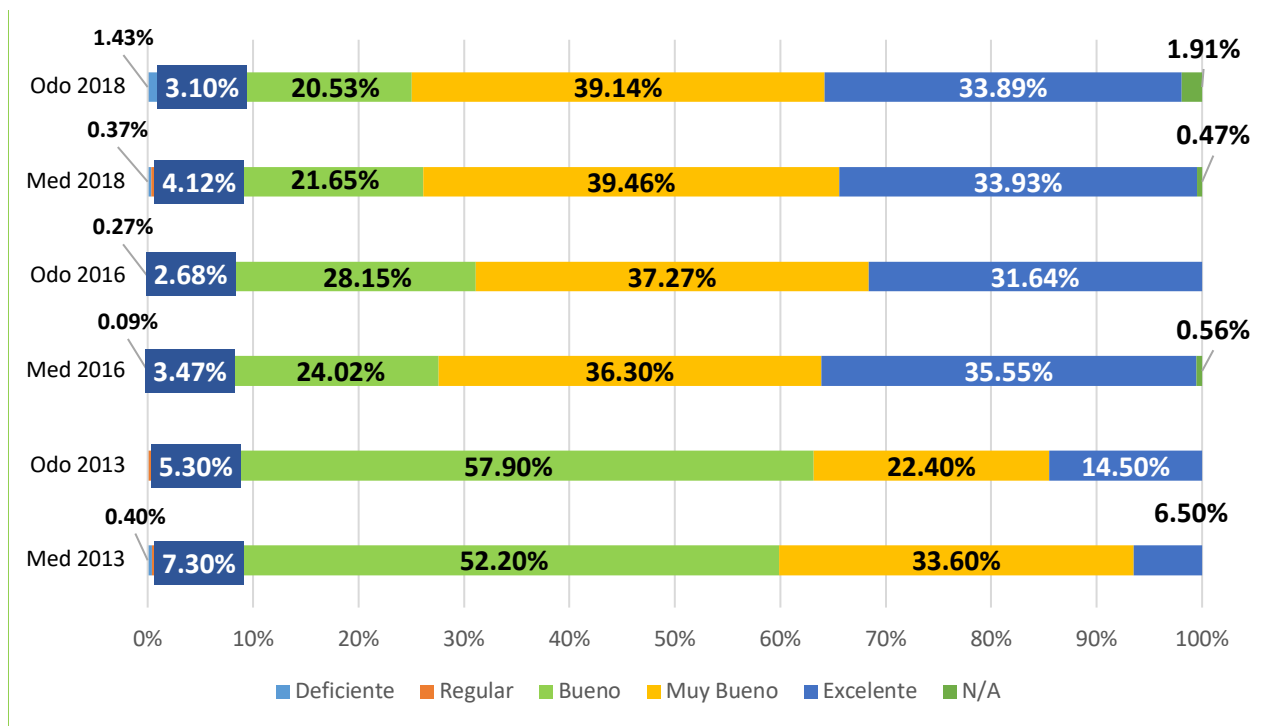
Para el personal de enfermería de bueno por 478 (44.84%) usuarios, muy bueno por 365 (34.21%) usuarios, excelente por 118 (11.06%) usuarios, regular por 98 (9.18%) usuarios, y como deficiente por 9 (0.84%) usuarios. (Ver Anexo 4, tabla 8).

Con los resultados anteriores, se puede afirmar que los usuarios de los servicios de Salud que brinda el FOSALUD, toman mucha importancia a las indicaciones e información brindada. Se observa además que para el año 2013 se percibía, por parte de los usuarios que la información y las indicaciones brindadas por parte del Personal FOSALUD de las áreas de Farmacia, Enfermería y Archivo eran principalmente buena en primer lugar, seguida de muy bueno, regular excelente y por último deficiente. Esta apreciación percibida por los usuarios cambia en el

2016 la percepción de servicio en muy bueno y excelente. Y para el año 2018 disminuye la percepción de los usuarios de excelente con relación al año 2016. En consideración de lo anterior se puede determinar que el área que los usuarios perciben con mejor cumplimiento en brindar información e indicaciones es el área de farmacia y la que cuenta con menor ponderación es el área de archivo.

En este caso los hallazgos del presente estudio en esta variable no coinciden con ninguna investigación de los antecedentes. No obstante en el estudio realizado por Yépez M. et al, en el año 2018 en Colombia, en el cual expresa que algunos usuarios manifestaban que la información brindada no se expresó en términos de fácil comprensión, siendo valorado por los usuarios como una limitante a su derecho a estar informado sobre su estado de salud. Por lo cual se considera importante la percepción de los usuarios en este sentido.

Gráfico 9. Desempeño Profesional de personal Médico y Odontológico de los servicios FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.



Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

En relación al Desempeño Profesional de personal Médico y Odontológico de los servicios brindados por el FOSALUD para el año 2013 el desempeño médico se percibió como bueno por 556 (52.20%) usuarios, muy bueno por 358 (33.60%) usuarios, regular por 78 (7.30%) usuarios, excelente por 69 (6.50%) usuarios, y deficiente por 4 (0.40%). En cambio el desempeño Odontológico fue bueno para 136 (57.90%) usuarios, muy bueno para 53 (22.40%) de usuarios, excelente para 34 (14.50%) y regular para 12 (5.30%).

Para el año 2016 el desempeño médico se percibió como muy bueno por 387 (36.30%) usuarios, excelente por 379 (35.55%) usuarios, bueno por 256 (24.02%) usuarios, regular por 37 (3.47%) usuarios, y deficiente por 1 (0.09%). En cambio el desempeño Odontológico fue muy bueno para 139 (37.27%) usuarios, excelente para 118 (31.64%) usuarios, bueno para 105 (28.15%) usuarios, regular para 10 (2.68%) usuarios, y deficiente por 1 (0.27%).

Para el año 2018 el desempeño médico se percibió como muy bueno por 421 (39.46%) usuarios, excelente por 362 (33.93%) usuarios, bueno por 231 (21.65%) usuarios, regular por 44 (4.12%) usuarios, y deficiente por 4 (0.37%). En cambio el desempeño Odontológico fue muy bueno para 164 (39.14%) usuarios, excelente para 142 (33.89%) usuarios, bueno para 86 (20.53%) usuarios, regular para 13 (3.10%) usuarios, y deficiente por 6 (1.43%). (Ver Anexo 4, tabla 9).

Con los resultados anteriores, se puede afirmar que el Desempeño Profesional en los servicios de salud recibidos por los usuarios del FOSALUD dentro de la consulta por parte de Odontólogo/a y Médico/a son percibidas por los Usuarios para el año 2016 y 2018 como Muy Bueno en su mayoría, seguido de una percepción de excelente, esto a diferencia del año 2013, en el cual, la percepción del desempeño de estos profesionales era considerado como bueno en primer lugar y seguido de muy bueno. Ambos recursos Médico/a y Odontólogo/a en los años 2013, 2016 y 2018 mantuvieron una percepción de los usuarios considerada deficiente casi imperceptible. Se observa una mejora considerable en cuanto a los resultados obtenidos en el año 2013 comparados con los del año 2018, en ambas disciplinas en cuanto al desempeño Profesional percibido por los usuarios de los servicios.

Para el caso en particular los hallazgos del presente estudio en esta variable no coinciden con ninguna investigación de los antecedentes. No obstante en el estudio realizado por Yépez M. et al, en el año 2018 en Colombia, en la dimensión de Capacidad y respuesta, específicamente en la coordinación entre profesionales, expresa que algunos pacientes manifestaban que reconocen algunas dificultades atribuidas al desempeño individual que puede limitar el trabajo en equipo.

Objetivo 3. Nivel de organización de los servicios brindados en el FOSALUD.

Tabla 10. Evaluación de la Rapidez de atención en los servicios FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.

Rapidez Años	Deficiente		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente		N/A	
	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Vigilan 2013	48	4.5	184	17.3	551	51.7	227	21.3	55	5.2		
Vigilan 2016	11	1.0	106	9.9	507	47.6	215	20.2	225	21.1	2	0.2
Vigilan 2018	15	1.4	113	10.6	468	43.9	300	28.1	171	16.0		
Enf 2013	63	5.92	193	18.12	507	47.52	251	23.52	52	4.92		
Enf 2016	28	2.6	169	15.9	379	35.6	253	23.7	236	22.1	1	0.1
Enf 2018	34	3.2	169	15.8	342	32.1	344	32.2	176	16.5	1	0.1
Arch 2013	66	6.2	208	19.5	503	47.2	238	22.3	51	4.8		
Arch 2016	30	2.8	119	11.2	420	39.4	252	23.6	217	20.4	28	2.6
Arch 2018	44	4.1	156	14.6	429	40.2	244	22.9	163	15.3	30	2.8
Med 2013	44	4.1	156	14.6	515	48.3	275	25.8	78	7.3		
Med2016	6	0.6	63	5.9	311	29.2	320	30.0	354	33.2	12	1.1
Med 2018	17	1.6	70	6.6	295	27.6	384	36.0	294	27.6	7	0.7
Odo 2013	5	2.0	51	21.6	110	47.0	28	11.8	41	17.6		
Odo2016	4	1.2	16	4.7	127	37.0	83	24.2	113	32.9		
Odo2018	12	2.8	21	5.0	134	31.7	147	34.8	109	25.8		
Farm 2013	47	4.4	159	14.9	553	51.9	253	23.7	54	5.1		
Farm 2016	9	0.8	71	6.7	420	39.4	275	25.8	278	26.1	13	1.2
Farm 2018	18	1.7	84	7.9	430	40.3	310	29.1	219	20.5	6	0.6

Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

En relación a la Evaluación de la rapidez en los procesos de atención por parte del personal de los servicios FOSALUD se cuenta para el año 2013 con una percepción para el área de vigilancia de bueno por 551 (51.7%) usuarios, muy bueno 227 (21.3%) usuarios, regular 184 (17.3%) usuarios, excelente 55 (5.2%) y deficiente 48 (4.5%).

Para el área de enfermería de bueno por 507 (47.52%) usuarios, muy bueno 251 (23.52%) usuarios, regular 193 (18.12%) usuarios, deficiente 63 (5.92%) usuarios y excelente 52 (4.92%) usuarios.

Para el área de archivo bueno 503 (47.2%) usuarios, muy bueno 238 (22.3%), regular 208 (19.5%), deficiente 66 (6.2%) y excelente 51 (4.8%).

Para el personal Médico/a de bueno 515 (48.3%) usuarios, muy bueno 275 (25.8%), regular 156 (14.6%), excelente 78 (7.3%) y deficiente 44 (4.1%).

Para Odontólogo/a de bueno 110 (47%) usuarios, regular 51 (21.6%), excelente 41 (17.6%), muy bueno 28 (11.8%) y deficiente 5 (2%).

Para el área de farmacia de bueno 553 (51.9%) usuarios, muy bueno 253 (23.7%), regular 159 (14.9%), excelente 54 (5.1%) y 47 (4.4%).

Para el año 2016 con una percepción para el área de vigilancia de bueno por 507 (47.6%) usuarios, excelente 225 (21.1%), muy bueno 215 (20.2%) usuarios, regular 106 (9.9%) usuarios, y deficiente 11 (1%).

Para el área de enfermería de bueno por 5379 (35.6%) usuarios, muy bueno 253 (23.7%) usuarios, excelente 236 (22.1%) usuarios, regular 169 (15.9%) usuarios, y deficiente 28 (2.6%) usuarios.

Para el área de archivo bueno 420 (39.4%) usuarios, muy bueno 252 (23.6%), excelente 217 (20.4%), regular 119 (11.2%), y deficiente 30 (2.8%).

Para el personal Médico/a de excelente 354 (33.2%) usuarios, muy bueno 320 (30%), bueno 311 (29.2%), regular 63 (5.9%), y deficiente 6 (0.6%).

Para Odontólogo/a de bueno 127 (37%), excelente 113 (32.9%), muy bueno 83 (24.2%), regular 16 (4.7%), y deficiente 4 (1.2%).

Para el área de farmacia de bueno 420 (39.4%), excelente 278 (26.1%), muy bueno 275 (25.8%) regular 71 (6.7%) y deficiente 9 (0.8%).

Para el año 2018 con una percepción para el área de vigilancia de bueno por 468 (43.9%) usuarios, muy bueno 300(28.1%), excelente 171 (16%), Regular 113 (10.6%) y deficiente 15 (1.4%).

Para el área de enfermería muy bueno 344 (32.2%) usuarios, bueno 342 (32.1%), excelente 176 (16.5%), regular 169 (15.8%) y deficiente 34 (3.2%).

Para el área de archivo bueno 429 (40.2%) usuarios, muy bueno 244(22.9%), excelente 163 (15.3%), regular 156 (14.6%) y deficiente 44 (4.1%).

Para el médico muy bueno 384 (36%) usuarios, bueno 295 (27.6%), excelente 294 (27.6%), regular 70 (6.6%) y deficiente 17 (1.6%).

Para personal Odontólogo muy bueno 147 (34.8%) usuarios, bueno 134 (31.7%), excelente 109 (25.8%), regular 21 (5%) y deficiente 1 (2.8%).

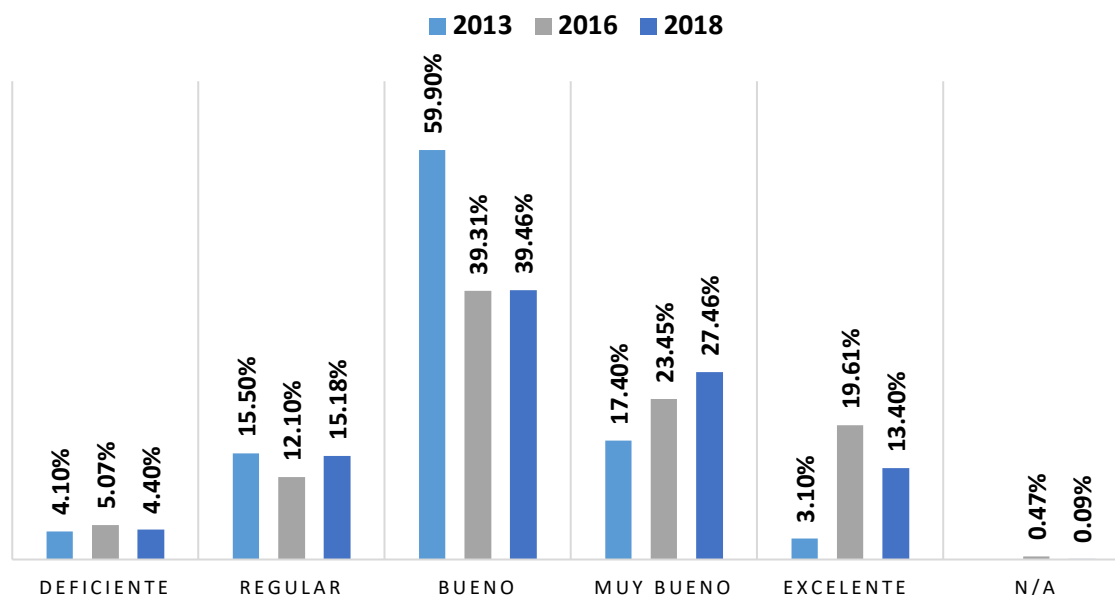
Para farmacia como bueno 430 (40.3%) usuarios, muy bueno 310 (29.1%), excelente 219 (20.5%), regular 84 (7.9%), y deficiente 18 (1.7%).

Con los resultados anteriores, se puede afirmar que el Nivel de Rapidez en los procesos de atención de los servicios FOSALUD de las áreas de Vigilancia, farmacia y archivo en los años 2013, 2016 y 2018 fue percibido por los usuarios como bueno en los tres años en mención. Estos se mantienen con leves variaciones a la disminución con respecto a una percepción deficiente. Para las

áreas enfermería, Odontología y Medicina, se puede afirmar que el Nivel de Rapidez en los procesos de atención de los servicios FOSALUD fue percibida por los Usuarios como Muy Bueno.

Para el caso en particular los hallazgos del presente estudio en esta variable no coinciden con ninguna investigación de los antecedentes.

Gráfico 11. Evaluación de la Existencia de medicamentos en los servicios FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.



Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

La Existencia de medicamentos en los servicios FOSALUD para el año 2013, dicha existencia se percibió como bueno por 639 (59.9%) usuarios, muy bueno por 185 (17.4%) usuarios, regular por 165 (15.5%) usuarios, deficiente por 44 (4.1%) usuarios y excelente por 33 (3.1%) usuarios.

Para el año 2016 bueno por 419 (39.31%) usuarios, muy bueno 250 (23.45%) usuarios, excelente 209 (19.61%) usuarios, regular por 129 (12.10%) usuarios, y deficiente 54 (5.07%) usuarios.

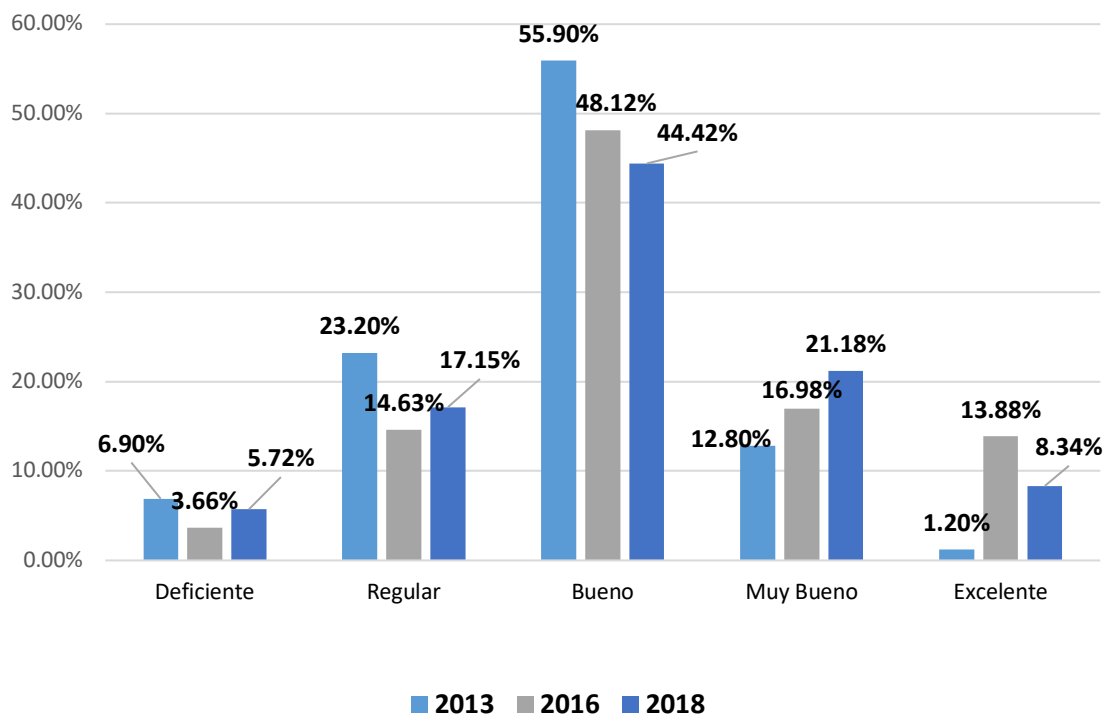
Para el año 2018 bueno 421 (39.46%) usuarios, muy bueno 293 (27.46%) usuarios, regular 162 (15.18%) usuarios, excelente 143 (13.40%) usuarios, deficiente 47 (4.40%) usuarios. (Ver Anexo 4, tabla 11).

Con los resultados anteriores se puede afirmar que, en la evaluación de existencia de medicamentos los usuarios perciben como Buena en primer lugar, seguida de muy bueno, esto como una constante para los años 2013, 2016, y 2018. Así mismo

Se observa que hay una mejora significativa en la percepción de excelente por los usuarios a partir del año 2016 a un 19%, esto con respecto al año 2013 que era del 3.1%. Por lo anterior la Existencia de Medicamentos en los servicios FOSALUD es percibido por los Usuarios como Bueno, seguido de muy bueno.

Para el caso en particular los hallazgos del presente estudio en esta variable no coinciden con ninguna investigación de los antecedentes. No obstante en el estudio realizado por Yépez M. et al, en el año 2018 en Colombia, la mayoría de los participantes de su estudio manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, la cual estuvo asociada a diferentes factores, encontrándose dentro de los principales los medicamentos recetados y entregados.

Gráfico 12. Evaluación sobre la Preparación de expedientes FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.



Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

Los usuarios de los Servicios de Salud que brinda evaluó la Preparación de expedientes clínicos, para el año 2013 como bueno por 596 (55.9%) usuarios, regular 247 (23.2%), muy bueno 136 (12.8%) usuarios, deficiente 74 (6.9%) usuarios y excelente 13 (1.2%) usuarios.

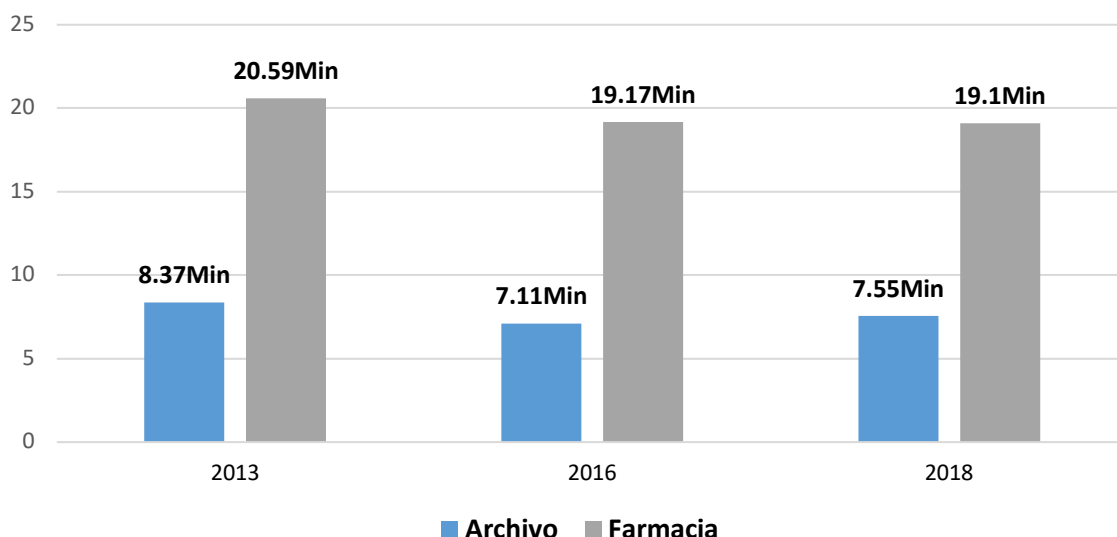
Para el año 2016 bueno 513 (48.12%) usuarios, muy bueno 181 (16.98%) usuarios, regular 156 (14.63%) usuarios, excelente 148 (13.88%) usuarios, y deficiente 39 (3.66%) usuarios.

Para el año 2018 como bueno 474 (44.42%) usuarios, muy bueno 226 (21.18%) usuarios, regular 183 (17.15%) usuarios, excelente 89 (8.34%) usuarios, y deficiente 61 (5.72%) de usuarios. (Ver Anexo 4, tabla 12).

Con los resultados anteriores, se puede afirmar que en la percepción de los usuarios que evaluaron la preparación de expedientes clínicos, en su mayoría consideraron el servicio como bueno. Dicho comportamiento se mantuvo durante los años 2013, 2016 y 2018, con leves variaciones. Además se observa una tendencia a incrementar la percepción a muy bueno, la cual tuvo un crecimiento ascendente en los tres años en mención. Esto, puede deberse a la mejora en los tiempos de espera en dicha área, pero a pesar de haber mejorado el Nivel de Rapidez en los procesos de atención de los servicios FOSALUD del área de archivo, es importante mencionar, que es de las áreas con ponderaciones bajas. A pesar de esto está catalogado como un servicio percibido por los Usuarios como Bueno.

Para el caso en particular los hallazgos del presente estudio en esta variable no coinciden con ninguna investigación de los antecedentes. No obstante en el estudio realizado por Yépez M. et al, en el año 2018 en Colombia, menciona la importancia de la mejora e incorporación de tecnologías en los sistemas de información. Manifestando que algunos usuarios reconocen la digitalización de las historias como un avance, en comparación de la preparación manual de los mismos, aunque la digitalización es percibida como una limitante cuando existen fallos en el sistema.

Gráfico 13. Evaluación de los tiempos de espera en el área de Archivo y Farmacia, FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.



Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

En relación al tiempo de Espera en los Servicios de Salud a usuarios del FOSALUD se cuenta para el año 2013 en el área de Archivo se contabilizó un tiempo de 20.59 minutos y de 8.37 minutos para el área de farmacia.

Para el año 2016 en el área de Archivo se contabilizó un tiempo de 19.17 minutos y de 7.11 minutos para el área de farmacia.

Para el año 2018 en el área de Archivo se contabilizó un tiempo de 19.10 minutos y de 7.55 minutos para el área de farmacia. (Ver Anexo 4, tabla 13).

Con los resultados anteriores, se puede afirmar que el personal que mayor tiempo requiere para la atención por personal a usuarios que hacen uso de los Servicios de Salud FOSALUD, es el personal Archivo. Esto considerando que en cada atención que brinda el personal archivo, se realiza preparación de expediente clínico, y en algunos casos, el tiempo puede variar cuando se realiza su apertura

en pacientes de primera vez. Ha habido una leve disminución en el año 2018 en la cual se necesita un tiempo aproximado de 7.55 minutos con respecto al año 2013 que se tomaba 8.37 minutos para el área de archivo. Para el área de farmacia, se considera una disminución gradual en el tiempo de espera para el despacho medicamentos desde el año 2013 al 2018.

Esto se relaciona con el estudio realizado por Galián I. et al, en el año 2018 en Murcia España, en el cual se relaciona el tiempo de espera como desencadenante de violencia en los servicios de Urgencia, clasificando a usuarios con el sistema TRIAGE, pero que al no ser comprendido por los usuarios genera esta situación a pesar que este facilite la organización del trabajo. Además comenta que esto podría disminuir si se aporta información a los usuarios sobre el sistema y de los tiempos aproximados de espera. Esto corresponde con este estudio ya que el personal de archivo es el que menor ponderación recibe, y puede deberse a tiempo de espera para preparación de expediente clínico, así como lo encontrado en los resultados del gráfico 8 en el cual se considera al personal de archivo con menor ponderación en brindar información e indicaciones.

Objetivo 4. Evaluación de la Calidez de atención percibida por los usuarios de los servicios FOSALUD.

Tabla 14. Calificación del Trato del Personal durante el proceso de atención. FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.

Trato Año	Deficiente		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente		N/A	
	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Vigilan 2013	21	2.0	139	13.0	629	59.0	235	22.0	43	4.0		
Vigilan 2016	10	0.9	90	8.4	508	47.7	245	23.0	210	19.7		
Vigilan 2018	4	0.4	91	8.5	505	47.3	316	29.6	147	13.8	4	0.4
Enf 2013	32	3.00	139	13.0	597	56.0	256	24.0	43	4.0		
Enf 2016	21	2.0	141	13.2	375	35.2	302	28.3	227	21.3		
Enf 2018	13	1.2	114	10.7	406	38.1	361	33.8	169	15.8	4	0.4
Arch 2013	34	3.2	141	13.2	610	57.2	237	22.2	45	4.2		
Arch 2016	21	2.0	94	8.8	433	40.6	291	27.3	198	18.6	29	2.7
Arch 2018	17	1.6	113	10.6	472	44.2	273	25.6	159	14.9	33	3.1
Med 2013	11	1.0	107	10.0	597	56.0	288	27.0	64	6.0		
Med2016	2	0.2	54	5.1	334	31.3	306	28.7	359	33.7	11	1.0
Med 2018	9	0.8	44	4.1	326	30.6	393	36.8	287	26.9	8	0.7
Odo 2013			31	13.0	134	57.0	24	10.0	47	20.0		
Odo2016	2	0.5	18	4.8	127	34.0	89	23.9	119	31.9	18	4.8
Odo2018	7	1.6	10	2.3	134	30.9	165	38.0	118	27.2		
Farm 2013	21	2.0	117	11.0	640	60.0	245	23.0	43	4.0		
Farm 2016	5	0.5	63	5.9	418	39.2	294	27.6	273	25.6	13	1.2
Farm 2018	8	0.7	58	5.4	485	45.5	302	28.3	206	19.3	8	0.7

Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarias del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

En relación la Evaluación del Trato del Personal durante el proceso de atención a usuarios de los servicios FOSALUD se observa para el año 2013 que el personal de vigilancia en su trato es percibido como bueno 629 (59%) usuarios, muy bueno 235 (22%), regular 139 (13%), excelente 43 (4%), y deficiente 21 (2%). Para Enfermero/a Bueno 597 (56%), muy bueno 256 (24%), regular 139 (13%), excelente 43 (4%), y deficiente 32 (3%).

Para Archivo bueno 610 (57.2%), muy bueno 237 (22.2%), regular 141 (13.2%), excelente 45 (4.2%) y deficiente 34 (3.2%).

Para Médico/a bueno 597 (56%), muy bueno 288 (27%), regular 107 (10%), excelente 64 (6%), y deficiente 11 (1%).

Odontólogo/a como bueno 134 (57%), excelente 47 (20%), regular 31 (13%) y muy bueno 24 (10%).

Para Farmacia como bueno 640 (60%), muy bueno 245 (23%), regular 117 (11%), excelente 43 (4%) y deficiente 21 (2%).

Para el año 2016 Vigilancia fue percibido como 508(47.7%) usuarios, muy bueno 245 (23%), excelente 210 (19.7%), regular 90 (8.4%) y deficiente 10 (0.9%).

Enfermero/a como bueno 375 (35.2%), muy bueno 302 (28.3%), Excelente 227 (21.3%), regular 141 (13.2%) y deficiente 21 (2%).

Archivo como bueno 433 (40.6%), muy bueno 291 (27.3%), excelente 198 (18.6%), regular 94 (8.8%) y deficiente 21 (2%).

Para el médico excelente 359 (33.7%), bueno 334 (31.3%), muy bueno 306 (28.7%), regular 54 (5.1%) y deficiente 2(0.2%).

Odontólogo/a como bueno 127 (34%), excelente 119 (31.9%), muy bueno 89 (23.9%), regular 18 (4.8%), y deficiente 2 (0.5%).

Para farmacia como bueno 418 (39.2%), muy bueno 294 (27.6%), excelente 273 (25.6%), regular 63 (5.9%) y deficiente 5 (0.5%).

Para el año 2018 vigilancia bueno 505 (47.3%), muy bueno 316 (29.6%), excelente 147 (13.8%), regular 91 (8.5%) y deficiente 4 (0.4%).

Enfermero/a como bueno 406 (38.1%), muy bueno 361 (33.8%), excelente 169 (15.8%), regular 114 (10.7%), y deficiente 13 (1.2%).

Archivo como bueno 472 (44.2%), Muy bueno 273 (25.6%), excelente 159 (14.9%) y deficiente 17 (1.6%).

Medico/a como muy bueno 393 (36.8%), bueno 326 (30.6%), excelente 287 (26.9%), regular 44 (4.1%) y deficiente 9 (0.8%).

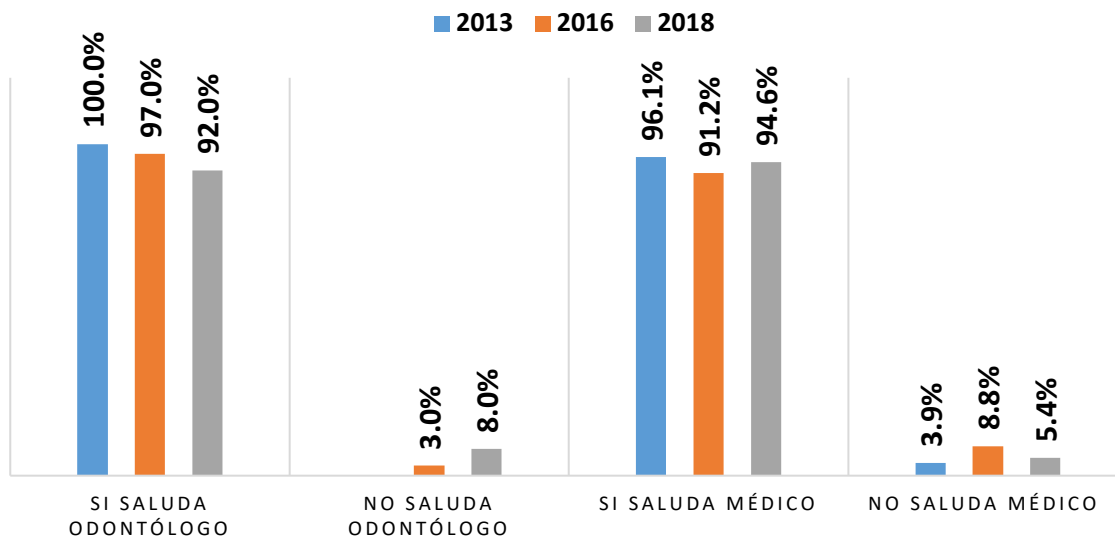
Para Odontólogo/a como muy bueno 165 (38%), bueno 134 (30.9%), excelente 118 (27.2%), regular 10 (2.3%), y deficiente 7 (1.6%).

Farmacia como bueno 485 (45.5%), muy bueno 302 (28.3%), excelente 206 (19.3%), regular 58 (5.4%), y deficiente 8 (0.7%).

Con los resultados anteriores, se puede afirmar que el Nivel Evaluación del Trato del Personal durante el proceso de atención de los servicios de salud brindados por FOSALUD en los años 2013, 2016 y 2018 de las áreas de Vigilancia, Enfermería, Archivo y Farmacia fueron percibidas por los usuarios como Bueno. Dicha percepción varía en las áreas de Medicina y Odontología las cuales en el 2013 eran consideradas como bueno, pero para el año 2018, ambas áreas mejoran en la percepción de los usuarios quienes las catalogan como Muy Bueno. Es importante mencionar que esta es una gran oportunidad de mejora para las áreas que los usuarios perciben como buenas.

Los hallazgos del presente estudio en esta variable coinciden con el estudio realizado por Yépez M. et al, en el año 2018 en Colombia, en donde dentro de sus resultados obtienen que el buen trato del personal hacia los usuarios es un aspecto que incide de manera positiva en la percepción de la calidad. Así mismo el estudio manifiesta que los usuarios que la amabilidad y la forma en que fueron tratados generó la sensación de estar en buenas manos. Además se reconoció que el ser escuchado dentro de la consulta es un factor que influye en su satisfacción.

Gráfico 15. Saluda y lo llama por su nombre el personal FOSALUD a los usuarios de los servicios de Salud, FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.



Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuaris del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

En relación la variable Saluda y llama por su nombre el personal de salud de FOSALUD a los usuarios que hacen uso de los servicios, se observa que para el año 2013 el personal Odontólogo/a Sí saluda y llama por su nombre a 235 (100%) usuarios, y Personal Médico Sí saluda y llama por su nombre a 1024 (96.1%) usuarios y No saluda y llama por su nombre a 42 (3.9%).

Para el año 2016 el personal Odontólogo/a Sí saluda y llama por su nombre a 297 (97%) usuarios, y No saluda y llama por su nombre a 44 (3%). Para el Personal Médico Sí saluda y llama por su nombre a 965 (91.2%) usuarios y No saluda y llama por su nombre a 93 (8.8%).

Para el año 2018 el personal Odontólogo/a Sí saluda y llama por su nombre a 402 (92%) usuarios, y No saluda y llama por su nombre a 17(8%). Para el Personal Médico Sí saluda y llama por su nombre a 1009 (94.6%) usuarios y No saluda y llama por su nombre a 58 (5.4%). (Ver Anexo 4, tabla 15).

Con los resultados anteriores, se puede afirmar que la variable Saluda y llama por su nombre del personal médico y Odontológico de los servicios FOSALUD dentro de la consulta de las áreas de Odontología y Medicina son percibidas por los Usuarios como Excelente, esto en consideración la escala LIKERT y basada en la tabla de ponderación se encuentran en el nivel Excelente en la evaluación de los usuarios.

Para el caso en particular los hallazgos del presente estudio en esta variable no coinciden con ninguna investigación de los antecedentes. No obstante un estudio realizado por Paz M. En el año 2016 en Nicaragua, refleja resultados similares en el que se contempla dentro de sus resultados de percepción de Calidad de los usuarios, que una atención cortés y amable representa el 25.8%.

Tabla 16. Evaluación de la Atención del Personal a usuarios de servicios, FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.

Atención Año	Deficiente		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente		N/A	
	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Vigilan 2013	29	2.7	149	14.0	583	54.7	239	22.4	65	6.1		
Vigilan 2016	7	0.7	109	10.2	530	49.7	208	19.5	211	19.8	1	0.1
Vigilan 2018	11	1.0	116	10.9	460	43.1	314	29.4	166	15.6		
Enf 2013	39	3.70	154	14.4	550	51.6	258	24.2	66	6.2		
Enf 2016	23	2.2	155	14.5	387	36.3	265	24.9	233	21.9	3	0.3
Enf 2018	21	2.0	129	12.1	379	35.5	357	33.5	180	16.9	1	0.1
Arch 2013	41	3.8	161	15.1	556	52.2	246	23.1	62	5.8		
Arch 2016	27	2.5	120	11.3	426	40.0	256	24.0	210	19.7	27	2.5
Arch 2018	32	3.0	122	11.4	431	40.4	291	27.3	160	15.0	31.0	2.9
Med 2013	20	1.9	122	11.4	551	51.7	280	26.3	93	8.7		
Med 2016	5	0.5	54	5.1	318	29.8	296	27.8	385	36.1	8	0.8
Med 2018	13	1.2	53	5.0	296	27.7	391	36.6	310	29.1	4	0.4
Odo 2013			14	5.9	143	60.8	28	11.8	51	21.6		
Odo 2016	2	0.5	16	4.3	131	35.1	86	23.1	114	30.6	24	6.4
Odo 2018	9	2.1	13	3.0	125	28.8	154	35.5	113	26.0	20	4.6
Farm 2013	20	1.9	126	11.8	599	56.2	257	24.1	64	6.0		
Farm 2016	8	0.8	72	6.8	416	39.0	287	26.9	270	25.3	13	1.2
Farm 2018	13	1.2	63	5.9	435	40.8	319	29.9	230	21.6	7	0.7

Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

En relación a la Evaluación de la Atención brindada por parte del Personal durante dicho proceso a usuarios de los servicios de salud brindados por FOSALUD, se cuenta con una percepción de la atención para el año 2013 en el área de Vigilancia de bueno por 583 (54.7%) usuarios, muy bueno 239 (22.4%), regular 149 (14%), excelente 65 (6.1%) y deficiente 29 (2.7%).

Para Enfermero/a bueno por 550 (51.6%), muy bueno 258 (24.2%), regular 154 (14.4%), excelente 66 (6.2%) y deficiente 39 (3.70%).

Para archivo bueno por 556 (52.2%), muy bueno 246 (23.1%), regular 161 (15.1%), excelente 62 (5.8%), y deficiente 41 (3.8%).

Para Médico bueno por 551 (51.7%) usuarios, muy bueno 280 (26.3%), regular por 122 (11.4%), excelente 93 (8.7%), y deficiente 20 (1.9%).

Para Odontólogo/a bueno por 143 (60.8%) usuarios, excelente 51 (21.6%), muy bueno 28 (11.8%), y regular 14 (5.9%).

Para farmacia bueno por 599 (56.2%) usuarios, muy bueno 257 (24.1%), regular 126 (11.8%), excelente 64 (6%) y deficiente 20 (1.9%).

Para el año 2016 en el área de Vigilancia de bueno por 530 (49.7%) usuarios, excelente 211 (19.8%), muy bueno 208 (19.5%), regular 109 (10.2%), y deficiente 7 (0.7%).

Para Enfermero/a bueno 387 (36.3%), muy bueno 265 (24.9%), excelente 233 (21.9%), regular 155 (14.5%), y deficiente 23 (2.2%).

Para Archivo, bueno 426 (40%), muy bueno 256 (24%), excelente 210 (19.7%), regular 120 (11.3%) y deficiente 27 (2.5%).

Médico/a excelente 385 (36.1%), bueno 318 (29.8%), muy bueno 296 (27.8%), regular 54 (5.1%) y deficiente 5 (0.5%).

Odontólogo Bueno por 131 (35.1%), Excelente 114 (30.6%), Muy Bueno 86 (23.1%), regular 16 (4.3%) y deficiente 2 (0.5%).

Farmacia bueno 416 (39%), Muy bueno 287 (26.9%), excelente 270 (25.3%), regular 72 (6.8%) y deficiente 8 (0.8%).

Para el año 2018 en el área de Vigilancia de bueno por 460 (43.1%), muy bueno 314 (29.4%), excelente 166 (15.6%), regular 116 (10.9%), y deficiente 11 (1%).

Para Enfermero/a. bueno 379 (35.5%), Muy bueno 357 (33.5%), excelente 180 (16.9%), regular 129 (12.1%) y deficiente 21 (2%).

Para Archivo bueno 431 (40.4%), muy bueno 291 (27.3%), excelente 160 (15%), regular 122 (11.4%), y deficiente 32 (3%).

Médico/a. Muy bueno 391 (36.6%), Excelente 310 (29.1%), bueno 296 (27.7%), regular 53 (5%), deficiente 13 (1.2%).

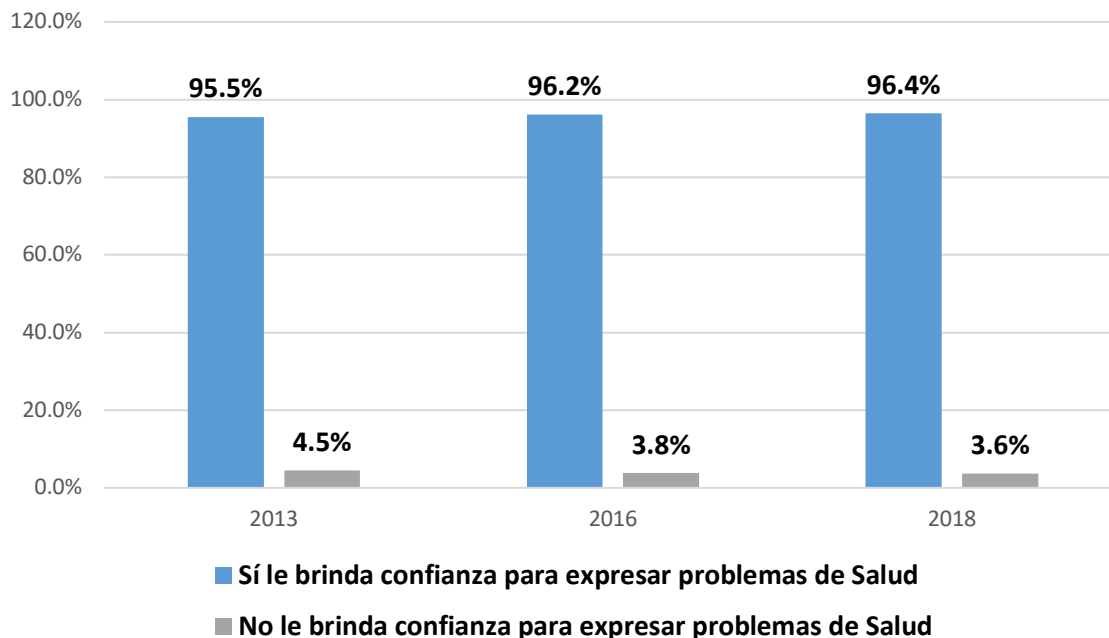
Odontólogo/a. muy bueno 154 (35.5%), Bueno 125 (28.8%), excelente 113 (26%), regular 13 (3%) y deficiente 9 (2.1%).

Para Farmacia bueno 435 (40.8%), muy bueno 319 (29.9%), excelente 230 (21.6%), regular 63 (5.9%) y deficiente 13 (1.2%).

Con los resultados anteriores, se puede afirmar que el Nivel de Evaluación en la Atención a Usuarios por parte del Personal durante el proceso de atención de los servicios FOSALUD de las áreas de Vigilancia, Enfermero/a, Archivo, y Farmacia que es percibido por los usuarios en los años 2013, 2016 y 2018 fue de Bueno. Y en la Atención a Usuarios por parte del Personal durante el proceso de atención de los servicios de salud que brinda el FOSALUD para Odontólogo/a y Médica ha tenido variaciones con una tendencia a la mejora de la percepción. Es así que la percepción de los usuarios en el 2013 era Bueno, llegando al 2018 a Muy Bueno.

Para el caso en particular los hallazgos del presente estudio en esta variable coinciden con un estudio realizado por Paz M. En el año 2016 en Nicaragua, en el cual advierte que el grupo de estudio se mostró satisfecho con la atención brindada, a pesar de las limitantes de estructura y organización. En ese estudio varía la escala con la que se valoraron los resultados (Poco Satisfecho, Muy Satisfecho y totalmente Satisfecho), los cuales son los siguientes: “El Nivel de Satisfacción de los usuarios estuvo percibido desde la óptica de la calidad de atención, donde 16 pacientes (51.6%) dijo sentirse muy satisfecho con la atención recibida, seguida de 9 usuarios (29%) que expresó sentirse totalmente satisfechos con la calidad de atención recibida”.

Gráfico 17. Nivel de Confianza Brindada por personal de FOSALUD para expresar situaciones o problemas de Salud, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.



Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarias del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

Con respecto a si el personal de Salud del FOSALUD brinda a los Usuarios de los Servicios para poder expresar sus situaciones o problemas de Salud, en el año 2013 1018 (95.5%) usuarios expresaron que sí se brindaba confianza y 48 (4.5%) de usuarios expresaron que no se brindó.

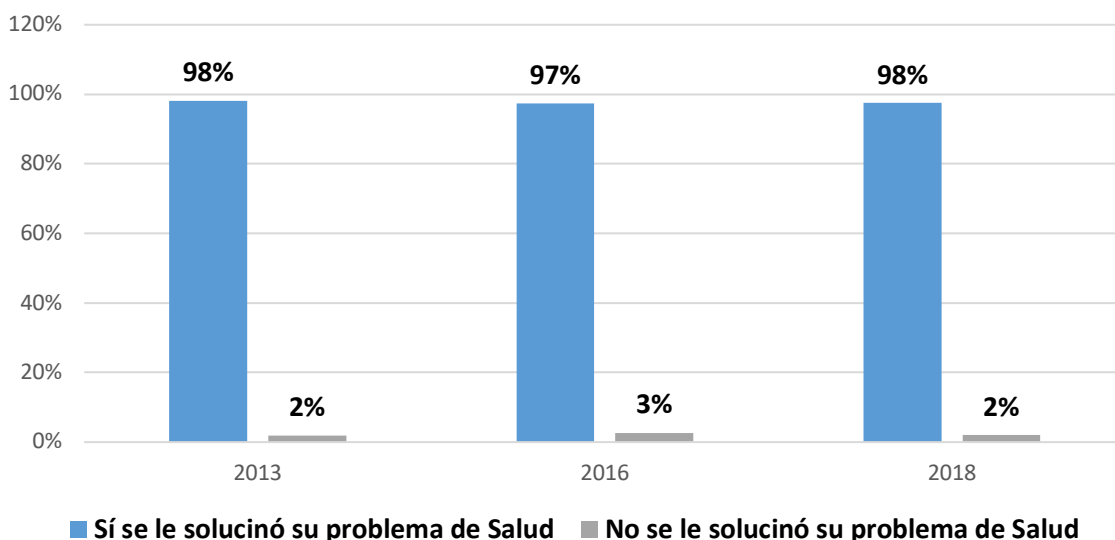
Para el año 2016 un total de 1025 (96.2%) usuarios expresaron que sí se brindaba confianza y 41 (3.8%) de usuarios expresaron que no se brindó.

Para el año 2018 un total de 1029 (96.4%) usuarios expresaron que sí se brindaba confianza y 38 (3.6%) de usuarios expresaron que no se brindó. (Ver Anexo 4, tabla 17).

Con los resultados anteriores, se puede afirmar que el Nivel de Confianza en los servicios que brinda el Personal de FOSALUD ha mejorado en el año 2018 con respecto al año 2013. Esto se ve reflejado en la mejora de la percepción de la calidad de atención de los usuarios que hacen uso de los servicios de Salud que brinda FOSALUD. Aspectos como la mejora de información, indicaciones, un buen desempeño, entre otros, genera confianza.

Los hallazgos del presente estudio en esta variable coinciden con el estudio realizado por Yépez M. et al, en el año 2018 en Colombia, el cual establece que la comunicación de usuarios y profesionales se identifica que contribuye con la percepción de la calidad y la generación de confianza.

Gráfico 18. Nivel de solución a los problemas de Salud por parte del Personal FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.



Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuaris del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

En relación al Nivel de Solución de Problema de Salud a los Usuarios por parte del Personal FOSALUD, se observa que en el año 2013 1046 (98%) usuarios expresaron que sí se Solucionó el problema de Salud por el que se consultó y 20(2%) de usuarios expresaron que no se Solucionó el problema de Salud por el que se consultó.

Para el año 2016 un total de 1037(97%) usuarios expresaron que sí se Solucionó el problema de Salud por el que se consultó y 29(3%) de usuarios expresaron que no se Solucionó el problema de Salud por el que se consultó.

Para el año 2018 un total de 1040 (98%) usuarios expresaron que sí se Solucionó el problema de Salud por el que se consultó y 27 (2%) de usuarios expresaron

que no se Solucionó el problema de Salud por el que se consultó. (Ver Anexo 4, tabla 18).

Con los resultados anteriores, se puede afirmar que el Nivel de Solución de Problemas por los que se consulta en los servicios que brinda el Personal de FOSALUD a usuarios que demandan los servicios se ha mantenido prácticamente invariable desde el año 2013 hasta el año 2018. Así mismo se puede observar que el nivel de resolución de problemas es bastante alto, según perciben los usuarios de los servicios FOSALUD.

Para el caso en particular los hallazgos del presente estudio en esta variable coinciden con un estudio realizado por Paz M. En el año 2016 en Nicaragua, en el cual se muestra que la percepción de los usuarios se fundamentó en la calidad de atención en la ética profesional del estudiante y en la resolución del problema que lo aquejaba. El 51.6% afirmó que la calidad esta de la mano con la resolución del problema dental por el que acude a las clínicas de la facultad.

IX. CONCLUSIONES

1. La mayoría de los usuarios que hacen uso de los servicios del FOSALUD son mujeres, de edades entre los 20 a 29 años, procedencia de zona Urbana y la Ocupación Ama de Casa, seguida de Comerciantes y empleados de empresas Privadas.
2. En los resultados acerca del desempeño profesional del personal del FOSALUD se encuentra que, los usuarios de los servicios médicos y odontológicos expresaron que estos han mejorando y son percibidos como muy bueno para 2018.
3. En cuanto al nivel de Organización los usuarios percibieron la rapidez de la atención como buena en los tres años para Vigilancia, Archivo y Farmacia. En cuanto a enfermería, Médico/a, Odontólogo hubo mejora en la percepción ya que en el año 2013 eran catalogadas como bueno y en 2018 se percibió como muy bueno.
4. En cuanto a la calidez de los servicios y evaluación de la atención brindada, los usuarios perciben una mejora en el trato del personal y la perciben como muy bueno. Así mismo los usuarios de los servicios en los años 2013, 2016 y 2018 manifiestan tener Confianza en la atención brindada por el personal del FOSALUD y expresa que se solucionó su problema de salud por el cual acudió a los servicios.

X. RECOMENDACIONES

Al Fondo Solidario para la Salud FOSALUD

1. Implementar un plan de monitoreo y evaluación para el seguimiento de las deficiencias encontradas en las diferentes áreas que afectan satisfacción de los usuarios en los servicios.
2. Realizar planes de mejora continua a través del comité de calidad para mejorar la percepción de los usuarios en cuanto a los servicios de salud brindados por el FOSALUD.
3. Capacitar y concientizar al personal operativo y administrativo en los procesos de calidad que involucren atención a usuarios.
4. Implementar estrategias más efectivas para mejorar la integración de las diferentes áreas de los servicios de Salud FOSALUD.
5. Se debe optimizar el uso de las bases de datos de satisfacción de los usuarios para tomar medidas oportunamente.

XI. BIBLIOGRAFÍA

Yépez-Chamorro, M. C., Ricaurte-Cepeda, M., & Jurado-Fajardo, D. M. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Univ. Salud*, 20(2), 97-110.

Galián Muñoz, P. Llor Zaragoza, J.A. Ruiz Hernández, J.A. Jiménez Barbero, Exposición a violencia de los usuarios y satisfacción laboral En el personal de Enfermería de los hospitales públicos de la región de Murcia doi.org/10.23938/ASSN.0310).

Manuel Amed Paz Betanco, Facultad de Odontología UNAN-León, Nicaragua, manuel.paz@fo.unanleon.edu.ni).

Shirley Pérez-Romero, Juan J. Gascón-Cánovas, Diego Salmerón-Martínez, Pedro Parra-Hidalgo y Olga Monteagudo-Piqueras) en su publicación "Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario en la satisfacción del paciente" (*Gac Sanit.* 2017;31(5):416–422)

Ricardo Rodríguez González (Universidad de Valladolid), La Dinámica de la Calidad. Recuperado de: https://alojamientos.uva.es/guia_docente/uploads/2013/430/52302/1/Documento.pdf)

Excelencia empresarial: La creación y evolución del Modelo EFQM. Recuperado de <https://www.isotools.org/2017/08/24/excelencia-empresarial-la-creacion-evolucion-del-modelo-efqm>) 24 de agosto del 2017.

Saturno, P. J., Imperatori, E., & i Jané, A. C. (1990). Evaluación de la calidad asistencial en atención primaria: experiencia en el marco de la cooperación ibérica: diseños

de los proyectos. Asistencia de Sanidad y Consumo, Secretaría General Técnica i Publicaciones Documentación y Biblioteca.

Saturno- Hernández PJ. Métodos y Herramientas para la realización de ciclos de Mejora de la Calidad en servicios de Salud, Cuernavaca, México: Instituto Nacional de Salud Pública, 2015.

OMS 1991

Àlvar Net y Rosa Suñol, Fundación Donabedian, Calidad de la Atención, recuperado de:

<http://www.fadq.org/>

(http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)

"Calidad de Atención del Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016" realizado por Cybill Andrea Chávez Rivas

"Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia" (Yépez-Chamorro MC, Ricaurte-Cepeda M, Jurado DM. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. Univ. Salud. 2018;20(2):97-110. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>)

Paz. M.A. 2018. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-León, marzo-agosto de 2016. Odontología Vital 28:29-32.)

Organización Mundial de la Salud/Organización Panamericana de la Salud, (2008) Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente. 27a Conferencia Sanitaria Panamericana 59a Sesión del Comité Regional.

<http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2010/Calidad%20y%20seguridad%20del%20paciente.pdf>

Métodos y herramientas para la realización de ciclos de mejora de la Calidad en Servicios de Salud. Pedro J. Saturno Hernández. 2016

Rodríguez, M., (2012). Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Carina Rey Martin La Satisfacción del Usuario: Un concepto en Alza (ANALES DE DOCUMENTACIÓN, N.o 3, 2000, PÁGS. 139-153)”

Rosa E. Jiménez Paneque, Indicadores de Calidad y Eficiencia de los servicios Hospitalarios. Una Mirada Actual, Revista Cubana de Salud Pública, versión impresa ISSN 0864-3466versión On-line ISSN 1561-3127, Rev Cubana Salud Pública v.30 n.1 Ciudad de La Habana ene.-mar. 2004. Recuperado de: Jiménez Paneque, Rosa E. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. Revista Cubana de Salud Pública, 30(1) Recuperado en 31 de marzo de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004&lng=es&tlng=es.

González, I. B., Melo, N. A. P., & Limón, M. L. S. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios gerenciales, 31(134), 8-19.

Ramos Zuta, E. D. (2019). Percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del puesto de salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas-2018

.

ANEXOS

ANEXO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivo 1: Caracterizar Socio demográficamente a los usuarios de los servicios del Fosalud.

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA DE MEDICION
Edad	% por Grupo etáreo	Años Cumplidos	20 - 29 años 30 - 39 años 40 - 49 años 50 - 59 años 60 años a más	Categórica
Procedencia	% según procedencia	Lugar de Procedencia de la persona	Urbano Rural	Nominal
Sexo	% según sexo	Sexo	Hombre Mujer	Nominal
Ocupación	% por tipo	Profesión, oficio o a que se dedica	Empleado empresa Privada Empleado sector público Comerciante Profesional independiente Auto empleo Ama de casa Estudiante Desempleado Jubilada(o) Otro.	Nominal

Objetivo 2: Evaluar el desempeño profesional del personal que brindó servicios y atención en FOSALUD

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA DE MEDICION
Explicación de procedimiento	% por tipo	Le explicó el procedimiento a seguir dentro de la consulta	Si No	Categórica
Realización de examen	% por tipo	Lo examinó	Si No	Categórica
Tiempo de Consulta	% por tiempo de duración por recurso	Tiempo que duró la consulta	Minutos	Razón
Información e indicaciones	% por tipo	Información e indicaciones por parte del personal enfermería, archivo, farmacia	Deficiente, regular, bueno, muy bueno, excelente, no aplica	Ordinal
Desempeño Profesional	% por tipo	Desempeño Profesional del Médico y Odontólogo	Deficiente, regular, bueno, muy bueno, excelente, no aplica	Ordinal

Objetivo 3: Conocer el nivel de organización de los servicios brindados en el FOSALUD.

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA DE MEDICION
Rapidez	% por tipo	Como se Califica la Rapidez de atención del Personal por área.	Deficiente, regular, bueno, muy bueno, excelente, no aplica	Ordinal
Existencia de Medicamentos	% por tipo	Existencia de Medicamentos	Deficiente, regular, bueno, muy bueno, excelente, no aplica	Ordinal
Preparación de expedientes	% por tipo	Preparación de expedientes	Deficiente, regular, bueno, muy bueno, excelente, no aplica	Ordinal
Tiempos de espera	% de tiempo de duración de proceso	Tiempo que duró proceso	Minutos	Razón

Objetivo 4: Valorar la calidez de la atención percibida por los usuarios de los servicios FOSALUD.

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA DE MEDICION
Trato del Personal	% por tiempo de duración por recurso	Como se califica el trato del personal durante el proceso de atención por área.	Deficiente, regular, bueno, muy bueno, excelente, no aplica	Ordinal
Saludo y uso de nombre	% por tipo	Lo saludó y llamó por su nombre	Si No	Categórica
Atención del Personal	% por tipo	Como se evalúa la atención del personal FOSALUD por área.	Deficiente, regular, bueno, muy bueno, excelente, no aplica	Ordinal
Confianza	% por tipo	Se brinda Confianza para que pueda expresar sus situaciones y problemas de Salud	Si No	Categórica
Solución a problemas de salud	% por tipo	Se brindó solución a su necesidad o problema de salud por el que se consultó.	Si No	Categórica

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

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



Ficha de recolección de datos de encuesta de satisfacción de usuarios del FOSALUD año 2013, 2016 y 2018.

I. Características sociodemográficas

1) Edad

- a) 20 - 29 años
- b) 30 - 39 años
- c) 40 - 49 años
- d) 50 - 59 años
- e) 60 años a más

2) Procedencia

- a) Urbano
- b) Rural

3) Sexo

- a) Hombre
- b) Mujer

4) Ocupación

Empleado empresa privada	<input type="checkbox"/>	Ama de Casa	<input type="checkbox"/>
Empleado Sector público	<input type="checkbox"/>	Estudiante	<input type="checkbox"/>
Comerciante	<input type="checkbox"/>	Desempleado	<input type="checkbox"/>
Profesional Independiente	<input type="checkbox"/>	Jubilado	<input type="checkbox"/>
Auto empleado	<input type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>

II. Desempeño Profesional

5) Le explicó el procedimiento dentro de la consulta

Médico		Odontólogo	
SI	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

6) Lo examinó

Médico		Odontólogo	
SI	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

7) Tiempo de su consulta

Médico		Odontólogo	
Minutos	<input type="checkbox"/>	Minutos	<input type="checkbox"/>

8) Como considera la Información e indicaciones brindadas por parte del personal

FOSALUD

Enfermero/a	Deficiente	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>
Archivo	Deficiente	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>

Farmacia Deficiente Regular Bueno Muy Bueno Excelente N/A

9) Desempeño Profesional

Médico/a Deficiente Regular Bueno Muy Bueno Excelente N/A

Odontólogo/a Deficiente Regular Bueno Muy Bueno Excelente N/A

III. Nivel de Organización

10) Como califica la rapidez con la que le atendió el personal FOSALUD

Vigilancia	Deficiente	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>
Enfermero/a	Deficiente	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>
Archivo	Deficiente	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>
Médico/a	Deficiente	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>
Odontólogo/a	Deficiente	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>
Farmacia	Deficiente	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>

11) Existencia de Medicamentos

Deficiente Regular Bueno Muy Bueno Excelente N/A

12) Como evalúa la Preparación de expedientes

Deficiente Regular Bueno Muy Bueno Excelente N/A

13) Tiempos de espera

Archivo	Minutos	<input type="text"/>
Farmacia	Minutos	<input type="text"/>

IV. Calidez de la Atención

14) Como Califica el trato del personal

Vigilancia	<input type="text"/>	Deficiente	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>	Bueno	<input type="text"/>	Muy Bueno	<input type="text"/>	Excelente	<input type="text"/>	N/A	<input type="text"/>
Enfermero/a	<input type="text"/>	Deficiente	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>	Bueno	<input type="text"/>	Muy Bueno	<input type="text"/>	Excelente	<input type="text"/>	N/A	<input type="text"/>
Archivo	<input type="text"/>	Deficiente	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>	Bueno	<input type="text"/>	Muy Bueno	<input type="text"/>	Excelente	<input type="text"/>	N/A	<input type="text"/>
Médico/a	<input type="text"/>	Deficiente	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>	Bueno	<input type="text"/>	Muy Bueno	<input type="text"/>	Excelente	<input type="text"/>	N/A	<input type="text"/>
Odontólogo/a	<input type="text"/>	Deficiente	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>	Bueno	<input type="text"/>	Muy Bueno	<input type="text"/>	Excelente	<input type="text"/>	N/A	<input type="text"/>
Farmacia	<input type="text"/>	Deficiente	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>	Bueno	<input type="text"/>	Muy Bueno	<input type="text"/>	Excelente	<input type="text"/>	N/A	<input type="text"/>

15) Le Saluda y lo llama por su nombre

Médico		Odontólogo	
SI	<input type="text"/>	SI	<input type="text"/>
NO	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>

16) Como evalúa la atención del Personal

Vigilancia	<input type="checkbox"/>	Deficiente	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>
Enfermero/a	<input type="checkbox"/>	Deficiente	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>
Archivo	<input type="checkbox"/>	Deficiente	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>
Médico/a	<input type="checkbox"/>	Deficiente	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>
Odontólogo/a	<input type="checkbox"/>	Deficiente	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>
Farmacia	<input type="checkbox"/>	Deficiente	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>

17) El Personal de FOSALUD le brinda confianza para expresar sus situaciones y problemas de Salud

SI

NO

No Aplica

18) El personal de FOSALUD le dio solución a su necesidad o problema de Salud

SI

NO

No Aplica

ANEXO 3. AUTORIZACIÓN PARA EL ESTUDIO



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA



"2019: AÑO DE LA RECONCILIACIÓN"

Managua, 23 de Abril de 2019

Licenciada
Ethel Verónica Villalta
Directora Ejecutiva del FOSALUD
San Salvador, El Salvador

Su oficina:

Estimada Licenciada:

Reciba sinceros saludos. Me dirijo a usted para presentarle al maestrando: **Dr. Roberto Zabdíel Ramos Flores** con Documento Único de identidad **02610326-6**, de la Maestría en Salud Pública del CIES - UNAN Managua. El se encuentra ejecutando su Trabajo de Tesis: **"PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EVALUADA POR FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD (FOSALUD) EN LOS AÑOS 2013, 2016 y 2018."**, que ha decidido realizarlo en su empresa. Por esta razón, recurrimos a usted para solicitarle apoyo técnico para el acceso a la información necesaria para el buen desarrollo de los objetivos de su Tesis Final para optar al título de Máster en Salud Pública. El tipo de apoyo solicitado, le será explicado por el mismo maestrando.

Cualquier ampliación en información asociada a este trabajo, puede contactarnos a los teléfonos (505) 22784381, 22783700, 22783688, (505) 88620898, ó al correo electrónico mibarra@cies.edu.ni, con Dra. Marcia Ibarra Herrera, Docente Investigador, CIES-UNAN.

Agradeciendo de antemano su valioso apoyo, aprovechamos la oportunidad para saludarle,


MSc. Marcia Yasmira Ibarra Herrera
Sub-Directora
CIES - UNAN

Cc: Archivo

¡A la libertad por la Universidad!

Rafaela Orozco Rey, 70 vocales al Sur. Tels: 2278-3760, 2278-4380. Fax: 2278-8077. Apto. Postal: 14013, Managua, Nicaragua www.unan.edu.ni



Más apoyo
29/04/19

ANEXO 4. TABLAS

Tabla 1. Edad de los usuarios de los servicios del FOSALUD. San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018

Edad Año	Pacientes 20-29	% Rang o de Edad 20-29	Pacientes 30-39	% Rang o de Edad 30-39	Pacientes 40-49	% Rang o de Edad 40-49	Pacientes 50-59	% Rang o de Edad 50-59	Pacientes 60 a +	% Rang o de Edad 60 a +
2013	326	30.6 %	335	31.5 %	227	21.3 %	123	11.6 %	53	5.0%
2016	309	29.1 %	277	26.0 %	213	20.0 %	158	14.9 %	106	10.0 %
2018	261	24.5 %	263	24.7 %	244	22.9 %	177	16.6 %	120	11.3 %

Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarias del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

Tabla 2. Procedencia de los usuarios de los servicios del FOSALUD. San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.

Procedencia Año	Usuarios Urbano	% Urbano	Usuarios Rural	% Rural
2013	827	77.6%	238	22.4%
2016	729	68.4%	336	31.6%
2018	753	70.6%	313	29.4%

Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarias del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

Tabla 3. Sexo de los usuarios de los servicios del FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.

Año	Sexo	Usuarios Hombres		Usuaris Mujeres	
		Hombres	% Hombre	Mujeres	% Mujer
2013		319	30.0%	746	70.0%
2016		512	48.1%	553	51.9%
2018		530	49.7%	536	50.3%

Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuaris del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

Tabla 4. Ocupación de los usuarios de los servicios del FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.

Año	Usuario s/as		Usuario s/as		Usuario s/as		Usuario s/as		Usuario s/as	
		% EEP iv		% ESP ub		% Comerci ante		% Prof. Ind		% Auto Emp
2013	127	11.9 0%	28	2.6%	162	15.2%	5	0.5 %	132	12.4 %
2016	138	12.9 0%	61	5.7%	158	14.8%	12	11.0 %	158	14.8 %
2018	173	16.2 0%	46	4.3%	150	14.1%	4	0.4 %	116	10.9 %
Año	Usuario s/as	% Ama Casa	Usuario s/as	% Estu d	Usuario s/as	% Desmp	Usuario s/as	% Jubi	Usuario s/as	% Otro
2013	469	44.0 %	91	8.5%	33	3.1%	10	0.9 %	10	0.9 %
2016	434	40.7 %	53	5.0%	49	4.6%	4	0.4 %	0	0.0 %
2018	384	36.0 %	47	4.4%	57	5.3%	29	2.7 %	61	5.7 %

Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuaris del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

Tabla 5. Explicación de Procedimientos a usuarios que recibieron servicios de salud que brinda FOSALUD dentro de la consulta Médica u Odontológica, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.

Explicación Proced. Año	Usuarios que si se explicó Procedimiento Odontólogo	% de Usuarios que si se Explicó Procedimiento Odontólogo	Usuarios que no se explicó Procedimiento Odontólogo	% de Usuarios que no se Explicó Procedimiento Odontólogo	Usuarios que si se explicó Procedimiento Médico	% de Usuarios que si se Explicó Procedimiento Médico	Usuarios que no se explicó Procedimiento Médico	% de Usuarios que no se Explicó Procedimiento Médico
2013	231	98.2%	4	1.8%	1032	96.9%	34	3.1%
2016	332	97.00%	9	3%	1006	94.0%	53	6.0%
2018	387	92.00%	32	8.00%	1003	94.0%	64	6.0%

Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarias del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

Tabla 6. Realización de examen a usuarios de los servicios FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.

Examen Año	Usuarios que si se Realizó Examen por Odontólogo /a	% de Usuarios que si se Realizó Examen por Odontólogo /a	Usuarios que no se Realizó Examen por Odontólogo /a	% de Usuarios que no se Realizó Examen por Odontólogo /a	Usuarios que si se Realizó Examen por Médico /a	% de Usuarios que si se Realizó Examen por Médico /a	Usuarios que no se Realizó Examen por Médico /a	% de Usuarios que no se Realizó Examen por Médico /a
2013	230	98.2%	5	1.8%	1035	97.1%	31	2.9%
2016	336	98.00%	5	2%	1013	95.0%	46	5.0%
2018	402	95.00%	17	5.00%	1014	95.0%	54	5.0%

Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarias del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

Tabla 7. Tiempo de Consulta de los Servicios FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.

Año	Tiempo	
	Minutos Odontólogo	Minutos Médico
2013	20.28	14.09
2016	22.94	13.29
2018	24.12	13.88

Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

Tabla 8. Información e indicaciones brindadas a usuarios por Personal FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.

Año	Deficiente		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente		N/A	
	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Enf 2013	17	1.60	119	11.20	660	61.90	236	22.10	34	3.20		
Enf 2016	15	1.41	89	8.35	490	45.97	279	26.17	191	17.92	2	0.19
Enf 2018	9	0.84	98	9.18	478	44.84	365	34.21	118	11.06		
Arch 2013	19	1.80	124	11.60	664	62.30	226	21.20	33	3.10		
Arch 2016	16	1.50	79	7.41	505	47.37	267	25.05	162	15.20	37	3.47
Arch 2018	7	0.66	94	8.81	536	50.23	283	26.55	117	10.97	30	2.81
Farm 2013	12	1.10	104	9.80	682	64.00	233	21.90	34	3.20		
Farm 2016	6	0.56	44	4.13	511	47.94	284	26.64	187	17.54	34	3.19
Farm 2018	6	0.56	66	6.19	517	48.45	327	30.65	143	13.40	8	0.75

Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

Tabla 9. Desempeño Profesional de personal Médico y Odontológico de los servicios FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.

Desempeño Año	Deficiente		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente		N/A	
	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Med 2013	4	0.40	78	7.30	556	52.20	358	33.60	69	6.50		
Odo 2013			12	5.30	136	57.90	53	22.40	34	14.50		
Med 2016	1	0.09	37	3.47	256	24.02	387	36.30	379	35.55	6	0.56
Odo 2016	1	0.27	10	2.68	105	28.15	139	37.27	118	31.64		
Med 2018	4	0.37	44	4.12	231	21.65	421	39.46	362	33.93	5	0.47
Odo 2018	6	1.43	13	3.10	86	20.53	164	39.14	142	33.89	8	1.91

Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarias del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

Tabla 11. Evaluación de la Existencia de medicamentos en los servicios FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.

Existencia Año	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente		N/A	
	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
2013	44	4.1%	165	15.5%	639	59.9%	185	17.4%	33	3.1%		
2016	54	5.07	129	12.10	419	39.31	250	23.45	209	19.61	5	0.47
2018	47	4.40	162	15.18	421	39.46	293	27.46	143	13.40	1	0.09

Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarias del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

Tabla 12. Evaluación sobre la Preparación de expedientes FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.

Preparación Año	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente		N/A	
	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
2013	74	6.9	247	23.2	596	55.9	136	12.8	13	1.2		
2016	39	3.66	156	14.63	513	48.12	181	16.98	148	13.88	29	2.72
2018	61	5.72	183	17.15	474	44.42	226	21.18	89	8.34	34	3.19

Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

Tabla 13. Evaluación de los tiempos de espera en el área de Archivo y Farmacia, FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.

Tiempo de Espera Año	Minutos Archivo		Minutos Farmacia	
	Usuarios	%	Usuarios	%
2013				20.59
2016				19.17
2018				19.10

Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

Tabla 15. Saluda y lo llama por su nombre el personal FOSALUD a los usuarios de los servicios de Salud, FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.

Año	Saluda y llama por su Nombre Odontólogo		No Saluda y llama por su Nombre Odontólogo		Si Saluda y llama por su Nombre Médico		No Saluda y llama por su Nombre Médico	
		%		%		%		%
2013	235	100.0%	***	**	1024	96.1%	42	3.9%
2016	297	97.0%	44	3.0%	965	91.2%	93	8.8%
2018	402	92.0%	17	8.0%	1009	94.6%	58	5.4%

Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarias del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

Tabla 17. Nivel de Confianza Brindada por personal de FOSALUD para expresar situaciones o problemas de Salud, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.

Año	Sí le brinda confianza para expresar problemas de Salud		No le brinda confianza para expresar problemas de Salud	
		%		%
2013	1018	95.5%	48	4.5%
2016	1025	96.2%	41	3.8%
2018	1029	96.4%	38	3.6%

Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarias del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.

Tabla 18. Nivel de solución a los problemas de Salud por parte del Personal FOSALUD, San Salvador, El Salvador. Años 2013, 2016 y 2018.

Solución Año	Sí se solucionó su problema de Salud		No se solucionó su problema de Salud	
		%		%
2013	1046	98.1%	20	1.9%
2016	1037	97.3%	29	2.7%
2018	1040	97.5%	27	2.5%

Fuente: Base de Datos de Encuestas de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del FOSALUD 2013, 2016 y 2018.