



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

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



**Maestría en Salud Pública  
2007-2009**

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

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN MÉDICA  
RECIBIDA EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL  
HOSPITAL ESCUELA CÉSAR AMADOR MOLINA DE MATAGALPA  
NICARAGUA, II TRIMESTRE 2019**

**Autora:**

**Lilliams Adadlet Moreno Arvizú.**

**Licenciada en Administración de Empresas**

**Tutora:**

**MSc. Tania Rodríguez**

**Docente e Investigadora**

**Managua, Nicaragua, Octubre 2019**

## ÍNDICE

RESUMEN .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ANTECEDENTES .....	2
III. JUSTIFICACIÓN .....	4
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
V. OBJETIVOS.....	6
VI. MARCO TEÓRICO.....	7
VII. DISEÑO METODOLÓGICO .....	19
VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	23
IX. CONCLUSIONES.....	46
X. RECOMENDACIONES .....	47
XI. BIBLIOGRAFÍA.....	48
ANEXOS.....	50

## RESUMEN

**Objetivo:** Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención médica recibida en el servicio de Consulta Externa en el Hospital Escuela César Amador Molina de Matagalpa Nicaragua, II trimestre 2019.

**Diseño:** Estudio descriptivo de corte transversal, el cual estuvo conformado por un universo y una muestra de 147 pacientes escogidos a conveniencia de acuerdo a los criterios de inclusión.

**Resultados:** Se realizaron 147 encuesta de los cuales la edad que más acudieron a la unidad fueron los de 31 a 40 años, 73.42% fueron mujeres, la población rural fue la que más acudió a la unidad con 57.82%, el 42.18% con un nivel académico de educación primaria, los servicios que más demanda la población es la consulta médica 88.44%, 76.19% esperó más de una hora para ser atendido el 65.99% está muy satisfecho con ese tiempo de espera, 39.46% dijo que la consulta duró más de 10 minutos, 82.31% dijo sentirse muy satisfecho, en su mayoría los usuarios dijeron que si recibió información, 68.71% le dieron seguimiento, 82.31% le entregaron completo el medicamento. La percepción con la limpieza es positiva, 59.99% de los usuarios no hizo uso de los servicios higiénicos, 82.99% dijo que el trato del médico es excelente, al igual que de la enfermera el 71.43% opinó lo mismo, 83.27% se siente muy satisfecho en general con la atención recibida.

**Conclusiones:** Los resultados indican que la población se siente muy satisfecha con los servicios que se brindan en consulta externa, una mínima cantidad menciona que no está satisfecho con el tiempo de espera para la consulta.

**Palabras Claves:** Satisfacción, usuarios, consulta externa, calidez.

**Correo electrónico:** [adaleth\\_esthela@yahoo.es](mailto:adaleth_esthela@yahoo.es)

## DEDICATORIA

Primeramente, a Dios,  
quien ha sido mi luz,  
mi guía y mi fuerza para continuar.

A mi mamá,  
que en todo momento creyó en mí,  
sus palabras de aliento  
me sirvieron para no declinar

A mi esposo  
que me brindó la mano  
para salir adelante.

Mis hijas, mis princesas,  
que son mi fuente de inspiración  
y de lucha.

Lilliams Adadlet Moreno Arvizú

## **AGRADECIMIENTO**

En todo momento, agradecer a Dios quien ha hecho posible que haya llegado hasta el final, quien me tomó de la mano en cada caída, me levantó, me sustentó y me permitió seguir adelante.

Al Doctor Miguel Orozco y Doctora Marcia Ibarra quienes me brindaron confianza, apoyo, palabras de ánimo y darme la oportunidad de culminar este trayecto, agradezco a mi tutora Tania Rodríguez, por todas sus sugerencias y aportaciones.

A cada uno de los docentes que compartieron sus conocimientos, y que hoy puedo ver el gran aprendizaje que dejaron para el resto de mi vida.

Al Ministerio de Salud quienes me apoyaron para realizar el estudio en el Hospital.

No quiero desaprovechar la oportunidad de agradecer a todas las personas que me brindaron su apoyo para culminar mi tesis, todo el personal de salud que me apoyo en esta travesía.

Lilliams Adadlet Moreno Arvizú

## I. INTRODUCCIÓN

El sistema de salud en Latinoamérica enfrenta la necesidad de implementar nuevas estrategias con la finalidad de ahorrar recursos y garantizar una mejor calidad de atención para que los usuarios se sientan satisfechos y dar respuesta a su problema de salud.

El Ministerio de Salud ha implementado estrategias para garantizar una mejor atención y calidez humana; se han desarrollado programas de atención como "Con Cariño y Calidad" con el fin de garantizar que haya una mejor satisfacción de la atención al usuario, así mismo concientizar y capacitar al personal de salud. La Ley General de Salud obliga al MINSA a brindar servicios de Calidad, así como el cumplimiento de la misma.

En el departamento de Matagalpa, se cuenta con 2 hospitales de atención primaria ubicados en los municipios de La Dalia y Matiguas, esto ha venido a amortiguar la atención de algunas especialidades que se brinda en el Hospital Escuela Cesar Amador Molina Matagalpa, el cual es un hospital departamental que brinda servicios a los usuarios del segundo nivel de atención, cuenta con 335 camas, diferentes servicios como Emergencia, Consulta Externa, y Sala de Hospitalización. Consulta Externa brinda diferentes servicios de especialidades. En el segundo trimestre del año 2018 las consultas a pacientes fueron de 15,215 en las diferentes especialidades, para este año 2019 en el mismo período las consultas aumentaron un 14.88%, ya que fueron de 17,480, al presentar datos relevantes por el aumento de la demanda, existe mayor exigencia evaluar el cumplimiento de los estándares de la calidad y calidez de la atención a los usuarios.

El objetivo del presente estudio es evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención médica recibida en el servicio de Consulta Externa en el Hospital Escuela César Amador Molina de Matagalpa Nicaragua, II trimestre 2019.

## II. ANTECEDENTES

García, D. (2017) Tegucigalpa Honduras, estudió la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que brindan en la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, estudio descriptivo de corte transversal. Según el estudio, el 66.80% son del sexo femenino, el 62.70% dijeron que su cita programada es más de dos meses, el 51.47% les pareció aceptable esa espera de su cita. Los usuarios dijeron que reciben buen trato del personal que labora en los diferentes servicios de la consulta externa, los resultados indicaron que la mayoría de los usuarios se sentían satisfechos con los servicios que se brindan, hay una minoría expresa que el tiempo de espera para recibir su medicamento es mucho.

Álvarez, R. (2017) Managua Nicaragua, el estudio que realizó fue Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Estudio descriptivo de corte transversal, el 67% de los encuestados fueron del sexo femenino, el 64% del área urbana. Los usuarios estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención, la atención brindada fue satisfactoria.

Orozco, J. (2017), Managua Nicaragua, Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Estudio descriptivo de corte transversal. Se realizaron 364 encuestas, de las cuales, se observó que hubo un equilibrio en las cuatro categorías de edades una población activa laboralmente y llegando a la adultez, el 57% fueron mujeres, el 69.4% son bachilleres y universitarias, y el 93% procedentes del área urbana. Al clasificar la calidad del servicio, la dimensión con la brecha más alejada de cero fue la confiabilidad y las más cercana de cero fueron los bienes tangibles; el resultado del índice de calidad del servicio (ICS) se interpreta como que el servicio brindado por consulta externa de Medicina general, según las percepciones y expectativas, cumplen moderadamente con el estándar de calidad.

Sinclair, Y. (2013) RAAS Nicaragua, El estudio es sobre la percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud Mildred Gómez Salazar de la Comunidad de Karawala, municipio de la desembocadura de Rio Grande, RAAS. El estudio es descriptivo de carácter cuantitativo, retrospectivo y de corte transversal. En el estudio realizado, la mayoría de los usuarios consideran como buen trato recibido del personal médico, de farmacia y de administración.



### **III. JUSTIFICACIÓN**

Los servicios de salud se han ido adecuando a las necesidades de atención que tiene la población, de igual manera la calidad de atención, por esta razón la política del gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional está desarrollando proyectos de construcción de más unidades de salud, para acercar la atención a la población, y evitar el congestionamiento en los hospitales departamentales, además la sobrecarga laboral del personal por la inmensa cantidad de personas que visitan el hospital.

La satisfacción de la población con los servicios de salud, es una de las tareas claves para el Ministerio de Salud, ya que es muy importante que el paciente se sienta satisfecho, pero para saber este dato se deberán hacer estudios directamente con el usuario, porque es quien nos brindará las pautas para desarrollar actividades de mejora.

La satisfacción de los usuarios externos es uno de los parámetros para evaluar la calidad de atención, además nos brindarán sugerencias de mejoras y superar las dificultades y de esta manera mejora la imagen del Hospital Escuela Cesa Amador Molina en Matagalpa.

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención médica recibida en el servicio de Consulta Externa en el Hospital Escuela César Amador Molina de Matagalpa Nicaragua, II trimestre 2019, permitirá aportar herramientas que ayuden para mejorar la calidad de atención y contribuir el bienestar de los usuarios.

#### **IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Ministerio de Salud en Nicaragua, se ha preocupado por fortalecer la calidad de atención en todas las unidades de salud, por tal razón se realizan encuestas de atención al usuario y aplicar planes de mejora.

Es importante mencionar que a los usuarios se les brinde una atención en salud de calidad y calidez, pero es necesario que ellos se sientan satisfechos y para conocer esto se hace la siguiente pregunta:

¿Cómo es el grado de satisfacción de los usuarios con la atención médica recibida en el servicio de Consulta Externa en el Hospital Escuela César Amador Molina de Matagalpa Nicaragua, II trimestre 2019?

#### **Del planteamiento del problema se derivan los siguientes Interrogantes**

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los pacientes que participan en el estudio?
2. ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios en relación a la atención centrada en el paciente?
3. ¿Cómo es la satisfacción de usuarios relacionada con las condiciones para atención en la consulta externa del Hospital Escuela César Amador Molina?
4. ¿Cómo es la percepción de los usuarios relacionada con la calidez de la atención recibida en consulta externa del Hospital?

## **V. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención médica recibida en el servicio de Consulta Externa en el Hospital Escuela César Amador Molina de Matagalpa Nicaragua, II trimestre 2019.

### **Objetivos Específicos**

1. Caracterizar sociodemográficamente a los pacientes que participan en el estudio.
2. Identificar la satisfacción de los usuarios en relación a la atención centrada en el paciente.
3. Evaluar la satisfacción de usuarios relacionada con las condiciones para atención en la consulta externa del Hospital Escuela César Amador Molina.
4. Reconocer la percepción de los usuarios relacionada con la calidez de la atención recibida en consulta externa del Hospital.

## VI. MARCO TEÓRICO

Los servicios de atención del usuario comenzaron a desarrollarse a principios de los años 80, como una necesidad de cambio en el sistema sanitario de nuestro país, con la intención de acercar las organizaciones sanitarias a los pacientes y hacer más amable y más fácil la atención que se prestaba a los ciudadanos.

La percepción del usuario hacia este servicio es altamente satisfactoria, ya que las funciones que resuelven en parte la falta de información de los usuarios y les ayuda a abordar situaciones desconocidas, facilitando en adaptarse a un medio muchas veces complejo para una gran parte de la población siendo más fácil su estancia y su acceso a los distintos servicios.

En la (Normativa 090, Norma de Auditoría de la calidad de la atención Médica y Manual de Auditoría de la Calidad de la Atención Médica, 2012) define como paciente, que es toda aquella persona que solicita o recibe servicios de atención en salud. Es alguien que sufre de dolor o malestar, es un paciente que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud y se somete a un examen, a un tratamiento o a una intervención.

Según (Ayuso & Grane, 2006) las funciones fundamentales del servicio de atención al usuario están:

- Facilitar información, para ello se debe ubicar el servicio de información de modo estratégico en los accesos principales del centro y en puntos bien visibles.
- Proporcionar documentación de apoyo y soporte.
- Responder a las reclamaciones verbales intentando buscar soluciones ágiles.
- Proporcionar la documentación para realizar reclamaciones escritas, sugerencias o felicitaciones.
- Realizar el acompañamiento al ingreso de la hospitalización.
- Realizar visitas en planta, para atender distintas necesidades a los pacientes.
- Información y soporte a pacientes y familiares en la atención de urgencias.

## Satisfacción de Usuario

Para (Calva, 2009) define la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que no es grato, próspero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos. Sin embargo, esta concepción de satisfacción es muy limitada y carece del contexto teórico de las necesidades de información, ya que no se trata sólo de que el sujeto esté complacido o contento, sino de que responda a necesidades de información que se formaron a través de todo un proceso.

El usuario insatisfecho es el que más probabilidades tiene de iniciar demandas. Por dicho motivo, es importante identificar los incidentes que pueden ser motivo de reclamaciones, educar a los pacientes y a sus familias acerca de la asistencia y gestionar las reclamaciones, primero hay que escuchar, y dejar que el paciente se exprese antes de contestar. No hay que ponerse a la defensiva. Hay que evitar reaccionar emocionalmente. Se debe negociar. Hay que preguntar las expectativas del paciente y explicar lo que se puede y no que no se puede hacer. Se deben acordar las actuaciones a realizar y el margen de tiempo. Proceda, una actitud diligente puede ser sumamente eficaz. También es importante formar al personal acerca de las relaciones con los usuarios, y como prevenir y gestionar las reclamaciones. La satisfacción del paciente no se ha relacionado con una mejora de los resultados, pero puede disminuir las demandas. Marriner Ann (S.f.)

## Atención Médica

La atención médica o atención en salud, es el conjunto de servicios que se proporcionan por un profesional de la salud o un establecimiento proveedor de servicios de salud a un paciente, con el fin de promover, prevenir, restaurar y rehabilitar de salud.

Relación Médico-Paciente, es la interacción que se produce entre el médico y el paciente durante el proceso de atención y donde cada uno respeta sus derechos y sus deberes, a fin de lograr objetivos deseados y la satisfacción del paciente, según (Normativa 090, Norma de Auditoría de la calidad de la atención Médica y Manual de Auditoría de la Calidad de la Atención Médica, 2007)

Para, (Gagnon, A. J. 2006) es necesario que el médico tenga un diálogo con su paciente, ya que tiene una finalidad, adquirir información de la persona, la familia y aportar formación educativa sobre factores de riesgo, mecanismos de prevención y control de su padecimiento o complicación.

Al hablar de atención médica es la conexión que tiene el médico, es la confianza que emite con su paciente, de allí se conformaría la comunicación para poder satisfacer la necesidad que tiene.

## Calidad

Hay varias definiciones que se pueden emplear acerca de la calidad en general y la de los servicios sanitarios en particular, según (Mompert & Durán, 2009), la calidad es una propiedad presente en algunos hechos, objetos o situaciones o el conjunto de atributos que se observan en un hecho o circunstancia, que le definen de una determinada manera.

Para (Huber, 1999) calidad se refiere a las características para alcanzar la excelencia. La excelencia se puede establecer mediante la determinación de los resultados; es decir, si cumplen o no favorablemente los estándares para los cuales se crearon.

El concepto sobre calidad que refiere (Alvarez I, Alvarez G & Bullón, 2006) representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.

Según Sinclair, Y. (2017) recomienda que se deben realizar coordinaciones interinstitucionales a nivel local, municipal, con el fin de resolver problemas relacionados con infraestructura, luz, abastecimiento de agua en la unidad de salud. Al hablar de calidad no solo se refiere al servicio recibido por el personal de salud, sino que, desde el acceso a la unidad, y todos los servicios básicos que dependa la atención.

#### Calidad de la atención en salud

En la (Normativa 090, Norma de Auditoría de la calidad de la atención Médica y Manual de Auditoría de la Calidad de la Atención Médica, 2012) la calidad de atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de manera que rinda al máximo de beneficio para la salud sin aumentar con ello sus riesgos. Es aquella que pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar.

La calidad de atención es un derecho de la población nicaragüense, que garantiza una atención humanizada, solidaria, con tecnología apropiada que logra una completa satisfacción del usuario, la familia y la comunidad. Implica utilizar y mantener la ética profesional, poner en práctica los conocimientos científicos y utilizar de forma racional los recursos. Esto se logrará con el apoyo de los profesionales que laboran en los establecimientos prestadores de servicios de salud que apliquen una nueva filosofía en el acto médico, sin olvidar el valor que le otorgue el usuario a la calidad de la atención. El máximo beneficio y satisfacción del usuario al mejor costo y con el menor riesgo se obtiene al cumplir con todos los componentes del sistema de garantía de la calidad: habilitación de establecimiento, auditorías de la calidad de la atención médica, regulación del ejercicio profesional y tribunales bioéticos. (Norma de auditoría de la calidad de la atención médica. Normativa 005, 2008)

Para (Horovitz, 1995) los diferentes estándares de la Calidad se han establecido para medir la calidad de servicio. Aun cuando en muchos hay criterios diversos según la

cultura de los países, se pueden considerar los siguientes como los aceptados más comúnmente:

- Puntualidad
- Prontitud
- Atención
- Amabilidad
- Cortesía
- Honestidad
- Rapidez de la respuesta
- Precisión de la respuesta
- Instrucciones para el empleo
- Respeto al cliente
- Solicitud de concepto al cliente

En un servicio de salud, (Londoño, Morera & Laverde, 2006) consideraron los siguientes parámetros de calidad:

- Puntualidad
- Presentación del personal
- Prontitud en la atención
- Cortesía, amabilidad, respeto
- Trato humano
- Diligencia para utilizar medios de diagnóstico
- Agilidad para identificar el problema
- Destreza y habilidad para la solución del problema
- Efectividad en los procedimientos
- Comunicación con el usuario y su familia
- Interpretación adecuada del estado de ánimo de los usuarios
- Aceptación de sugerencias



- Capacidad profesional
- Ética en todas las fases del proceso
- Equidad
- Presentación física de las instalaciones
- Presentación adecuada de los utensilios y elementos
- Educación continua a personal del servicio y a los propios usuarios

La calidad tiene una difícil definición que nos ayude a medirla, por tal razón se recurre a considerarla en elementos o componentes que la integran desde diferentes puntos de vista, algunos estudiosos señalan que la calidad tiene varios elementos:

- Nivel científico-técnico: es decir la utilización de conocimientos y tecnología, que aseguran que los profesionales pueden prestar un servicio óptimo, basado en la aplicación de los conocimientos más actualizados y tecnología más adelantada.
- Eficacia: Es la cantidad de servicios disponibles, tiempos empleados, celeridad en la atención y otras referidas a la comodidad de utilización de los servicios sanitarios, atención asidua y continuada y con relaciones personales fluidas.
- Eficiencia: Si es posible optimizar los recursos monetarios y obtener una mayor calidad a un costo menor.
- Adecuación: Es el nivel de pertenencia de los servicios ofertados en relación con las necesidades presentes en la población y en cada uno de los individuos a los que se atiende o el grado en que el servicio se identifica con las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios.

Hay varios actores que enuncian elementos que dependiendo de la visión que se haya elaborado de la calidad asistencial:

- **Accesibilidad:** Posibilidad real de acceder a los servicios, que tengan un límite de facilidad de acceso, cercanía, trámites facilitados.
- **Competencia:** Competencia de los profesionales
- **Relaciones Personales:** Relación y Comunicación entre las personas, la que prestan los servicios y los que demandan y reciben.
- **Seguridad:** Evitar los riesgos es un componente de seguridad, se basa en la organización, normas, procedimientos.
- **Comodidad:** Tanto para los usuarios o clientes como para los propios profesionales, disponibilidad de ciertos accesorios, espacios adecuados.
- **Satisfacción:** Ya sea desde el punto de vista del usuario como del profesional, está ligado a algunos aspectos organizativos, tecnológicos y de relación interpersonal.

Según (Mompert & Durán, 2009) la satisfacción de usuario y trabajadores, actúa como un incentivo, de manera que resulta no sólo una condición para la calidad o incluso de un resultado de la misma, sino un elemento más de ella.

(Londoño, Morera & Laverde, 2006) plantea, que para llegar a la garantía de la calidad en salud que no es otra cosa que el conjunto de planes, programas, acciones, estrategias, circunstancias y condiciones especiales para lograr la satisfacción del usuario o cliente, se necesita articular las herramientas fundamentales en ingeniería de gestión eficiente.

En el estudio que realizó García, D (2017) recomienda que el uso de modelos de medición que permita evaluaciones estandarizadas y sistemáticas que contribuyan

con la satisfacción de los usuarios y que la institución tome decisiones sobre los problemas encontrados.

Una de las recomendaciones de Álvarez, D. (2017), en su estudio es el uso de una herramienta SERVQUAL, que permita evaluar de forma integral a la organización, midiendo la satisfacción de los usuarios de acuerdo a sus expectativas y percepción, considerando a su vez como un instrumento que puede ser útil para ver los costos que produce la mala calidad de atención en servicios hospitalarios.

El médico interactúa con el paciente, hay un grado de comunicación y no sólo eso, sino que el médico logre que el paciente llegue a esa confianza de ser atendido de la mejor manera posible, cumpliendo con los protocolos y los estándares de la atención.

### Calidez

Para (Leal, 2004) la calidez es empatía, es coemocionar. La verdadera consulta médica es un verdadero espacio de convivencia. Aunque asimétricamente. La comunicación verdadera no es una sola vía, si entendemos por comunicación, el paciente cuenta su historia, muestra su humanidad y ya no será el mismo luego de recibir su consulta. Hay que ponerse en armonía con la circunstancia del otro, esa armonía ese sintonizar es la empatía. La calidez es centrífuga marchamos desde nuestra interioridad hacia nuestro prójimo. La verdadera calidez viene de adentro. La voluntad de servicio que nos anima es siempre centrífuga. Y mi acto médico será mejor mientras mayor sea mi experiencia en ese coemocionar con el prójimo. La calidez tiene temperatura, psíquica, se siente. Hay que reconocer que lo humano no se constituye, ni primordial ni exclusivamente desde lo racional. Hay que revalorar la emoción. Lo racional va siempre entrelazado con el emocionar, en todas las acciones humanas.

El término Calidad de Vida es relativamente nuevo, tiene cerca de cincuenta años. Su origen se remonta a los métodos de control de calidad en los procesos industriales.

En los años cuarenta se pusieron apunto ciertos procedimientos para valorar la calidad de los productos manufacturados. Los economistas y sociólogos se plantearon entonces la necesidad de evaluar la calidad de vida los individuos y las sociedades. Así, el concepto de calidad de vida no proviene de la teología ni de la filosofía ni de la medicina sino del mercadeo. Se intentaba de esta manera objetivar, poner en parámetros cuantitativos lo que siempre se había considerado como subjetivo, precisamente por ser un rasgo cualitativo.

La calidez se basa en considerar al otro una persona. El racionalismo nos ha llevado a establecer parámetros cuantitativos, hasta en terrenos muy subjetivos como la calidad. Calidez proviene de cálido, calor, ardor. Como es una característica una cualidad está incluida en la calidad. El acto médico de calidad debe ser cálido.

(Leal, 2004) explica, que la calidez implica que el yo se sienta ante un tú. Hablamos de calidez cada vez que tenemos una conducta en la que tratamos al otro como un legítimo otro en convivencia con nosotros. La persona tiene tres atributos: Libertad, particularidad, irrepitibilidad. Esa libertad implica ser uno mismo quien toma las decisiones de salud, considerando su historia personal y su proyecto de vida. Como segundo paso, saber y sentir que, en el acto médico, yo como médico me realizo, me encuentro, soy, así, la calidez no es un agregado al acto médico.

No somos cálidos

- Cuando el otro es un objeto
- En la carrera contra el tiempo
- Cuando medicamos en exceso la vida de la gente

Es necesario que se apliquen los estándares de atención, pero además que el paciente se sienta con la suficiente confianza, motivación de que su problema será resuelto. Disponerse para dar una atención tanto de calidad y calidez humana. Concientizar al

paciente del procedimiento de atención; además que desde que el paciente entra a una unidad de salud se sienta bien atendido, con calor humano y comprensión.

Proceso de la Atención de Consulta Externa Hospitalaria, según el (Manual de procesos en la atención hospitalaria, 2014)

a) Propósito

- Implementar y estandarizar la organización del proceso de atención consulta externa en todos los hospitales de la red pública, para facilitar la atención brindada y propiciar un escenario de mejora continua.

b) Alcance

- El alcance del proceso se clasifica como sectorial, debido a que para su adecuada operatividad deben intervenir diversos actores de la red de atención, para lo que se vuelve necesaria la coordinación entre diferentes instituciones y unidades administrativas.

c) Operativización

- El personal de portería debe ser constantemente instruido sobre los procesos de atención vigentes para brindar información clara y precisa a quien lo solicite.
- Deben respetarse las instrucciones dispuestas en los diferentes instrumentos emitidos y adoptados por el Ministerios de Salud.
- Los hospitales deben buscar los mecanismos necesarios para reducir el tiempo de espera de la atención de citas médicas por referencia, para ello deben buscar los mecanismos de vigilancia permanente de este indicador.

- La elaboración y manipulación de los expedientes clínicos y todos sus formularios deben cumplir con los requerimientos dispuestos en la Norma Técnica de Estadísticas y Documentos médicos de Establecimientos de Salud.
- El médico de Consulta debe atender a cada paciente citado dedicándole el tiempo suficiente para brindar una atención de calidad, para lo cual la consulta externa del hospital, debe definir estos tiempos según cada caso.
- No debe propiciarse la atención de consulta subsecuente innecesaria. Cada hospital debe buscar los mecanismos para vigilar y controlar dicha práctica.
- Los exámenes de laboratorio se programan en función de la fecha de próxima cita. El médico tratante debe tomar en cuenta el tiempo requerido para procesar los exámenes indicados antes de definir la fecha a la próxima cita médica.
- La cita subsecuente debe asignarse en el cupo más próximo a la fecha indicada por el médico tratante, propiciando el menor tiempo de espera.
- El hospital debe de establecer los mecanismos necesarios para que la respuesta de sus exámenes del laboratorio esté disponible en el expediente clínico al momento de la consulta médica sin intervención del paciente.
- Para la atención del paciente según sea el caso, se debe hacer uso de las guías clínicas respectivas.
- La derivación de los pacientes a los diferentes centros de atención de la red de salud debe hacerse según los lineamientos de referencia. Retorno e interconsulta en las RIIS.

Para Orozco, J. (2017) en su estudio aplicado, considera necesario socializar los resultados de la investigación a las autoridades correspondientes para poder tener apoyo necesario y desarrollar un plan de mejora continua de la calidad. Es necesario que el personal se apropie de ese plan que será aplicado para que pueda funcionar.

## **VII. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **a. Tipo de Estudio**

Descriptivo de corte transversal.

### **b. Área de Estudio**

El área de estudio fue la sala de consulta externa del Hospital César Amador Molina, Matagalpa.

### **c. Universo y muestra**

Estuvo constituido por 147 personas escogidos a conveniencia de acuerdo a los criterios de selección que buscaron atención médica en la sala de consulta externa II Trimestre 2019.

### **d. Unidad de Análisis**

La unidad de análisis estuvo conformada por los pacientes atendidos en la sala de consulta externa II Trimestre 2019.

### **e. Criterios de Selección**

#### **Criterios de inclusión**

- Pacientes que asistieron a la consulta que no eran trabajadores del Hospital
- Usuarios que aceptaron participar en el estudio
- Usuarios que recibieron atención en consulta externa y que eran pacientes recurrentes.



### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores del Hospital
- Usuarios que no aceptaron participar en el estudio
- Usuarios que nunca recibieron atención en consulta externa

### **f. Fuente de Información**

La fuente de información fue primaria, ya que se recolectó a través de encuestas directas a los usuarios que asistieron al servicio de consulta externa.

### **g. Variables de estudio por objetivos**

#### **Objetivo 1. Caracterizar sociodemográficamente a los pacientes que participan en el estudio**

- Edad
- Sexo
- Procedencia
- Nivel académico

#### **Objetivo 2. Identificar la satisfacción de los usuarios en relación a la atención centrada en el paciente.**

- Tipo de servicio recibido en la consulta
- Tiempo de espera
- Satisfacción del tiempo de espera
- Duración de la consulta
- Satisfacción de la durabilidad de la consulta
- Información brindada
- Seguimiento
- Entrega de medicamento

**Objetivo 3. Evaluar la satisfacción de usuarios relacionada con las condiciones para atención en la consulta externa del Hospital Escuela César Amador Molina.**

- Limpieza e Higiene
- Disponibilidad de mobiliario
- Privacidad

**Objetivo 4. Reconocer la percepción de los usuarios relacionada con la calidez de la atención recibida en consulta externa del Hospital.**

- Trato recibido por el médico
- Trato recibido por la enfermera
- Trato recibido por el área de admisión

**h. Instrumento de Recolección de Información**

Fue a través de una ficha de recolección de datos que se elaboró de acuerdo a las variables de interés para el estudio. Esta ficha tenía los siguientes acápite:

1. Características Sociodemográficas
2. Satisfacción del usuario en relación a la atención del paciente
3. Satisfacción de los usuarios relacionada con las condiciones para la atención
4. Percepción de los usuarios relacionada con la calidez de la atención recibida en la consulta externa del hospital.

**i. Técnica de Recolección de Información**

Se aplicaron encuestas a usuarios que cumplieran con los criterios de inclusión detallados, esta se procesó a través de la realización de base de datos en el programa Epi-info, los resultados se presentaron en cuadros y gráficos.

#### **j. Procesamiento de la información**

Los datos recolectados se procesaron en una base de datos en el programa Epi Info versión 7, y el documento se elaboró utilizando Microsoft Excel y Word, posteriormente se presentaron en cuadros y gráficos.

#### **k. Consideraciones éticas**

Se solicitó un permiso a la Dirección del Hospital, para la aplicación del instrumento, se le entregó una copia para que tuviera conocimiento del trabajo que se realizó.

Para llevar a cabo el estudio de forma transparente, a los usuarios se les brindó una explicación sobre el objetivo del estudio, se aplicó una encuesta con preguntas cerradas que será de gran utilidad para mejorar la calidad de atención a los usuarios.

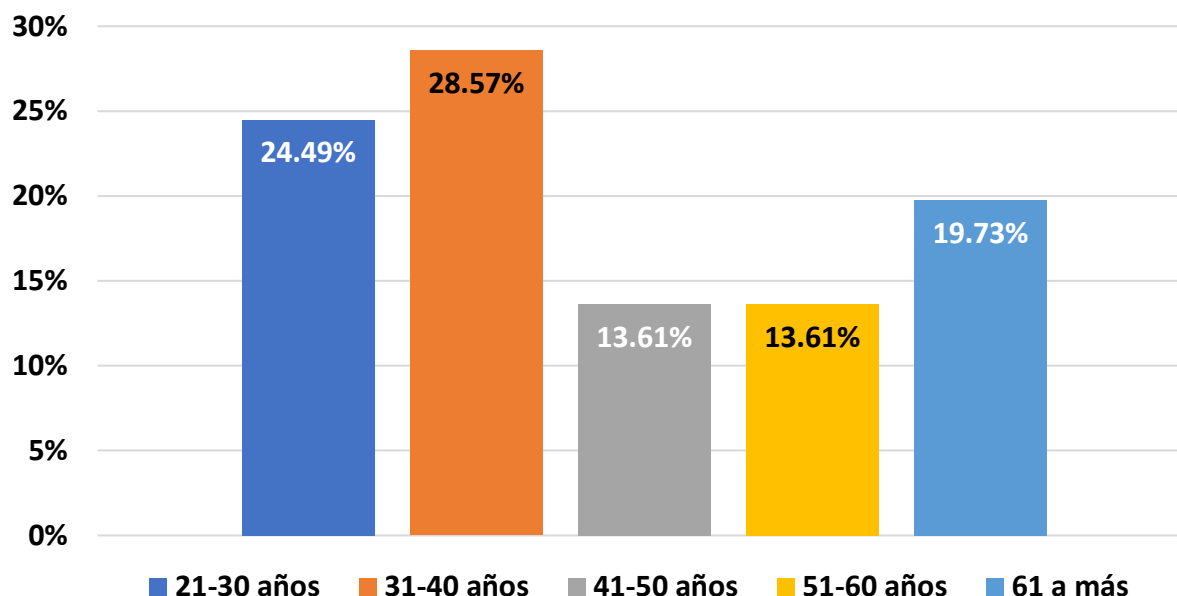
#### **l. Trabajo de campo**

El tiempo que se necesitó para dicha aplicación fue de 7 días, el horario fue de 7 am a 3 pm, y el tiempo de, mayor concurrencia de usuarios de 7 am a 3pm.

## VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

**Objetivo 1. Caracterizar sociodemográficamente a los pacientes que participan en el estudio**

**Gráfico 1. Edad de los usuarios del servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**



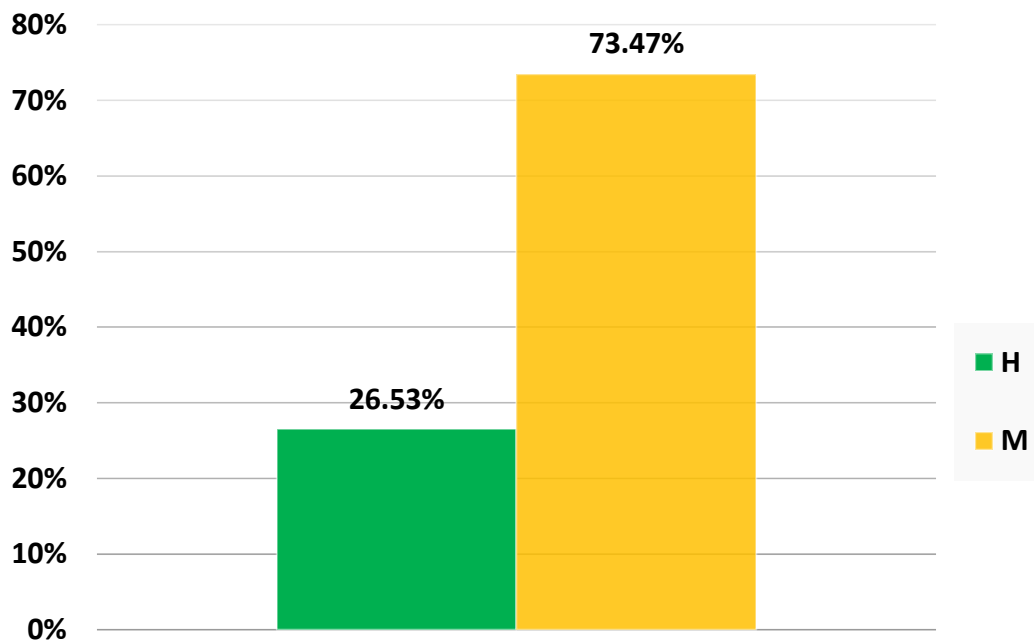
Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

La edad de los participantes del estudio de 31 a 40 años 28.57% (42), de 21 a 30 años fueron 24,49% (36), de 61 años a más 19.73% (29), 41 a 50 años 13.61% (20) y de 51 a 60 años 13.61% (20), (Ver Anexo 5, Tabla 1).

Los jóvenes y adultos menores de 40 años, son los que más demandan los servicios de atención en salud, se observa que son las personas activas y a medida que aumenta la edad disminuye la presencia de los servicios de salud.

Concuerda con el estudio realizado por (Orozco, 2017), donde los grupos etarios más frecuentes es de 21 a 50 años.

**Gráfico 2. Sexo de los usuarios del servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**



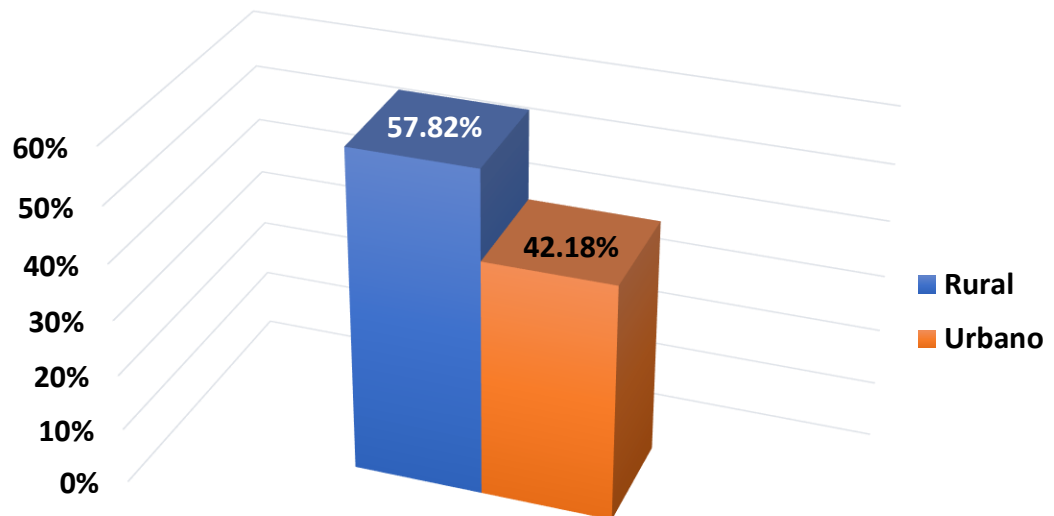
Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019

El 73.47% (108) de los usuarios son mujeres y el 26.53% (39) hombres.

Con este resultado se afirma que las mujeres son las que más visitan la unidad asistencial, ellas consideran que deben de velar por su salud, además algunas no trabajan y tienen más disponibilidad de tiempo. (Ver Anexo 5, Tabla 2).

Este dato coincide con el estudio realizado por (García. 2017), que el 66.80% son mujeres.

**Gráfico 3. Procedencia de los usuarios del servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**



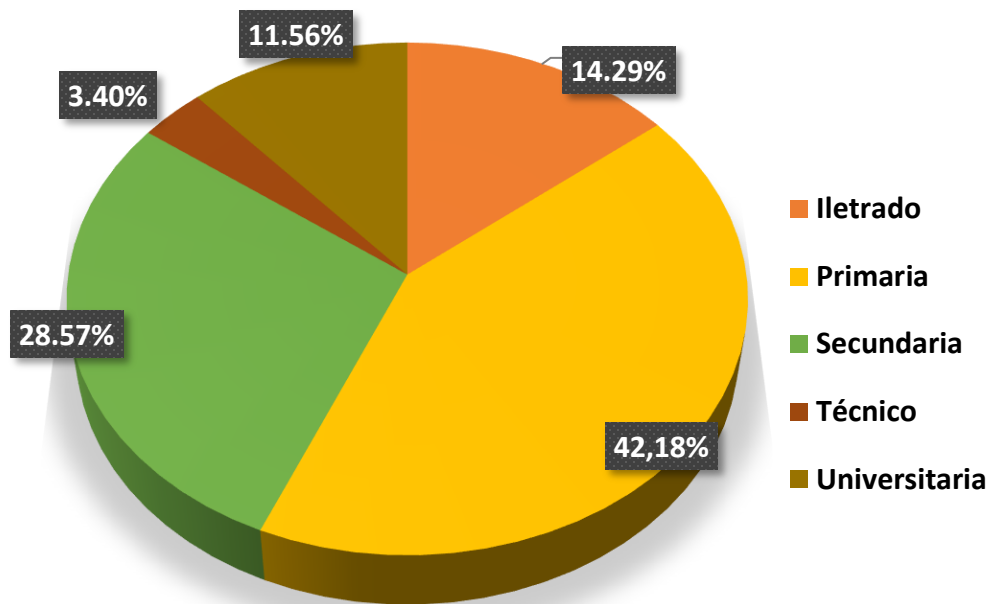
Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019

De los usuarios que participaron en el estudio, 57.83% (85) pertenecían al área rural, y 42.18% (62) al área urbana. (Ver Anexo 5, Tabla 3).

Esto indica que los pobladores del área rural localizan el hospital como su alternativa para ser atendidos, debido a los servicios de especialización que ofrece y que no poseen algunas unidades de salud en su comunidad.

Este resultado difiere con el estudio que realizó (Orozco, 2017), que encontró que el 91.7% son de la zona urbana.

**Gráfico 4. Nivel Académico de los usuarios del servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**



Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

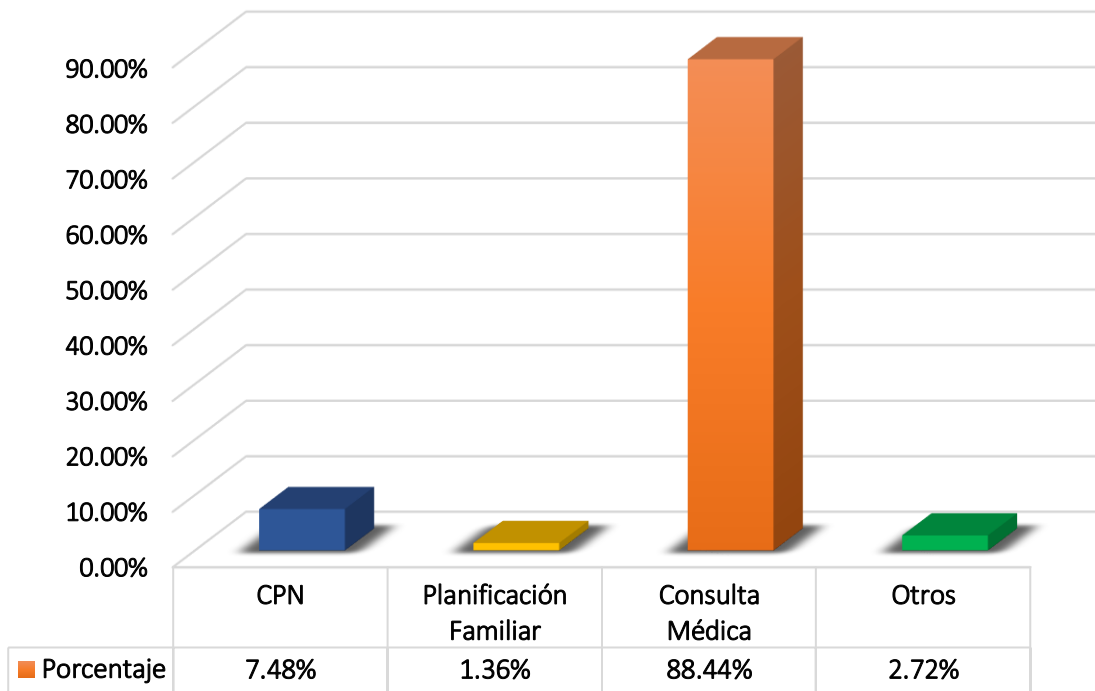
La escolaridad de los usuarios, los de primaria con 42.18% (62), seguido por los de secundaria 28.57% (42), luego están los iletrados con 14.29% (21), le sigue los que alcanzaron una carrera universitaria 11.56% (17), y por último los que poseen una carrera técnica con 3.40% (5). (Ver Anexo 5, Tabla 4).

Con estos resultados se afirma que predominan usuarios con educación primaria, seguidamente los que tienen educación secundaria. Así mismo, se puede observar que los usuarios con carreras técnicas son los que menos demandan atención.

Según (Orozco, 2017) en su estudio, predominaron usuarios de educación secundaria con un 34,7%, difiere con el resultado del estudio.

**Objetivo 2. Identificar la satisfacción de los usuarios en relación a la atención centrada en el paciente.**

**Gráfico 5. Tipo de servicio recibido en la consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**



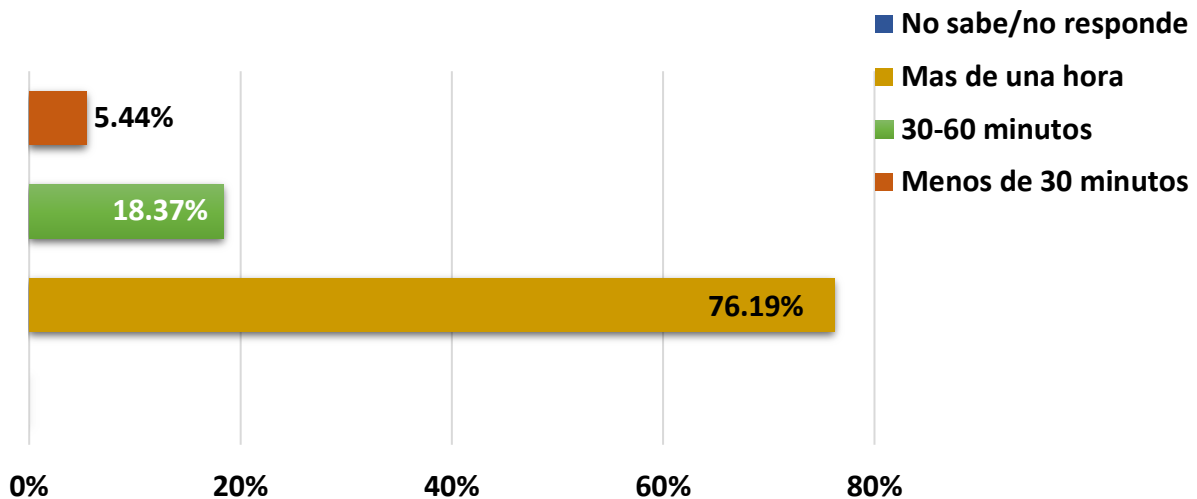
Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

Tipo de servicio que recibió, se obtuvieron los siguientes datos, Consulta Médica 88.44% (130), Control Prenatal 7.48% (11), otros 2.72% (4), Planificación Familiar 1.36% (2) (Ver Anexo 5, Tabla 5).

Los usuarios demandaron más las consultas médicas, ya que es donde se encuentran las diferentes especialidades que brinda la consulta externa, la planificación familiar fue la menos demanda, a pesar que la mayoría de los usuarios que asistieron a la consulta fueron mujeres.



**Gráfico 6. Tiempo de espera para recibir atención médica en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**



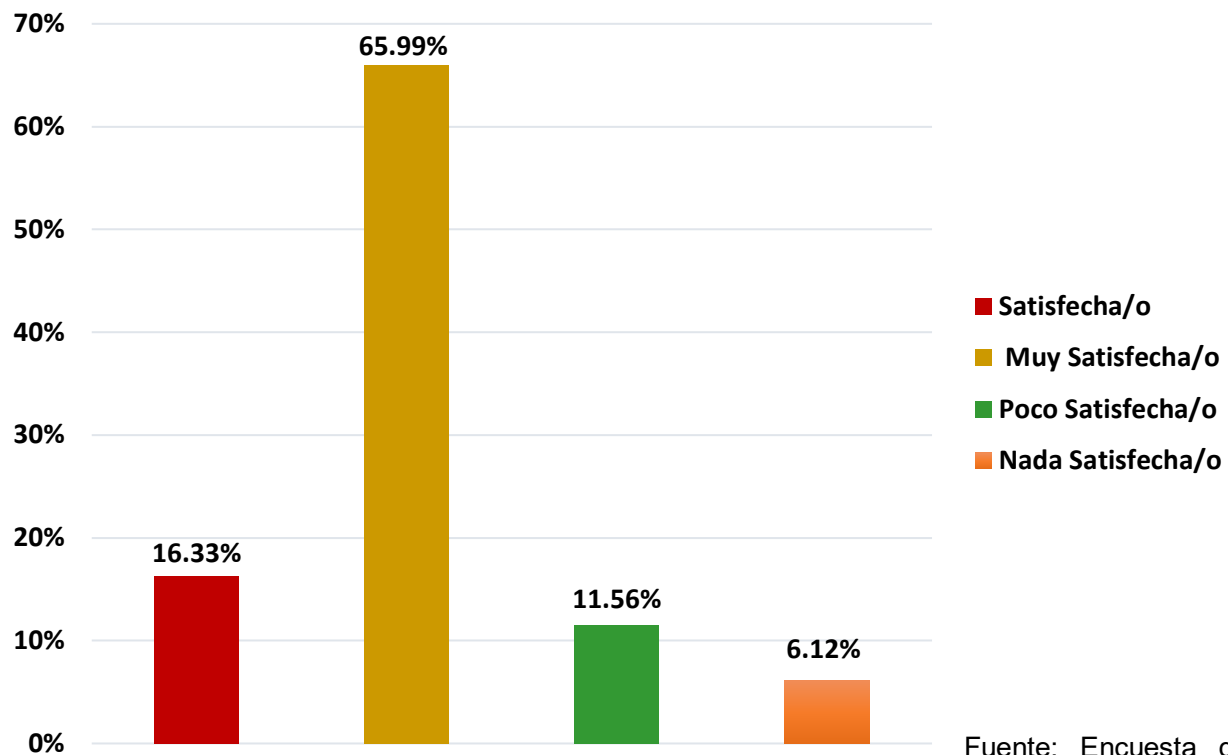
Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

Con la variable del tiempo de espera para recibir atención médica, 76.19% (112) esperó más de una hora para ser atendido, el 18% (27) esperó de 30-60 minutos, el 5.44% (8) menos de 30 minutos. (Ver Anexo 5, Tabla 6).

El tiempo de espera los usuarios refirieron haber esperado más de una hora para ser atendidos, seguido por aquellos que dijeron que esperaron de 30 a 60 minutos, y una menor escala dijo que menos de 30 minutos, este resultado orienta que los pacientes están esperando mucho para ser atendidos, tienen que invertir la mitad de su tiempo en el día, a pesar que la mayoría de los usuarios son mujeres, con responsabilidad tanto laboral, como para su familia.

En el estudio que realizó (García. 2017) el reporta resultados diferentes ya que el 48.96% de las personas que recibieron atención, esperó más de 2 horas.

**Gráfico 7. Satisfacción del usuario respecto al tiempo de espera en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**



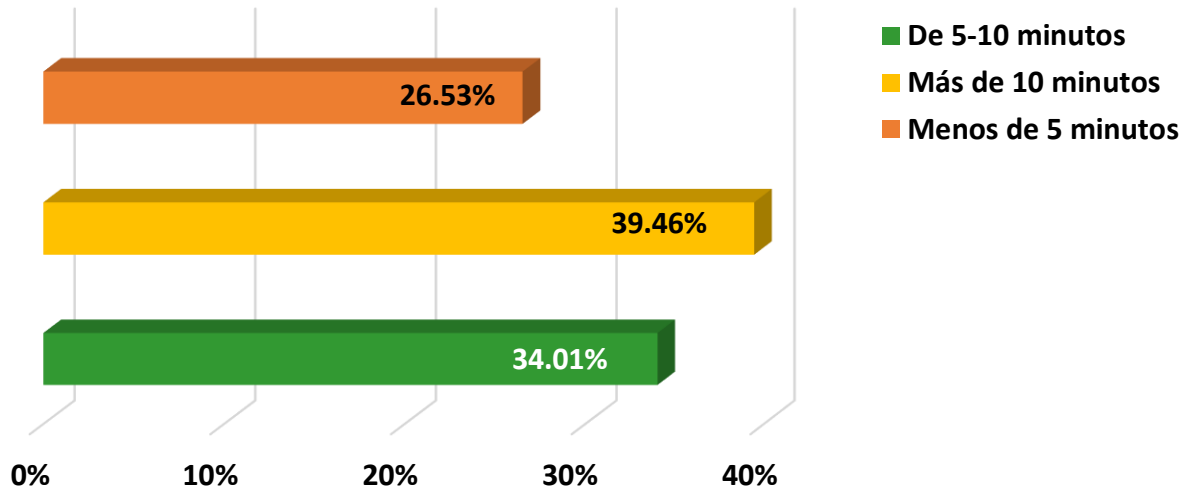
Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

Se observa que el 65.99% (97) está muy satisfecha, el 16.33% (50), Satisfecha, el 11.56% (17) está poco satisfecho y el 6.12% (9) nada satisfecho. (Ver Anexo 5, Tabla 7).

A pesar del tiempo de espera, los usuarios encuestados se encuentran muy satisfechos, unos dijeron que debido a la alta demanda que tiene el hospital ellos comprenden que deben esperar; sin embargo, los que se encuentran nada satisfechos consideran que es demasiado tiempo la espera para ser atendidos, y deben esperar casi medio día para lograr obtener la consulta con el médico.

(García, 2017), encontró resultados que el 61.82%, les parece aceptable el tiempo de espera, diferente a los datos obtenidos en el presente estudio.

**Gráfico 8. Duración de la consulta en el área de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**



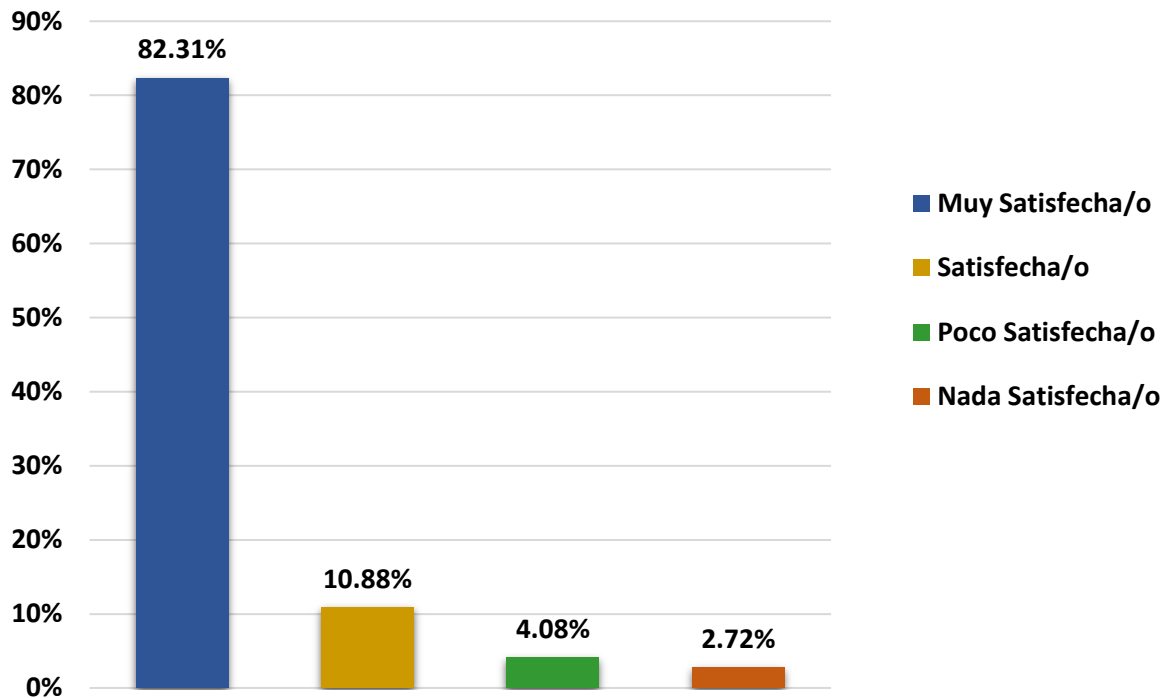
Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

La duración de la consulta, 39.46% (58) duró más de 10 minutos, el 34.01% (50) tardó de 5 a 10 minutos y un 26.53% (39) dijeron que su consulta tardó menos de 5 minutos. (Ver Anexo 5, Tabla 8).

Logrando identificar que la duración de la consulta, mayoritariamente fue más de 10 minutos, este es un dato aceptable, ya que le médico debe de atender al paciente de 10 a 15 minutos, para lograr obtener una buena calidad de atención y que el paciente se sienta satisfecho.

Similar al estudio que realizó (Sinclair, 2013) los resultados fueron 39.20% su consulta duró de 10 a 15 minutos.

**Gráfico 9. Satisfacción de la durabilidad de la consulta en consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**



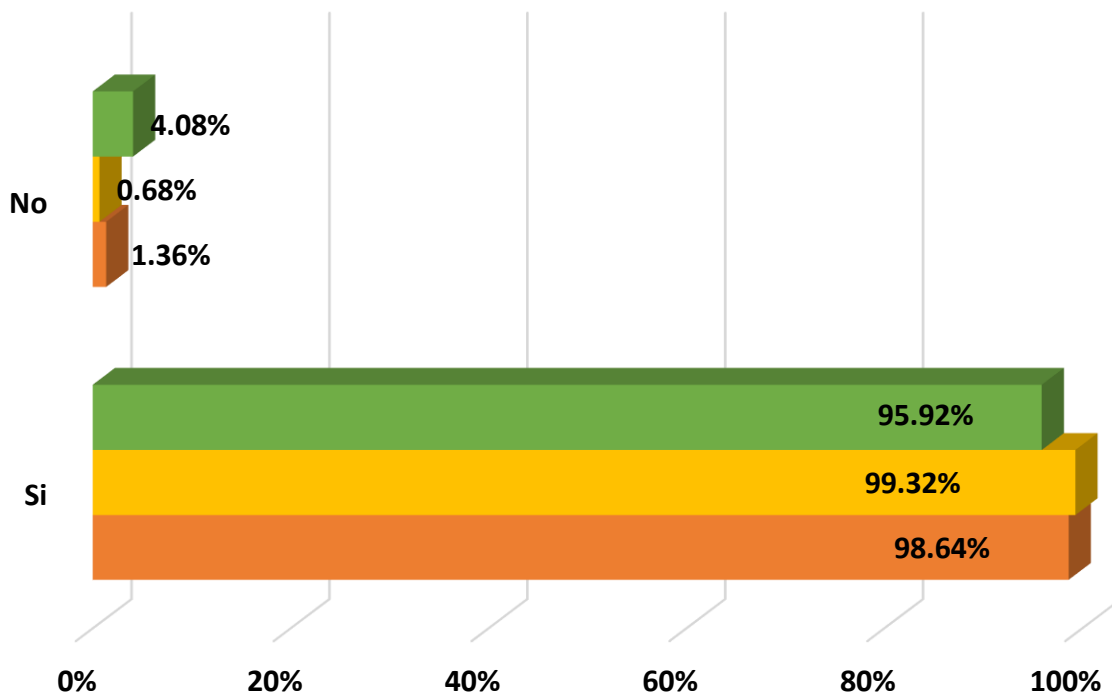
Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

La satisfacción de la durabilidad de la consulta, el 82.31 % (121) usuarios entrevistados dijeron sentirse muy satisfechos, el 10.88% (16) dijeron satisfechos, un 4.08% (6) poco satisfechos y un 2,72% (4) nada satisfechos. (Ver Anexo 5, Tabla 9).

Los usuarios se sienten muy satisfechos con el tiempo de la consulta, se conforma que el médico pueda recibirlo e indicarle el medicamento adecuado para resolver su problema de salud.

Similar al estudio de (Sinclair, 2013) concluye que el tiempo de la consulta brindada a los pacientes un 63.40% es aceptable, un 32% dice que es muy poco el tiempo.

**Gráfico 10. Información brindada en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**



- ¿Recibió consejos o recomendaciones para su salud?
- ¿La explicación fue con palabras sencillas y claras de forma que usted le entendiera?
- ¿La persona que lo atendió le explicó con lo que tenía?

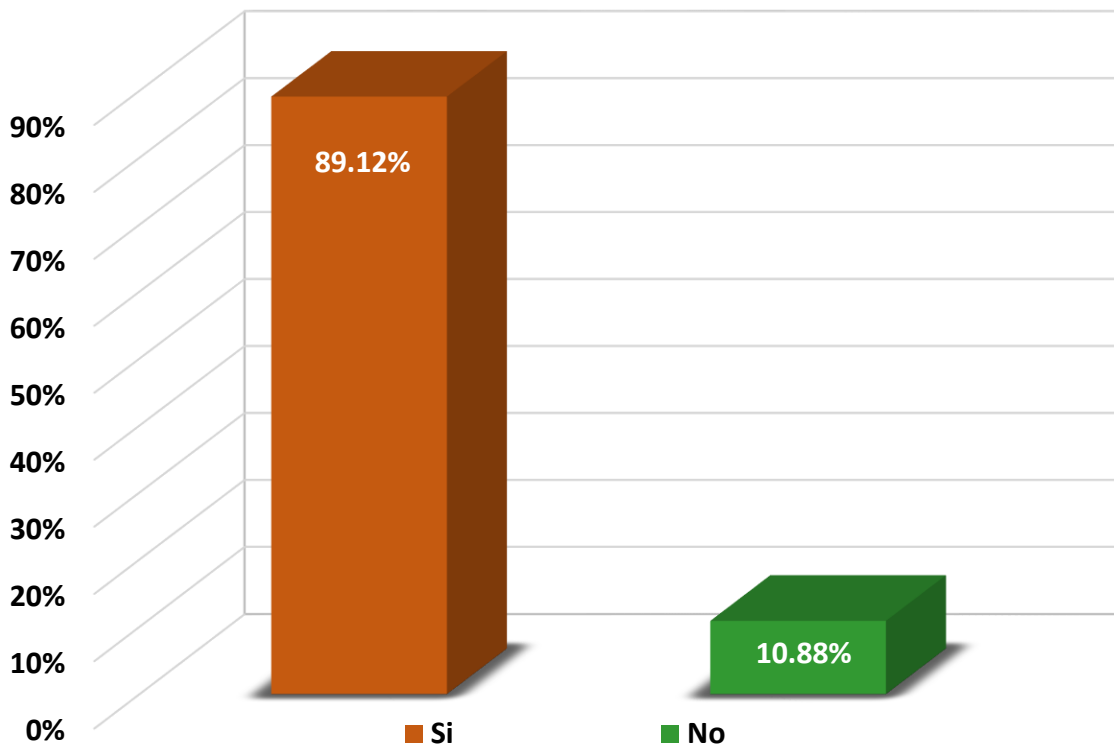
Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

98.64% (145) dijeron que la persona que lo atendió le explicó lo que tenía y sólo 1.36% (2) dijeron que no les explicó. 99.32% (146) de las personas que participan en el estudio dijeron que la explicación fue con palabras sencillas, y 0.68% (1), el médico está siendo muy accesible al momento de brindar la consulta, utilizando palabras apropiadas para comunicarse con los pobladores. 95.92% 141 recibieron consejo o recomendaciones, y 4.08% (6), dijeron que no. (Ver Anexo 5, Tabla 10).

A pesar de la alta demanda en el servicio de consulta externa, y el tiempo de la consulta, que en algunos momentos el tiempo es corto, los médicos les dan mucha importancia a las indicaciones, ya que los usuarios dijeron que recibieron las recomendaciones suficientes.

En el estudio realizado por (García, 2017) el 93.77% dijo haber resuelto su problema de salud. La información que se le brinda al usuario es de vital importancia, para que pueda cumplir con los resultados esperados, que es la mejora de su salud, en su estudio realizado el 89.62%, un dato similar, dijo que todo fue con palabras claras y sencillas.

**Gráfico 11. Seguimiento brindado en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**



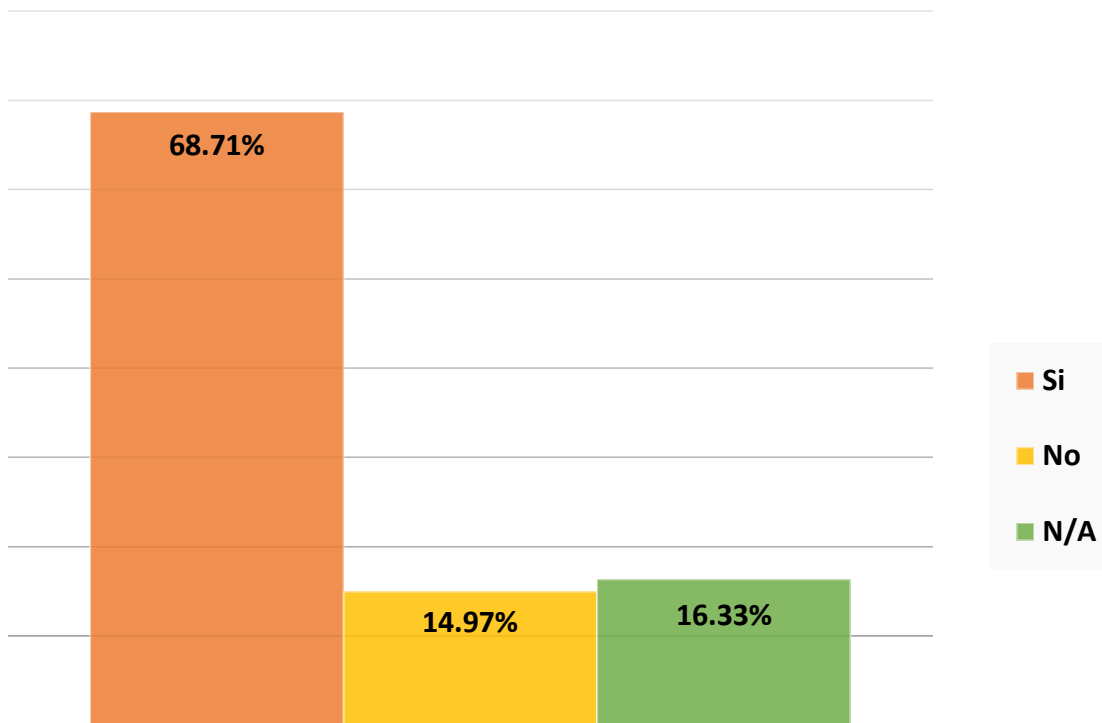
Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

89.12% (131) contestaron que si les dieron seguimiento y 10.88% (16), dijeron que no. (Ver Anexo 5, Tabla 11).

Para algunos usuarios no fue necesario darle seguimiento a su problema, ya que estaban siendo atendidos meses atrás y el médico consideró darle de alta por consulta externa, sin embargo, existe un alto porcentaje que si necesitarán que les sigan brindando la atención en la consulta externa.

En el estudio que realizó (Sinclair, 2013) el 52.90% de los usuarios les dieron cita de seguimiento de su problema.

**Gráfico 12. Entrega de medicamento a los usuarios en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**



Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

La entrega de medicamentos, 68.71% (101) dijeron que les entregaron todo, el 14.97% (22) dijeron que no se lo entregaron, y un 16.33% (24) No Aplican. (Ver Anexo 5, Tabla 12).

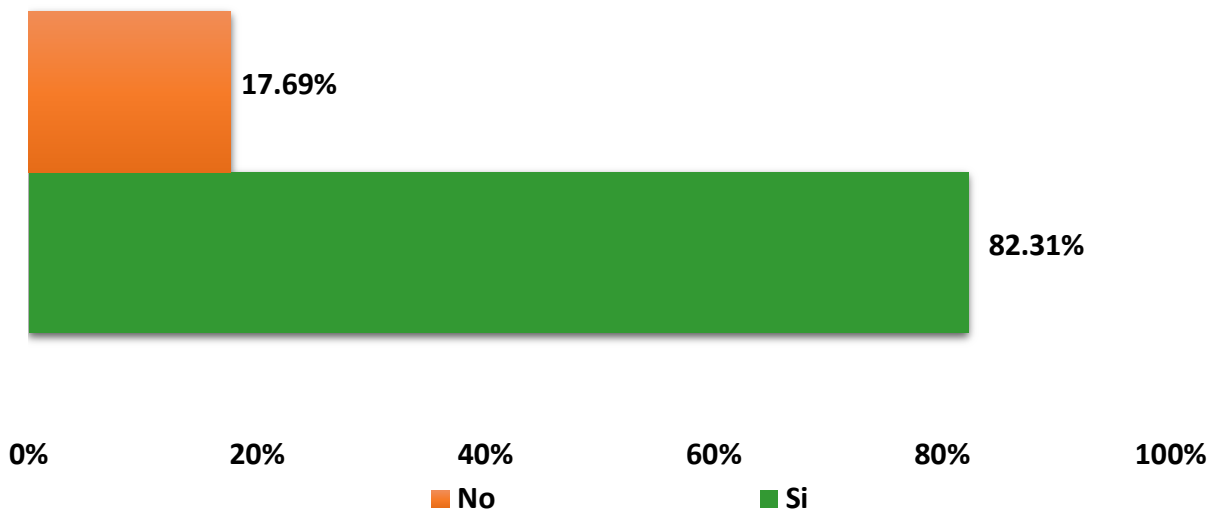
Con esta variable, el 16.33% que no aplican es debido a que muchos de ellos ya les habían dado de alta, otros porque el médico consideró que debía conocer el resultado de algunos medios diagnósticos antes de recetar.

(Sinclair, 2013), realizó un estudio y el 88% dijo que le entregaron todo el medicamento, difiere de los datos obtenidos en la investigación.



**Objetivo 3. Evaluar la satisfacción de usuarios relacionada con las condiciones para atención en la consulta externa del Hospital Escuela César Amador Molina.**

**Gráfico 13. Disponibilidad de mobiliario en la consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

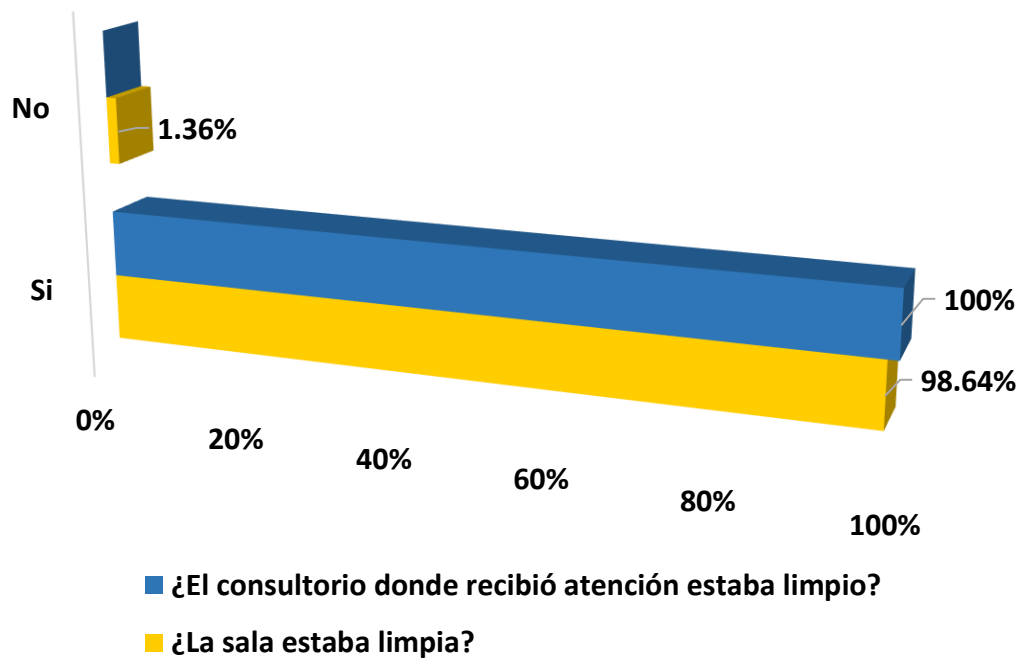


Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

82.31% (121) usuarios dijeron que si había suficientes asientos y 17.69% (26) dijeron que no eran suficientes. (Ver Anexo 5, Tabla 13).

En la sala de espera al inicio de la consulta los asientos todos estaban ocupados y solo el paciente puede sentarse, no así el acompañante, al citar a todos los pacientes a la misma hora, la sala se satura, por esa razón el 17.69% dijeron que era necesario ubicar más asientos, sin embargo, la mayoría de los usuarios dijeron que los asientos eran suficientes.

**Gráfico 14. La limpieza en la sala y el consultorio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**



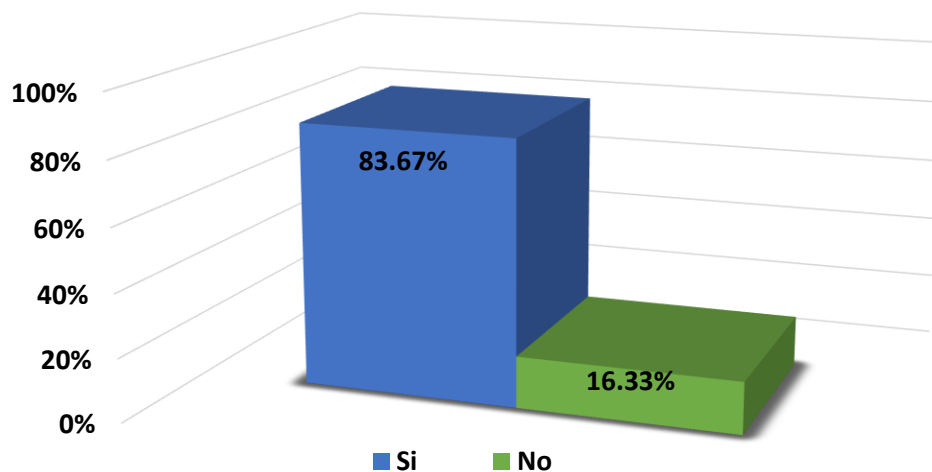
Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

El 98.64% (145) de usuarios, dijeron que la sala estaba limpia, aunque 1.36% (2) dijeron que no. El 100% de los usuarios entrevistados dijeron que el consultorio donde fue atendido, estaba limpio. (Ver Anexo 5, Tabla 14).

La percepción de los usuarios sobre la limpieza tanto de la sala como del consultorio donde recibió la atención es positiva. Es importante mencionar que en consulta externa quienes realizan la limpieza de los consultorios es la secretaria clínica o enfermera, quienes son las encargadas de garantizar un ambiente limpio, saludable, para la atención a la población.

Similar al estudio de (García, 2018), un 67.22% dijeron que en general la consulta externa estaba limpia. El proporcionar al paciente un ambiente limpio, es parte del proceso de la buena calidad de atención.

**Gráfico 15. Privacidad brindada en el consultorio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**



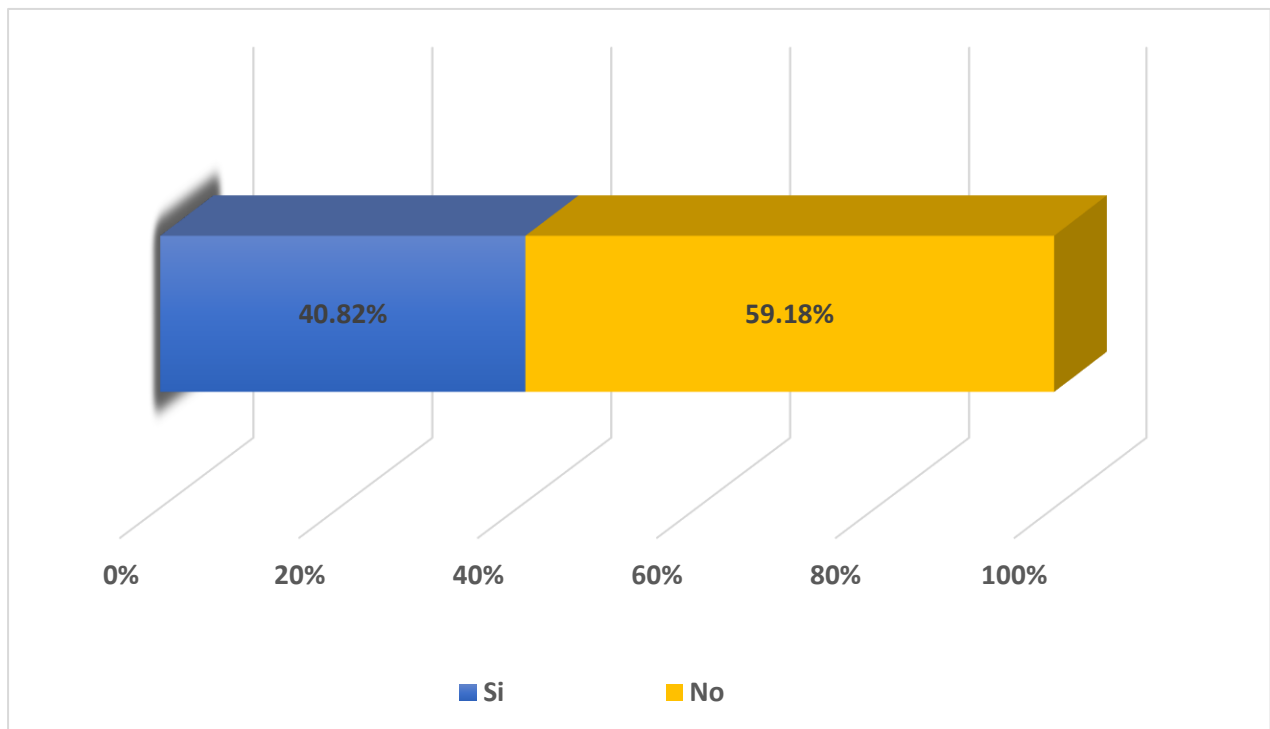
Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

83.67% (123) de usuarios dijo haber tenido privacidad, y el 16.33% (24), dijeron que no tenían privacidad. (Ver Anexo 5, Tabla 15).

Los pacientes dijeron que había mucha privacidad, ya que solo el médico se encontraba en el consultorio, excepto cuando se deben de realizar procedimientos que se necesite de otro personal. Los pacientes necesitan sentirse en confianza para hablar con libertad sobre su situación y encontrar una solución a su problema.

Similar a lo que dice (García. 2017) en el estudio que realizó, el 85.89% dijo tener privacidad. Es necesario que el paciente se sienta en confianza, y que sepa que solo con el médico puede compartir cierta información, y que no haya nadie dentro del consultorio al momento de ser atendido, esto impacta en la calidad de atención y al derecho del paciente a poder expresar solo con el médico la situación de salud que presenta.

**Gráfico 16. Utilización de los servicios higiénicos en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

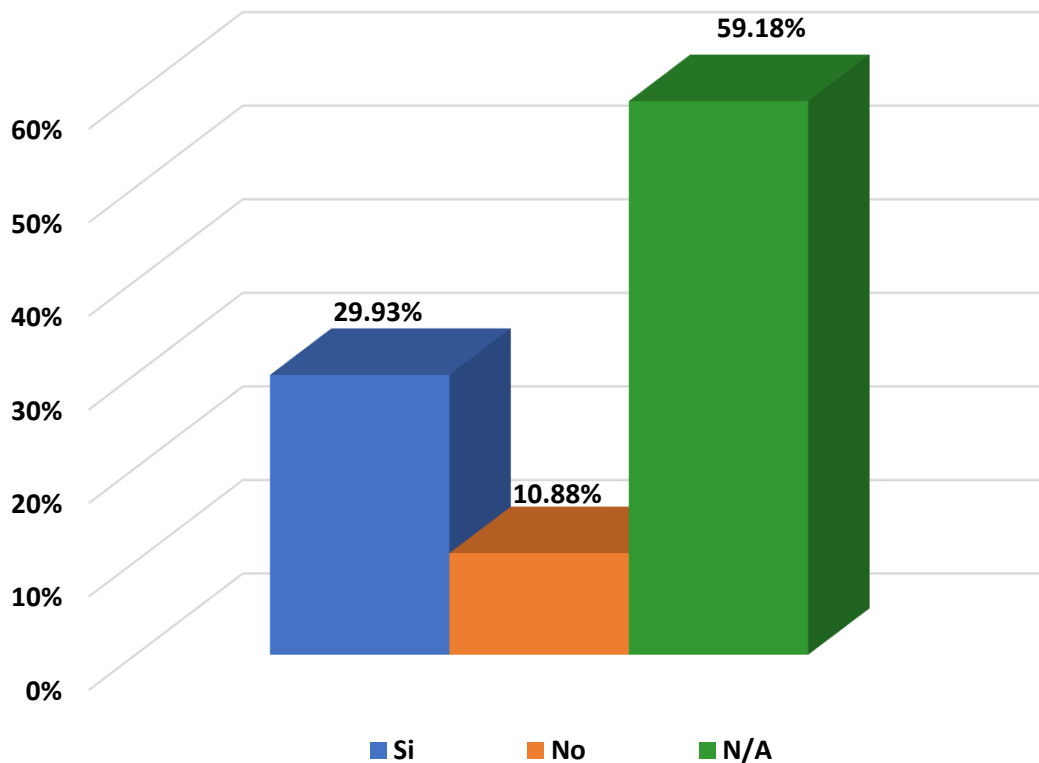


Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

59.18% (87) de los usuarios no hizo uso de los servicios higiénicos y el 40.82% (60) si utilizó los baños. (Ver Anexo 5, Tabla 16),

Se logra observar que más del 50% no hicieron uso de los servicios higiénicos, a pesar que la mayoría de los pacientes atendidos son de la zona rural, y necesitan hacer uso de los servicios. El hospital cuenta con dos servicios higiénicos, sin embargo, al momento de consultar, muchos dijeron que no los usaban ya que no había una adecuada distribución para hombres y mujeres.

**Gráfico 17. Limpieza de los servicios higiénicos en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**



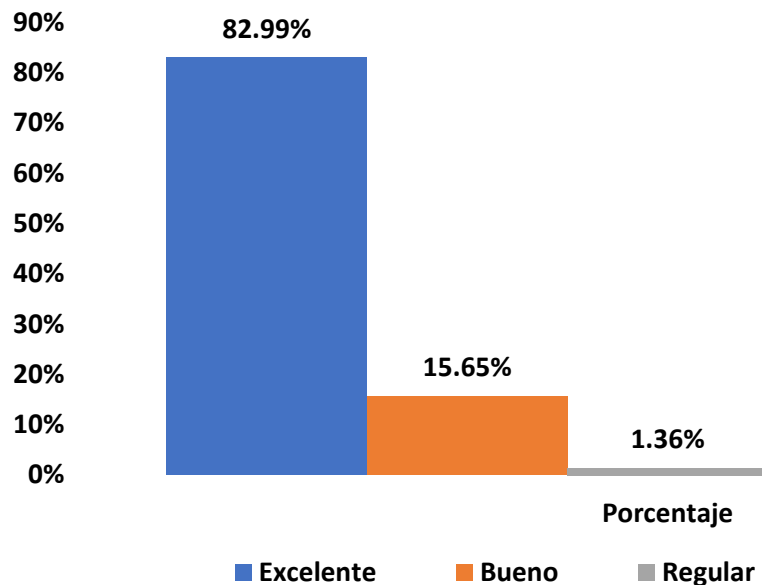
Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

Limpieza de los servicios higiénicos, Los usuarios que hicieron uso de los servicios higiénicos el 29.93% (44) personas dijeron que se encontraban limpios y un 10.88% dijeron que estaban sucios. El 59.18% (87) personas no hicieron uso de los servicios. (Ver Anexo 5, Tabla 17).

Del total de pacientes que hicieron uso de los servicios higiénicos, la mayoría opinó que estaban limpios, a pesar que entran tanto hombres como mujeres, una cantidad menor dijeron que estaban sucios y que era necesario que la limpieza permanezca en el área, 87 pacientes que no los usaron no podían opinar,

**Objetivo 4. Reconocer la percepción de los usuarios relacionada con la calidez de la atención recibida en consulta externa del Hospital.**

**Gráfico 18. Trato recibido por el médico percibido por los pacientes que asistieron a la consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**



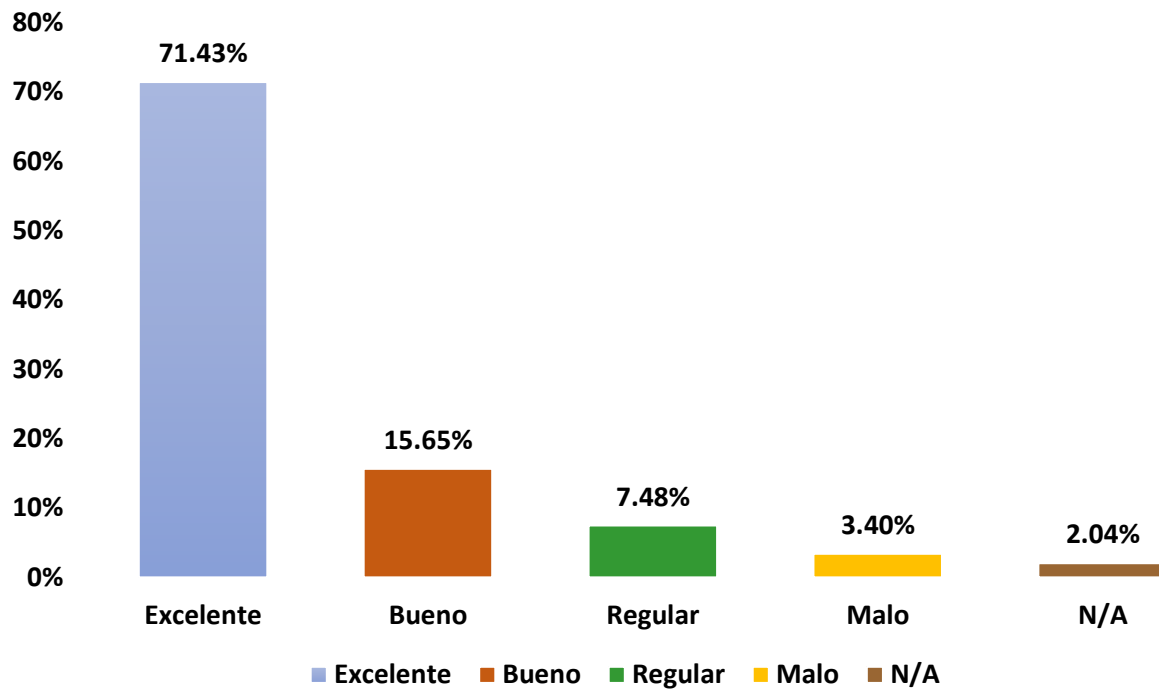
Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

82.99% (122) usuarios, dijeron que el trato del médico era excelente, 15.65% (23) dijeron que el trato fue bueno, y 1.36% (1.36%) dijeron que el trato fue regular. (Ver Anexo 5, Tabla 18).

La percepción de los usuarios sobre el trato del médico, la mayoría dijo que era excelente, porque mostraron amabilidad, la atención fue cálida, además el médico le prestó atención al momento de exponer su problema.

(García, 2017), realizó un estudio, los entrevistados dijeron haber recibido una muy buena atención. El 70.12% dijo haber recibido un trato digno y respetuoso de parte del personal médico.

**Gráfico 19. Trato recibido por la enfermera percibido por los pacientes que asistieron en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**



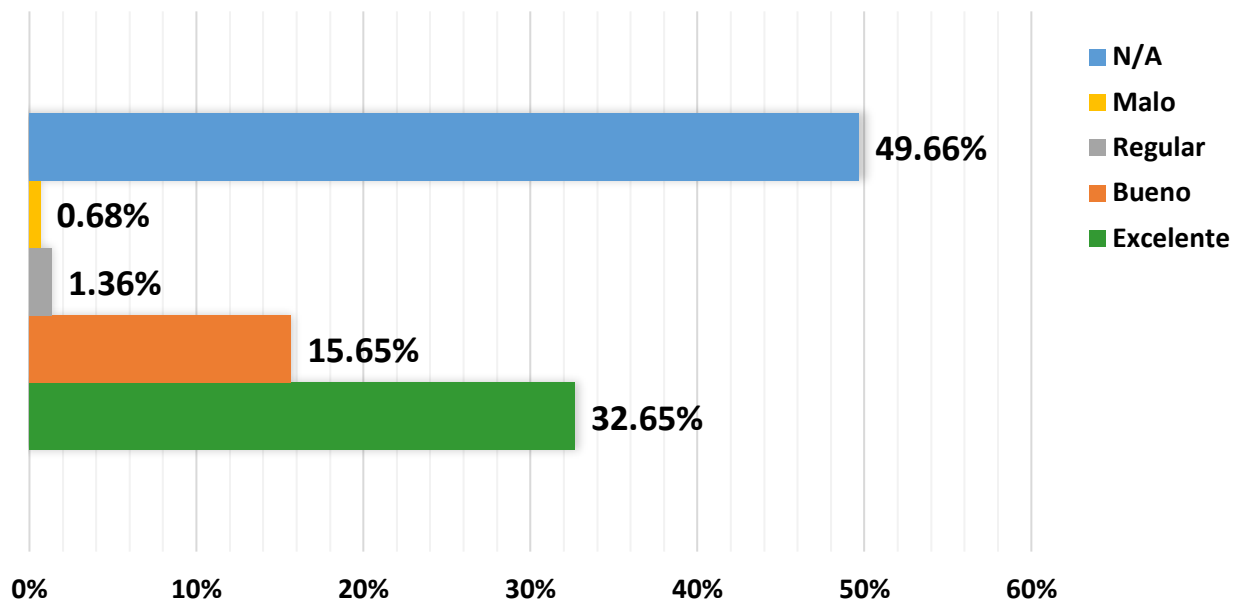
Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

71.43% (105) de personas dijo que el trato de la enfermera era excelente, 15.65 % (23) dijo que era bueno, otro 7.48% (11) dijo que el trato era regular, 3.40% (5) opinó que era malo y un 2,04% (3) no aplicaba. (Ver Anexo 5, Tabla 19).

La enfermera es el primer canal de comunicación para el paciente, por eso es muy importante la interacción que muestra con el paciente, es quien brindará la información desde el momento en que el paciente entra al consultorio hasta salir de la consulta.

En la investigación que hace (García. 2017), el 57.67% opina que recibió una atención muy buena, este dato es similar con el encontrado en esta investigación

**Gráfico 20. Trato recibido por el área de admisión percibido por los pacientes que asistieron en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**



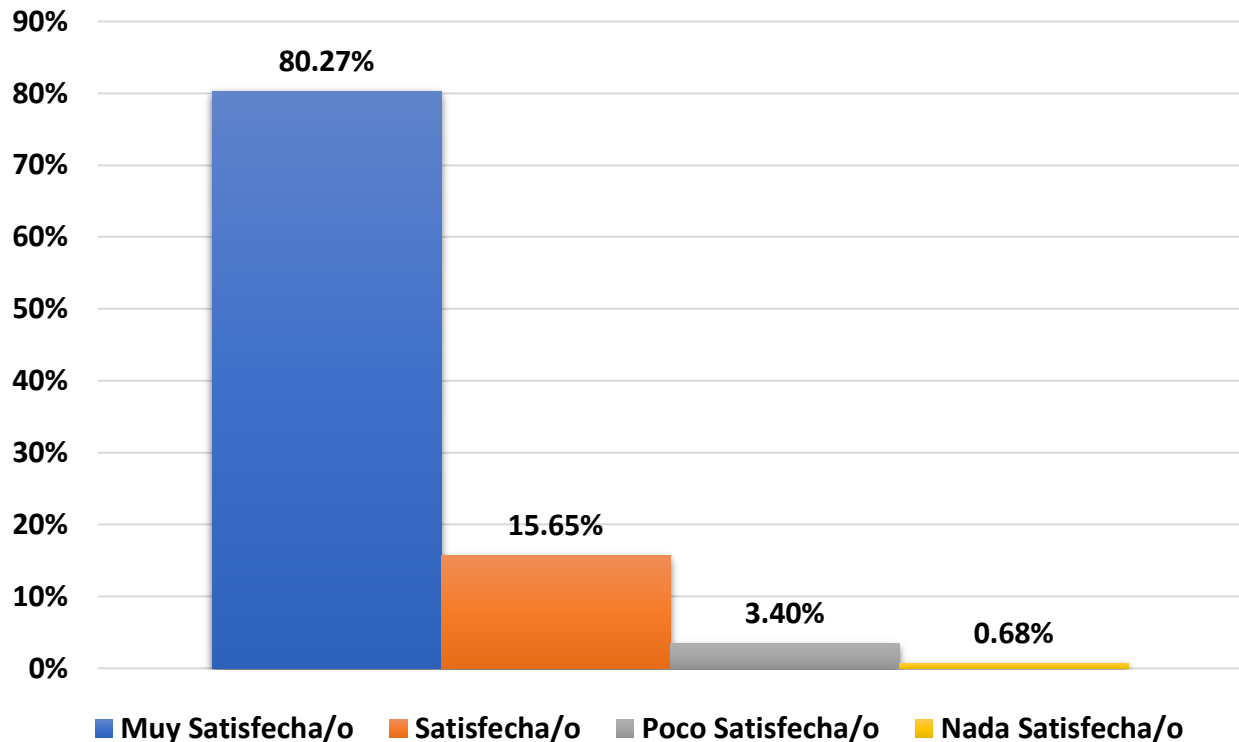
Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

Un dato muy relevante es que el 49.66% (73) de los pacientes que se entrevistó no fue atendido por admisión, el 32.65% (48) dijeron que el trato fue excelente, el 15.65 % (23), opinaron bueno, el 1.36% (2) comentaron que fue regular y el 0.68% (1) dijo que mala. (Ver Anexo 5, Tabla 20).

Cuando el paciente llega por primera vez a la consulta externa, será dirigido al área de admisión, pero cuando ya es paciente recurrente y que ya ha tenido citas previas, no será necesario ser atendido por esa área. Por tal razón el estudio nos indica que la gran mayoría de los encuestado eran pacientes recurrentes, con más de una cita.



**Gráfico 21. Satisfacción en general relacionada con la atención recibida en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**



Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

La satisfacción en general el 80.27% (118) se sienten muy satisfechos, el 15.65% (23) fue considerado satisfecho, el 3.40% (5) se siente poco satisfecho, y solo un 0.68% (1) nada satisfecho. (Ver Anexo 5, Tabla 21).

La población entrevistada, se siente Muy satisfecha con la atención en general. Cabe destacar que los datos arrojados de la encuesta son favorecedores para el hospital, ya que la mayoría de la población atendida, opina que la unidad brinda los servicios que necesitan para resolverles su problema de salud.

En el estudio que hizo (Sinclair, 2013), concluyó que el 96% de los encuestados está satisfecha.

## **IX. CONCLUSIONES**

1. Las principales características sociodemográficas de la población en estudio, la categoría edad oscila de 31 a 40 años, en su mayoría son mujeres, procedentes de la zona rural, con un nivel académico de primaria.
2. El tipo de servicio que más demandaron fue las consultas médicas, la mayoría esperó más de una hora para ser atendidos, la consulta duró alrededor de 10 minutos para la mayoría, el personal médico explicó con palabras claras, sencillas su estado de salud, así como los consejos y orientaciones, en su mayoría les brindaron seguimiento y les entregaron el medicamento completo. En general los pacientes mencionaron estar satisfechos con la atención recibida.
3. La satisfacción de los usuarios con respecto a las condiciones para la atención, en su mayoría los usuarios refirieron que había suficientes asientos, la sala estaba limpia, al igual que los consultorios, tuvieron privacidad al momento de la consulta. Más de la mitad de los encuestados no hicieron uso de los servicios higiénicos y los que lo usaron la mayoría opinó que se encontraban limpios.
4. En cuanto a la calidez de la atención, muchos usuarios opinaron que tanto el médico como la enfermera los trató excelente, casi la mitad no hizo uso del servicio de admisión. En general se sienten muy satisfechos con la atención recibida en la consulta externa. De acuerdo a la percepción de los usuarios ellos opinaron que la atención recibida fue excelente.

## **X. RECOMENDACIONES**

### **A la Dirección del Hospital Escuela César Amador Molina**

1. Diseñar un plan de mejora para el proceso de atención al paciente que contribuya a la mejora continua, e incrementar la satisfacción de los usuarios.
2. Reducir los tiempos de espera para recibir atención médica citando a los pacientes de manera escalonada, para que no tengan que esperar mucho tiempo.
3. Dar a conocer a todo el personal de salud, los resultados obtenidos con cada una de las encuestas de satisfacción de usuario, para lograr tener el apoyo y cumplir con el plan de mejora que se aplique al hospital.

### **Al jefe de Consulta Externa del Hospital Escuela César Amador Molina**

1. Implementar un plan de monitoreo y supervisión, para el seguimiento de las deficiencias encontradas que afecten la satisfacción a los usuarios que reciben atención.
2. Brindar capacitaciones al personal que atienda directamente a la población, para mejorar el procedimiento de atención, y mejorar la calidad de atención a los usuarios.
3. Revisar el cumplimiento de los tiempos espera y de consulta médica, según el protocolo de atención en consulta externa que brinda el MINSA.

### **A la administración del Hospital Escuela César Amador Molina**

1. Reparación de los servicios higiénicos y hacer una apropiada distribución, así mismo realizar campañas para el uso adecuado.

## **XI. BIBLIOGRAFÍA**

Álvarez, J., Álvarez, I., & Bullón, J. (2006) Introducción a la Calidad. Aproximación a los Sistemas de Gestión y Herramientas de Calidad. Primera Edición

Álvarez, D. (2017) Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua, Febrero-Marzo 2017. Maestría en Administración en Salud, Centro de Investigación y Estudios de la Salud (CIES)

Ayuso, D., & Grande, R. (2006) La Gestión de Enfermería y los servicios generales en las organizaciones sanitarias.

Calva, J. (2009) Satisfacción de Usuarios: La Investigación sobre las Necesidades de Información.

Gagnon, A. J. (2006) Educación Individual o en un grupo para el trabajo de parto. Oxford: Cochrane p.3.

García, D. (2017) Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta Externa, Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, Enero a Junio, 2017. Maestría en Salud Pública, Centro de Investigación y Estudios de la Salud (CIES).

Gobierno del El Salvador, (2014) Manual de Procesos en la Atención Hospitalaria.

Horovitz J. (1995) La Calidad del Servicio. Primera Edición.

Huber D. (1999) Liderazgo y Administración en Enfermería.

- Leal, F. (2004) Calidad y Calidez en la Atención Pediátrica. Arch Arg. Pediatr; 102 (5): 390-392.
- Londoño, M., Morera, G & Laverde P, (2006) Garantía de la Calidad en Salud. Segunda Edición.
- Marriner, A. (s.f.) Guía de Gestión y Dirección de Enfermería. Octava Edición.
- Ministerio de Salud (2008) Normativa 005 Norma de auditoría de la calidad de la atención médica.
- Ministerio de Salud (2012). Normativa 090, Norma de Auditoría de la calidad de la atención Médica y Manual de Auditoría de la Calidad de la Atención Médica.
- Mompart, M., Durán, M. (2009) Administración y Gestión de Servicios de Enfermería, Segunda Edición.
- Orozco, J. (2017) Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en Consulta Externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua. Febrero 2017. Maestría en Administración en Salud, Centro de Investigación y Estudios de la Salud (CIES).
- Sinclair, Y. (2017) Percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud Mildred Gómez Salazar de la comunidad de Karawala, municipio de la Desembocadura de Rio Grande, RAAS del 1 de febrero al 31 de marzo del 2013. Maestría en en Salud Pública, Centro de Investigación y Estudios de la Salud (CIES)

# ANEXOS

## ANEXO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Objetivo 1. Caracterizar sociodemográficamente a los pacientes que participan en el estudio**

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICIÓN	VALORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Edad</b>	% según la Edad	Años cumplidos al momento de la aplicación de la encuesta	<ul style="list-style-type: none"><li>• 20-30 años</li><li>• 31-40 años</li><li>• 41-50 años</li><li>• 51-60 años</li><li>• 61 o más</li></ul>	Categórica
<b>Sexo</b>	% según sexo	Según el sexo biológico de la persona	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hombre</li><li>• Mujer</li></ul>	Nominal
<b>Procedencia</b>	% según su procedencia	Lugar donde reside actualmente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Urbano</li><li>• Rural</li></ul>	Nominal
<b>Nivel académico</b>	% según la escolaridad	Toda persona que no sepa leer hasta nivel superior de educación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Iltrado</li><li>• Primaria</li><li>• Secundaria</li><li>• Técnico</li><li>• Universitaria</li></ul>	Ordinal

**Objetivo 2. Identificar la satisfacción de los usuarios en relación a la atención centrada en el paciente.**

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICIÓN	VALORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Tipo de servicio recibido en la consulta</b>	% por tipo de servicio	Servicio es el conjunto de actividades que ofrece el servicio de consulta externa, para suplir las necesidades del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CPN</li> <li>• Planificación familiar</li> <li>• Consulta médica Especializada</li> <li>• Otros</li> </ul>	Nominal
<b>Tiempo de espera</b>	% del tiempo de espera	Tiempo de espera que transcurre, desde el momento que el usuario llegó a consulta externa, hasta ser atendido por el médico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos de 30 minutos</li> <li>• 30-60 minutos</li> <li>• Más de una hora</li> <li>• No sabe/ no responde</li> </ul>	Ordinal
<b>Satisfacción del tiempo de espera</b>	%de satisfacción del tiempo de espera	Si el usuario se siente satisfecho con el tiempo que esperó para ser atendido por el médico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy Satisfecha/o</li> <li>• Satisfecha/o</li> <li>• Poco Satisfecha/o</li> <li>• Nada Satisfecha/o</li> </ul>	Ordinal
<b>Durabilidad de la consulta</b>	% de duración por recurso	Tiempo que duró la consulta con el médico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos de 5 minutos</li> <li>• 5-10 minutos</li> <li>• Más de 10 minutos</li> </ul>	Ordinal
<b>Satisfacción del usuario en base a la durabilidad de consulta</b>	Rango de % de satisfacción	Si el usuario está de acuerdo con el tiempo que el médico le brindó a la consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy Satisfecha/o</li> <li>• Satisfecha/o</li> <li>• Poco Satisfecha/o</li> <li>• Nada Satisfecha/o</li> </ul>	Ordinal
<b>Información brindada</b>	% de información brindada	La explicación que le brindaron sobre lo que tenía fue con palabras sencillas y claras de forma que el paciente entendió.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena</li> <li>• Regular</li> <li>• Mala</li> </ul>	Ordinal
<b>Seguimiento</b>	% de seguimiento	El paciente recibió consejos o recomendaciones para su salud, le dieron cita de seguimiento, le brindaron su medicamento completo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>	Nominal
<b>Entrega de Medicamento</b>	% de entrega de medicamento	El paciente recibió completo el medicamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> <li>• N/A</li> </ul>	Nominal



**Objetivo 3. Evaluar la satisfacción de usuarios relacionada con las condiciones para atención en la consulta externa del Hospital Escuela César Amador Molina.**

<b>VARIABLE</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>VALORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>Disponibilidad de mobiliario</b>	% según de repuesta	El área donde los pacientes fueron atendidos tenían suficientes asientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>	Nominal
<b>Limpieza e Higiene</b>	% según de repuesta	Limpieza de las diferentes áreas (Sala de espera, servicios higiénicos, lugar donde recibió atención )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> <li>• N/A</li> </ul>	Nominal
<b>Privacidad</b>	% según de repuesta	Lugar donde el paciente recibió atención si estuvo bajo un ambiente de privacidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>	Nominal

**Objetivo 4. Reconocer la percepción de los usuarios relacionada con la calidez de la atención recibida en consulta externa del Hospital.**

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICIÓN	VALORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Trato recibido por el médico</b>	% según el trato recibido	Se refiere a que si el usuario se siente satisfecho con el trato recibido por el médico que lo (a) atendió	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> <li>• N/A</li> </ul>	Ordinal
<b>Trato recibido por la enfermera</b>	% según el trato recibido	Se refiere a que si el usuario se siente satisfecho con el trato recibido por la enfermera que lo (a) atendió	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> <li>• N/A</li> </ul>	Ordinal
<b>Trato recibido por el área de admisión</b>	% según el trato recibido	Se refiere a que si el usuario se siente satisfecho con el trato recibido por el personal de admisión que lo (a) atendió	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> <li>• N/A</li> </ul>	Ordinal



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

**ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**  
**CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE SALUD PÚBLICA**  
**CIES-UNAN MANAGUA**



Encuesta para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención médica recibida en el servicio de Consulta Externa en el Hospital Escuela César Amador Molina de Matagalpa Nicaragua, durante el II trimestre del año 2019.

**I. Características sociodemográficas**

**a. Edad**

21-30 años \_\_\_\_\_ 31-40 años \_\_\_\_\_ 41-50 años \_\_\_\_\_  
51-60 años \_\_\_\_\_ 61 a más \_\_\_\_\_

**b. Sexo**

Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_

**c. Procedencia**

Urbano \_\_\_\_\_ Rural \_\_\_\_\_

**d. Nivel académico**

Iletrado \_\_\_\_\_ Primaria \_\_\_\_\_ Secundaria \_\_\_\_\_  
Técnico \_\_\_\_\_ Universitaria \_\_\_\_\_

**II. Satisfacción del usuario en relación a la atención del paciente**

**a. ¿Qué Tipo de servicio recibió en la consulta?**

CPN \_\_\_\_\_ Planificación familiar \_\_\_\_\_ PAP \_\_\_\_\_  
Consulta médica \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

**b. ¿Cuánto tiempo esperó para recibir atención médica?**

Menos de 30 minutos \_\_\_\_\_ 30-60 minutos \_\_\_\_\_ Más de una hora \_\_\_\_\_

No sabe/ no responde \_\_\_\_\_

**c. ¿Está satisfecho/a con el tiempo de espera?**

Muy Satisfecha/o \_\_\_\_\_ Satisfecha/o \_\_\_\_\_ Poco Satisfecha/o \_\_\_\_\_

Nada Satisfecha/o \_\_\_\_\_

**d. ¿Cuánto tiempo duró su consulta?**

Menos de 5 minutos \_\_\_\_\_ De 5-10 minutos \_\_\_\_\_ Más de 10 minutos \_\_\_\_\_

**e. ¿Está satisfecho/a con la durabilidad de la consulta?**

Muy Satisfecha/o \_\_\_\_\_ Satisfecha/o \_\_\_\_\_ Poco Satisfecha/o \_\_\_\_\_

Nada Satisfecha/o \_\_\_\_\_

**f. ¿La persona que lo atendió le explicó lo que tenía?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**g. ¿La explicación fue con palabras sencillas y claras de forma que usted le entendiera?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**h. ¿Recibió consejos o recomendaciones para su salud?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**i. ¿Le dieron seguimiento a su problema?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**j. ¿Le entregaron completo su medicamento?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**III. Satisfacción de usuarios relacionada con las condiciones para atención en la consulta externa del Hospital Escuela César Amador Molina.**

**a. ¿La sala de espera tenía asientos suficientes?**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**b. ¿La sala estaba limpia?**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**c. ¿El consultorio donde recibió atención estaba limpio?**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**d. ¿El consultorio donde recibió atención había privacidad?**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**e. ¿Usó los servicios higiénicos?**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**f. ¿Los servicios higiénicos estaban limpios?**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ N/A \_\_\_\_\_

**IV. Percepción de los usuarios relacionada con la calidez de la atención recibida en consulta externa del Hospital.**

**a. ¿Cómo fue el trato del médico?**

Excelente \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_  
Malo \_\_\_\_\_ N/A \_\_\_\_\_

**b. ¿Cómo fue el trato de enfermería?**

Excelente \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_  
Malo \_\_\_\_\_ N/A \_\_\_\_\_

**c. ¿Cómo fue el trato del área de admisión?**

Excelente \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_  
Malo \_\_\_\_\_ N/A \_\_\_\_\_

**V. SATISFACCIÓN**

**a. ¿Qué tan satisfecho/a se siente en general con la atención recibida?**

Muy Satisfecha/o \_\_\_\_\_ Satisfecha/o \_\_\_\_\_  
Poco Satisfecha/o \_\_\_\_\_ Nada Satisfecha/o \_\_\_\_\_

## ANEXO 3. CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO



Matagalpa, 09 de septiembre del 2019

**Dr. Henry Xavier Dávila Gutiérrez**  
**Director**  
**HECAM**

Estimado Doctor Dávila

Me dirijo a usted con el objetivo de hacer de su conocimiento que me encuentro en el proceso de investigación de mi tesis en la maestría en Salud Pública, el tema a investigar es, "Satisfacción de los usuarios con relación a la atención médica en la sala de Consulta Externa en el Hospital Escuela César Amador Molina de Matagalpa Nicaragua, durante el II trimestre del año 2019". Por tanto, solicito su apoyo y me puedan facilitar información necesaria para el desarrollo de los objetivos de la Tesis Final. Los resultados de esta investigación le serán de mucha utilidad para el Hospital.

En espera de una respuesta, me suscribo de usted, deseándole éxitos en sus múltiples funciones.

Atentamente

Lic. Lilliams Adaleth Moreno Arvizú

Teléfono: 35690776

Correo: adaleth\_esthela@yahoo.es



*Handwritten notes:*  
10-09-19  
13:50:55

Cc. Lic. Erasmo Jarquín Arauz / Director Matagalpa

Dra. Arely Rodríguez Vidaurre / Subdirector Docente Matagalpa

## ANEXO 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

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



Estimado usuario de este Hospital soy Lilliams Adadlet Moreno Arvizú licenciada en Administración de Empresas y estudiante de la Maestría de Salud Pública en el Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud CIES-UNAN.

Se está realizando un estudio dirigido a evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención médica recibida en el servicio de Consulta Externa en el Hospital Escuela César Amador Molina de Matagalpa Nicaragua, II trimestre 2019, esto como un requisito de graduación de la Maestría en Salud Pública.

Al firmar usted accede a participar en este estudio de manera voluntaria, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

**Nombre del participante:** \_\_\_\_\_

**Firma del Participante:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_



## ANEXO 5. TABLAS

**Tabla 1. Edad de los usuarios del servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

Edad	Frecuencia	Porcentaje
21-30 años	36	24.49%
31-40 años	42	28.57%
41-50 años	20	13.61%
51-60 años	20	13.61%
61 a más	29	19.73%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

**Tabla 2. Sexo de los usuarios del servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	39	26.53%
Mujer	108	73.47%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

**Tabla 3. Procedencia de los usuarios del servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

<b>Procedencia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Rural	85	57.82%
Urbano	62	42.18%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

**Tabla 4. Nivel Académico de los usuarios del servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

<b>Nivel Académico</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Iletrado	21	14.29%
Primaria	62	42.18%
Secundaria	42	28.57%
Técnico	5	3.40%
Universitaria	17	11.56%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

**Tabla 5. Tipo de servicio recibido en la consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

Tipo de Servicio recibido en la consulta	Frecuencia	Porcentaje
Consulta Médica	130	88.44%
CPN	11	7.48%
Otros	4	2.72%
Planificación Familiar	2	1.36%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

**Tabla 6. Tiempo de espera para recibir atención médica en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

Tiempo de espera	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 30 minutos	8	5.44%
30-60 minutos	27	18.37%
Más de una hora	112	76.19%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

**Tabla 7. Satisfacción del usuario respecto al tiempo de espera en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

<b>Satisfacción del tiempo de espera</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Satisfecha/o	24	16.33%
Muy Satisfecha/o	97	65.99%
Nada Satisfecha/o	9	6.12%
Poco Satisfecha/o	17	11.56%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

**Tabla 8. Duración de la consulta en el área de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

<b>Duración de la consulta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De 5-10 minutos	50	34.01%
Más de 10 minutos	58	39.46%
Menos de 5 minutos	39	26.53%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

**Tabla 9. Satisfacción de la durabilidad de la consulta en consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

Satisfacción de la durabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecha/o	16	10.88%
Muy Satisfecha/o	121	82.31%
Nada Satisfecha/o	4	2.72%
Poco Satisfecha/o	6	4.08%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

**Tabla 10. Información brindada en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

Información brindada	Si		No	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
¿La persona que lo atendió le explicó con lo que tenía?	145	98.64%	2	1.36%
¿La explicación fue con palabras sencillas y claras de forma que usted le entendiera?	146	99,32%	1	0.68%
¿Recibió consejos o recomendaciones para su salud?	141	95.92%	6	4.08%

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

**Tabla 11. Seguimiento a su problema en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

<b>Seguimiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	16	10.88%
Si	131	89.12%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

**Tabla 12. Entrega de medicamento a los usuarios en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

<b>Entrega de medicamento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
N/A	24	16.33%
No	22	14.97%
Si	101	68.71%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

**Tabla 13. Disponibilidad de mobiliario en la consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

Disponibilidad de mobiliario	Frecuencia	Porcentaje
No	26	17.69%
Si	121	82.31%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

**Tabla 14. La limpieza en la sala y el consultorio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

Limpieza	Si		No	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
¿La sala estaba limpia?	145	98.64%	2	1.36%
¿El consultorio donde recibió atención estaba limpio?	147	100%	0	0%

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

**Tabla 15. Privacidad en el consultorio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

<b>Privacidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	24	16.33%
Si	123	83.67%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

**Tabla 16. Utilización de los servicios higiénicos en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

<b>Utilización de los servicios higiénicos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	87	59.18%
Si	60	40.82%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.



**Tabla 17. Limpieza de los servicios higiénicos en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

<b>Limpieza de los servicios higiénicos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	44	29.93%
No	16	10.88%
N/A	87	59.18%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

**Tabla 18. Trato recibido por el médico percibido por los pacientes que asistieron a la consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

<b>Trato recibido por el médico</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	122	82.99%
Bueno	23	15.65%
Regular	2	1.36%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

**Tabla 19. Trato recibido por la enfermera percibido por los pacientes que asistieron en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

<b>Trato recibido por la enfermera</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	105	71.43%
Bueno	23	15.65%
Regular	11	7.48%
Malo	5	3.40%
N/A	3	2.04%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

**Tabla 20. Trato recibido por el área de admisión percibido por los pacientes que asistieron en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

<b>Trato recibido por el área de admisión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	48	32.65%
Bueno	23	15.65%
Regular	2	1.36%
Malo	1	0.68%
N/A	73	49.66%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

**Tabla 21. Satisfacción en general relacionada con la atención recibida en el servicio de consulta externa Hospital Escuela César Amador Molina, Matagalpa, Nicaragua, II Trimestre 2019**

<b>Satisfacción en general</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Satisfecha/o	118	80.27%
Satisfecha/o	23	15.65%
Poco Satisfecha/o	5	3.40%
Nada Satisfecha/o	1	0.68%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios de Consulta Externa HECAM, Matagalpa, Nicaragua, 2019.

## ANEXO 6. FOTOS

