



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  
2017-2019**

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

**SATISFACCION DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA. CLINICA NUESTRA SEÑORA  
DEL CARMEN, FRANCISCO MORAZAN, HONDURAS, FEBRERO 2019.**

**Autora:**

**Licda. Claudia Yanory Gálvez**

**Enfermera Profesional**

**Tutora:**

**Dra. Sheila Valdivia**

**Docente e Investigadora**

**Managua, Nicaragua, Mayo del 2019**

## INDICE

RESUMEN .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
I. INTRODUCCION .....	1
II. ATECEDENTES .....	2
III. JUSTIFICACION .....	4
IV. PLANTIAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
V. OBJETIVO .....	6
VI. MARCO TEORICO .....	7
VII. DISEÑO METODOLOGICO .....	17
VIII. RESULTADO Y ANALISIS DE RESULTADO .....	23
IX. CONCLUSIONES .....	53
X. RECOMENDACIONES .....	54
XI. BIBLIOGRAFIA.....	55
ANEXOS .....	57

## **Resumen**

**Objetivo:** Determinar la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta Externa en la clínica nuestra señora del Carmen en Tegucigalpa, Honduras, febrero 2019.

**Diseño:** se utilizó una encuesta de satisfacción de usuarios externos utilizados en la secretaria de salud en el departamento de calidad, donde se consideró 50 datos de los pacientes, para conocer la satisfacción de los usuarios externos que asisten a la consulta externa de la Clínica Nuestra Señora del Carmen.

**Resultados:** En relación a la explicación de su enfermedad en prevención y seguimiento del mismo los resultados encontrados son: si le explicaron de forma sencilla 44 (88%). El 90% (45) manifiesta que se sintieron mejor y mejoraron los problemas de su salud con el tratamiento que recibieron en la clínica. En relación a los pacientes que acuden a los servicios de farmacia, los pacientes manifestaron que obtuvieron todas las medicinas que le recetaron 36 (72%),

**Conclusión:** El trato que se ofrece por parte de médico, enfermera y personal de farmacia es considerado muy bueno. En cuanto a si la persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras su enfermedad o estado de salud, los pacientes manifestaron en su mayoría que sí. La persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras el tratamiento que debe seguir dijeron si, la mayoría de los usuarios están satisfechos y mejoraron su condición de salud con el tratamiento que se les administró en la consulta.

**Palabras claves:** Satisfacción, servicios, usuarios.

**Contacto:** [claudiagalvezsalud101017@gmail.com](mailto:claudiagalvezsalud101017@gmail.com)

## **DEDICATORIA**

Es mi deseo dedicar mi trabajo de tesis en primer lugar a mi esposo Dagoberto Bueso quien es mi mejor compañía y el ideal compañero de viaje por la vida, sosteniéndome cada vez que decidía abandonar la lucha diaria fortaleciendo mi vida en la parte anímica, espiritual, por estar presente en esos momentos difíciles de la vida, a mis dos Hijas, el motor de mi lucha diaria y quienes siempre me han apoyado en todos los proyectos que he emprendido, dándome siempre ánimo para continuar mi formación profesional.

A mi madre María Maura valle quien me impulso en la vida para nunca detenerme a pesar de las circunstancias, a mi padre Héctor Javier Gálvez.

***Lic. Claudia Yanory Gálvez***

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi gratitud en primer lugar a Dios todopoderoso, que concedió la fuerza, la voluntad, sabiduría y paciencia para alcanzar este nuevo triunfo profesional, con profundo amor agradezco a mis hermanos que siempre respondían a mis llamados, quienes me ha alentado siempre a luchar por mis sueños, quienes me apoyaron para ver alcanzado esta meta profesional.

A la Dra. Brenda Sandoval , quien fue la persona que además de jefe , compañera de trabajo y amiga ,una persona con un gran corazón motivándome a estudiar a mi compañera y amiga Sonia León por compartir conmigo en una fase muy importante de mi vida además de un gran ser humano.

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

Agradezco a mi tutora Dra. Sheila Valdivia por su dedicación, tiempo, paciencia, y comprensión por el apoyo científico técnico en el desarrollo de mi tesis de grado para optar al título de Máster en Salud Pública.

***Lic. Claudia Yanory Gálvez***

## I. INTRODUCCION

La evaluación de la calidad de los servicios de salud se ha convertido en una preocupación creciente en las últimas décadas. Se define de muchas formas, siendo la propuesta de Donabedian, una de las más aceptadas. Sin embargo, no existe una definición universal; sobre el concepto de calidad para el personal de salud, el usuario, el administrador, el político, el empleado, el empresario, no es el mismo y cada uno valora de forma diferente sus componentes. La calidad de atención se ha convertido en un área de conocimiento, apoyada en métodos y técnicas de las ciencias sociales, con dos vertientes: la evaluación desde la perspectiva de los profesionales y desde los usuarios, siendo la primera inicialmente más utilizada. (M., 2009) (MarcadorDePosición2) (Izquierdo & Sosa, 2016; Massip, Ortiz, Abreu, Peña, & Infante, 2016; Boza,Bustios., 2017)

En la implementación del nuevo modelo nacional de salud en Honduras, el cual está centrado en el trabajo con el paciente y la comunidad, lugares más postergados con énfasis en el binomio madre hijo y la implementación de la estrategia mejora continua de la calidad. En el Sector Público de los países de la Región, la heterogeneidad mencionada anteriormente respecto a la evolución del enfoque de la calidad es aún mayor. Esta se manifiesta precisamente por el alto nivel de insatisfacción de los ciudadanos con la calidad en los servicios públicos que reciben. Generalmente, en los países de la Región las instituciones públicas se han caracterizado por brindar servicios poco eficientes e ineficaces, sin lograr satisfacer en muchas ocasiones, las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Este estudio evalúa la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa de la Clínica Nuestra Señora del Carmen Tegucigalpa, Francisco Morazán, Honduras. Febrero 2018.

## II. ANTECEDENTES

Boza Bustios, B. (2017) Perú. Estudió el bienestar del cliente externo en la atención de emergencia del área de tópicos especializados y el área de observación de un hospital nacional de Lima, Se determinó que no existen diferencias significativas entre la satisfacción del usuario externo del área de tópicos especializados y el área de observación de emergencia. Asimismo, no existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia, en el área de tópicos especializados y el área de observación en sus diferentes dimensiones. En cuanto a la condición del paciente existen diferencias significativas en la dimensión empatía donde el usuario con seguro integral de salud (SIS) estuvo más insatisfecho que el usuario pegante y en relación al tipo de paciente existe diferencia significativa en la satisfacción del usuario externo del área de tópicos especializados y observación de emergencia en su dimensión empatía donde el acompañante presentó mayor insatisfacción que el usuario.

Espinosa García D. (2017) Honduras, Estudió la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brinda en la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa. Los servicios a los que más acude la población son cardiología 47.70% y neumología 32.40%, en cuanto a las edades la población en su mayoría son adulto mayor de 60 – 69 años, predominando el sexo femenino 66.80%, y en su mayoría los pacientes son subsiguientes 70.12%, en cuanto al tiempo de espera para su cita programada es de más de dos meses 62.70%, ese tiempo le pareció aceptable 51.47%. Al igual recibió buen trato del personal que labora en los diferentes servicios de la consulta externa. Al mismo tiempo les pareció que las instalaciones en cuanto a ventilación, iluminación, limpieza de baño y limpieza en general son muy buenas. Los resultados indican que la mayoría de los usuarios se sienten satisfechos con los servicios que se brindan en la consulta externa, aunque hay una minoría que expresa que el tiempo de espera para recibir su medicamento es mucho, sin embargo, existe oportunidad de mejoras en los servicios para brindar una atención de calidad.

Moncada Peralta E. (2016) Honduras, se realizó un estudio para evaluar la opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el Laboratorio Clínico del Hospital Tela. Se realizaron 367 encuestas, de las cuales el 74% de los usuarios correspondían al sexo femenino y 26% al sexo masculino; Todas las brechas fueron negativas lo que indica que hay déficit en el servicio que presta el laboratorio clínico del Hospital Tela, la dimensión bienes tangible y empatía con -17 fueron las brechas más cercana a cero y en base a ellas se puede enfocar un plan de mejora continua de calidad, la brecha más alejada del valor de cero es la de confiabilidad: con un -33, dimensión capacidad respuesta: -31, dimensión seguridad: -26, Índice de calidad del servicio, Al clasificar la calidad del servicio, la dimensión con la brecha más alejada del cero fue la confiabilidad y las más cercanas al cero fueron los bienes tangibles y la empatía; el resultado del índice de calidad del servicio (ICS) PONDERADO se interpreta como que el servicio brindado en el laboratorio clínico del Hospital Tela, según la percepción y la expectativa de los usuarios cumple el estándar de calidad moderadamente.

### **III. JUSTIFICACIÓN**



Es importante brindar servicios de salud de calidad, esto se refleja no solo en tener un resultado del procedimiento, sino que también va implícito el trato que la población recibe del personal, la existencia de los insumos necesarios y que las instalaciones sean apropiadas para el desarrollo del trabajo.

De acuerdo con la línea estratégica de orientar la organización al cliente, se plantea el objetivo general de mejorar el grado de satisfacción de los usuarios de la red de servicios de la Secretaría de Salud y como uno de los objetivos específicos, la necesidad de conocer de forma sistemática y periódica la opinión de los usuarios de estos servicios.

En la clínica Nuestra Señora del Carmen se consideró necesario levantar una línea base para investigar sobre la satisfacción de los usuarios en la consulta externa, Tegucigalpa, Honduras en el mes de febrero 2019 de tal manera que permita brindar información actualizada a los tomadores de decisiones a fin de identificar posibilidades de mejora en la calidad de la atención.

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

La necesidad de reducir la brecha, los esfuerzos por mejorar la situación de exclusión, la reforma en el sector el cual se centra en la inclusión social, la opinión de los usuarios y la calidad de atención. Para poder desarrollar este Modelo, es necesario conocer la satisfacción de los usuarios externos de los servicios que se brindan la clínica nuestra señora del Carmen, por lo descrito anteriormente se considera importante saber:

¿Cuál es la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa de la clínica nuestra señora del Carmen Tegucigalpa, Francisco Morazán, honduras, de febrero 2019?

Así mismo se presentan las siguientes interrogantes:

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

## **V. OBJETIVOS.**

### **Objetivo General:**

Determinar la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta Externa de la Clínica nuestra señora del Carmen de Tegucigalpa, Honduras, febrero 2019.

### **Objetivos específicos:**

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

## VI. MARCO TEÓRICO

Al respecto, la Real Academia Española, define que la satisfacción de las necesidades como: “El sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una dolencia, queja, consulta o duda. Por otra parte, Donabedian expresa que el manejo del sentimiento de bienestar debe responder, contener los valores y normas socialmente definidas que regulan la interacción de los individuos en general y en situaciones particulares y que se expresa en brindar, ofrecer, ofertar acciones sencillas como el saludo, respeto, amabilidad, una mirada tierna de amistad y cordialidad, influye positivamente en la respuesta satisfactoria de las usuarias (M.2019)

Avedis Donabedian en 1980 una definición de la calidad asistencial que ha llegado a ser clásica y que formulaba de la siguiente manera: “Calidad de Atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueda acompañar el proceso en todas sus partes. (Llinas Delgado 2001)

Años más tarde, concretamente en 1989, la internacional Organization Standardization (ISO) definió que :” Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado ”Esta definición que gozo desde el inicio de una amplia aceptación, transmite dos conceptos fundamentales. El primero de ellos es que la calidad de la asistencia puede medirse y de otro lado que la calidad es el grado de cumplimiento de un objeto y por tanto depende de cómo se define este. Efectivamente, el concepto de calidad varía en función de quien lo utiliza y cuando la aplica la administración, en consecuencia la idea de calidad será distinta, la gerencia del centro, que cuando el término es aplicado por los profesionales y aún por los usuarios. Sin embargo, es evidente que estas ideas distintas de la calidad se entrelazan y se encuentren en una zona común. (Suñol & frenk, 2001)

En 1991 la Organización Mundial de la Salud afirmaba que "Una atención sanitaria de alta calidad es 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 permanente. Llinas Delgado 2001)

"El sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad", en este caso es la respuesta acertada hacia una dolencia, queja, consulta o duda, Por otra parte (Suñol & frenk, 2001)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define calidad de atención como el proceso en el que cada usuario recibe un conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos, y que teniendo en cuenta todos los factores en el contexto de una usuaria y del servicio se logra obtener el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente. En este sentido, no sólo se considera como resultado el sanarse, sino que se toma en cuenta otras variables que para el usuario importan, en el sentido de saber, que valora en la atención de salud, que necesita y cuáles son sus expectativas respecto de cómo debería haber sido atendido. (Massip, Ortiz, Abreu peña & Infante 2016)

En el Sector Público de los países de la Región, la heterogeneidad mencionada anteriormente respecto a la evolución del enfoque de la calidad es aún mayor. Esta se manifiesta precisamente por el alto nivel de insatisfacción de los ciudadanos con la calidad en los servicios públicos que reciben. Generalmente, en los países de la Región las instituciones públicas se han caracterizado por brindar servicios poco eficientes e ineficaces, sin lograr satisfacer en muchas ocasiones, las necesidades y expectativas de la ciudadanía. En este sentido, no sólo se considera como resultado el sanarse, sino que se toma en cuenta otras variables que para el usuario importan, en el sentido de saber,

que valora en la atención de salud, que necesita y cuáles son sus expectativas respecto de cómo debería haber sido atendido (Massip, Ortiz, Abreu peña & Infante 2016)

Revisión de los diferentes modelos de salud en relación con la calidad de atención prestada lleva a reflexionar sobre la necesidad de generar modelos de calidad de atención centrados en el ser humano, priorizando la salud, sin dejar de lado la cobertura, que como se ha visto, es la meta única de muchos modelos.(Buza,Buestios,2017)

La calidad técnico-científica de los profesionales de la salud es una de las variables más importantes en un programa de garantía y mejora de la calidad, principalmente por aumentar el uso eficiente de los recursos, reducir el riesgo de lesiones asociados con los servicios de salud ofrecidos y, de paso, aumentar la satisfacción del paciente-usuario en sus demandas.

El trabajo de reorganización de un modelo de salud centrado en la calidad es un imperante ético, que debe partir de la academia, con amplia participación ciudadana existen diferentes modelos de calidad en la atención en el terreno de las organizaciones de servicios, ISO 9001-2000 y EFQM, un modelo no prescriptivo y, por tanto, no especifica la metodología que debe emplearse para la evaluación de los resultados instrumentos como el SERVQUAL, el cual se fundamenta en cumplir las expectativas del cliente (Buza,Buestios,2017)

El PLECOSER es un instrumento que puede ayudar a los servicios de salud para mejorar la calidad de sus servicios. Este instrumento permite diseñar estrategias que ayuden a los diferentes actores del sistema a lograr un impacto positivo en los usuarios. Y a partir de estos instrumentos, y con la academia como generador y articulador del conocimiento, fijar un punto de partida para el rediseño del sistema de salud. El análisis de la calidad

en salud se realiza de acuerdo a la teoría de sistemas en tres dimensiones: estructura, proceso y resultados. (Buza, Buestios, 2017)

En el contexto actual de valores y objetivos en el sistema de salud y en la sociedad en general, los criterios y dimensiones en una evaluación de calidad son múltiples y están influenciados por los indicadores elegidos para estudiarla. Se deben de establecer indicadores de salud que permitan la evaluación y seguimiento de la atención médica de acuerdo a la situación actual. Es necesario otorgar atención médica con oportunidad, competencia profesional y seguridad, respetando los principios éticos de la práctica médica y satisfaciendo las necesidades de salud y expectativas de los pacientes. (Siaden Tauma, 2016)

Actualmente, en las instituciones tanto públicas como privadas de los sistemas de salud, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad de la atención. Para mejorar esta calidad, se han desarrollado diversas acciones como la organización de comités de mortalidad, grupos de consenso encargados de evaluar la optimización de las técnicas, comités y círculos de calidad, Sistemas de monitoreo y la aplicación de encuestas de opinión a proveedores y usuarios, entre otros

Las bases conceptuales y metodológicas para la evaluación de la calidad de la atención, publicadas en los ámbitos nacional e internacional durante los últimos diez años, se han estado justificando en el modelo desarrollado por Donabedian.

Este modelo ha sido una contribución importante, pues permite medir ordenadamente las variables ligadas a la calidad de los servicios de salud. Este esquema supone que

Los resultados realmente son consecuencia de la atención proporcionada, lo cual implica que no todos los resultados puedan ser fáciles y exclusivamente imputables a los procesos, y no todos los procesos dependerán directa y únicamente de la estructura. (Suñol & Frenk, 2001 (Coronado Zarco, Cruz Medina, Salvador, Hernández, Arellana Hernández, & Navas, 2012))

La atención a la salud tiene tres componentes: la atención técnica, la relación interpersonal y el medio ambiente (comodidades), en los que se lleva a cabo el proceso de la atención. La forma de empezar a traducir las grandes abstracciones de la formulación de conceptos en los atributos más detallados de la atención que van a representar su calidad es a través de la exploración «empírica» de la experiencia de cada día; con el fin de extraer de las opiniones expresadas por pacientes, médicos y administradores, los juicios que comparten sobre la calidad, así como aquellos en los que difieren (Coronado Zarco Cruz Medina, Salvador, Hernández, Arellana Hernández, & Navas, 2012)

El interés por conocer la opinión de los usuarios tiene, al menos, una triple justificación: primero, desde la óptica de la participación social, los ciudadanos son parte integral y central del sistema, participando activamente tanto en la evaluación como en la planificación y redefinición de la política sanitaria. (Suñol & Frenk, 2001)

Segundo, los usuarios pueden monitorizar y juzgar la calidad del servicio, aportando información a gestores públicos sobre determinados aspectos que no es posible obtener por otros medios. Y, finalmente, el objetivo de medir la satisfacción de los usuarios de los servicios, ya que un paciente satisfecho es más propenso a seguir las recomendaciones médicas y terapéuticas.



Un indicador es una construcción teórica concebida para ser aplicada a un colectivo y producir un valor numérico, por medio del cual se procura cuantificar algún concepto o noción asociada a ese colectivo. Es decir, un indicador es una Operacionalización cuantitativa (números) que permite medir conceptos abstractos como calidad y eficiencia, estableciendo comparaciones en tiempo y espacio (Coronado Zarco Cruz Medina, Salvador, Hernández, Arrellana Hernández, & Navas, 2012).

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados con la atención recibida, mediante los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos, y a los usuarios mismos, en sus necesidades y expectativas.

Existe el convencimiento de que son los usuarios quienes pueden monitorizar y, finalmente, juzgar la calidad de un servicio, y por lo tanto, quienes pueden aportar a los gestores públicos información de primera mano sobre determinados aspectos que no es posible obtener por otros medios. Esto se debe a que la percepción subjetiva del usuario habla de la calidad del servicio conjugando al tiempo tanto sus necesidades como sus expectativas. Por último, medir la satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios es de suma importancia porque está contrastado que un paciente satisfecho se muestra más dispuesto a seguir las recomendaciones médicas y terapéuticas y, por lo tanto, a mejorar su salud. (Suñol & frenk, 2001)

Desde la perspectiva del paciente, la tarea del médico se puede dividir en la técnica (ciencia) y la interacción interpersonal. A estas dos tareas habría que añadir las condiciones bajo las cuales se ofrece la atención, tales como el confort, aspectos relativos a la información o comunicación y la rapidez o amabilidad.

El análisis de las satisfacciones visto como un indicador de la dimensión de resultado. A partir de este indicador se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la estructura (comodidades, instalaciones físicas, organización), el proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y el resultado (cambios en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida). (Coronado Zarco Cruz Medina, Salvador, Hernández, Arrellana Hernández, & Navas, 2012).

También se puede obtener información sobre aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención (accesibilidad). En ocasiones, la accesibilidad se traslapa conceptualmente con la definición de calidad, ya que aquélla abarca aspectos que tienen repercusiones directas en la atención, como los tiempos de espera, los horarios del servicio o los costos de esta misma atención, los cuales, en conjunto, se consideran como características de la

### **Accesibilidad a las organizaciones** (Social 2011-2014).

La opinión de los usuarios tiene alta credibilidad en los estudios sobre satisfacción, debido a que la evaluación que hacen del servicio es producto de sus experiencias y no está mediada por juicios de los servidores del programa. Se ha determinado que las prioridades para el paciente son: recibir atención oportuna; ver satisfechas sus necesidades de salud; recibir un trato digno, amable y respetuoso; Que la institución prestadora del servicio cuente con personal suficiente y preparado para otorgar la atención requerida; que esta institución disponga de los recursos Suficientes para otorgarla, y que la atención brindada se dé en un ambiente adecuado.

En la satisfacción del usuario intervienen fundamentalmente dos factores: la expectativa y la experiencia; la diferencia entre ambas nos da como resultado el grado de satisfacción o de insatisfacción del usuario; sin embargo, en ambos factores influyen las valoraciones que el paciente tenga. En este sentido, es diferente el grado de satisfacción de un paciente que acude al hospital por primera vez que el de un paciente que acude al

hospital en forma continua<sup>1</sup>. La falta de mejoría en el estado de salud manifestada por los informantes parecería estar relacionada, en general, con dos aspectos; 1. Supervisión y la capacitación del personal en el manejo clínico, y b) las variables intrínsecas a la población usuaria.) Capacidad de Respuesta: Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. (Social 2011-2014).

**Evaluación:** Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud.

**Evaluación de la satisfacción del usuario externo:** Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.

**Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

**Expectativa del Usuario:** Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

**Confiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Satisfacción del Usuario Externo: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece

Acciones Correctivas: se realizan después que se han encontrado deficiencias en los procesos de la organización.

Acciones de Mejora: conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización para la mejora continua.

Calidad de la Atención: conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Gestión de la Calidad: es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

Mejoramiento Continuo de la Calidad: es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda organización de salud, a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia

Oportunidad de Mejora: Es el proceso de atención al usuario externo mediante el análisis de la información generada por una herramienta y que es factible de mejorarse.

Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del Sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión (Buza Bustios 2017).

La política de calidad se creó para dar ordenamiento y definir las actividades relacionadas con la calidad del sistema de salud en Honduras, tanto de los insumos, los procesos de gestión y atención, medición para los establecimientos y los servicios de interés sanitario. Su ámbito es el sector salud de Honduras, tanto los incluidos en el subsistema de servicios de salud como los del subsector sanitario.

La Política Nacional de Calidad en Salud es de obligatorio cumplimiento en el sector salud, incluyendo las organizaciones públicas, privadas o mixtas proveedoras de servicios en salud y proveedores de servicios y productos al sector

## **VII. DISEÑO METODOLOGICO**

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

Descriptivo, retrospectivo de corte transversal

### **b. Área de Estudio:**

Clínica Nuestra Señora del Carmen, Tegucigalpa, Francisco Morazán.

### **c. Universo de Estudio:**

Usuarios que asistieron al servicio de la Clínica Nuestra Señora del Carmen

### **d. Muestra:**

50 usuarios del mes de febrero 2019.

### **e. Unidad de Análisis:**

Usuarías que asistieron a la clínica en la consulta externa.

### **f. Criterios de selección:**

#### **Criterios de inclusión:**

- Que decidieron participar en el Estudio.
- Recibieron Urgencias vitales.
- Que fueron referidos por emergencia a servicios de atención de mayor nivel.
- Que se realizaron procedimientos menores que implican todo el proceso de atención y que fueron atendidos por el Médico o Enfermera.

### **Criterio de exclusión**

- No decidieron participar en el estudio.
- No recibieron la atención en Urgencias vitales.
- Que no fueron referidos por emergencia a servicios de atención de mayor nivel.
- Que no se realizase procedimientos menores que no implican todo el proceso de atención y que no se atendieron por el médico o enfermera.

### **g. Variables por objetivo**

**Para el Objetivo 1. Definir las características socio demográficas de las usuarias del servicio de consulta Externa.**

- Edad
- Sexo
- Servicio recibido por primera vez

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

- Tiempo de espera
- Tiempo efectivo de la atención

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

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

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

- Atención recibida del profesional
- Privacidad
- Comunicación del profesional al paciente
- Resolución del problema
- Trato por servicios
- Opinión de las instalaciones

**h. Fuente de información:**

La fuente de información fue primaria ya que se recolectó por medio de encuesta.

**i. Instrumento de recolección de información**

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

**j. Procesamiento de la información**

La información se procesó a través de documento elaborado por la secretaria de salud utilizando los programas Microsoft Word y Excel 2013, posteriormente se presentaron en cuadros y gráficos.

**k. Consideraciones éticas**

La información fue manejada confidencialmente y solo para efecto del estudio, no se registró nombre, ni número de expedientes de los participantes. Se obtuvo autorización para la realización de esta tesis por parte del Coordinador de la ONG.



### **a. Trabajo de campo**

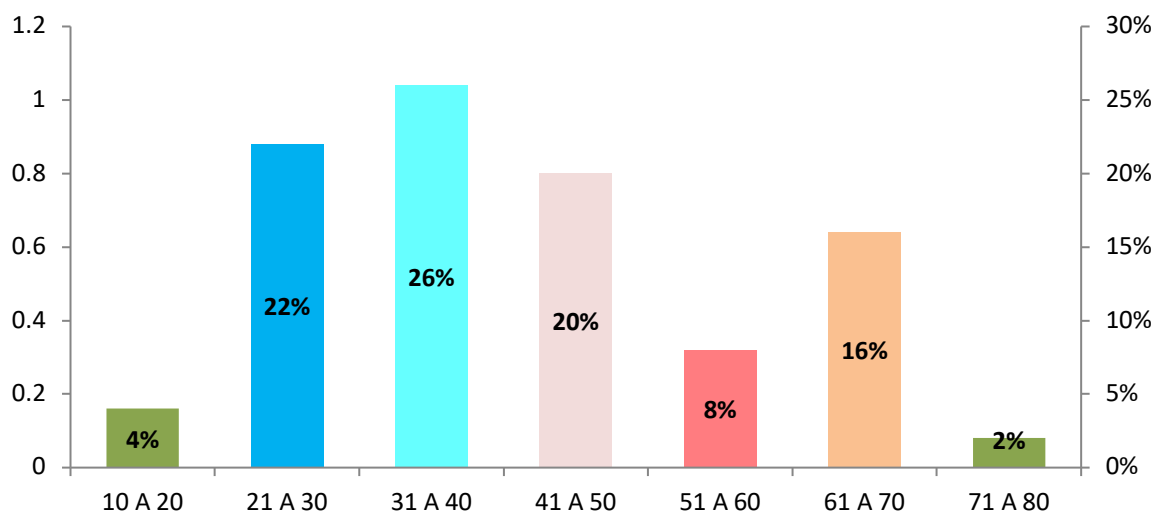
Para realizar al presente estudio se solicitó permiso al coordinador de la clínica Nuestra Señora del Carmen, para lo cual se autorizó la implementación de la encuesta, obteniendo la información de una fuente primaria.

La información se recolectó en un periodo de 20 días sin incluir los fines de semana, para lo cual se hizo presencia en la unidad de salud para recolectar la opinión de cada usuario se trabajó con los pacientes que salían del servicio de consulta externa.

## VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

**Objetivo 1. Características socio demográficas de las usuarias del servicio de consulta Externa.**

**Gráfico 1. Edad de los usuarios en la consulta externa de la clínica Nuestra Señora del Carmen, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2019.**

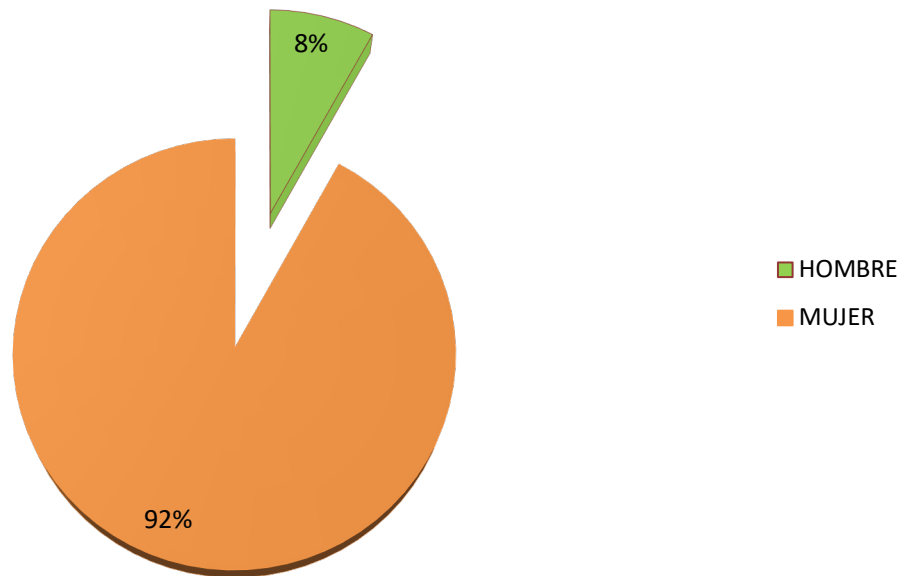


**Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario realizada de la CNSC, Tegucigalpa Honduras 2019.**

En relación a la edad de los pacientes los rangos son de: 10-20 años 2 (4%), de 21 a 30 años 11 (22%), 31 a 40 años 13 (26%), 41 a 50 años 10 (20%), 51 a 60 años 5 (8%), de 61 a 70 años 8 (16%), 71 a 80 años 1 (2%). (Ver Anexo 5, Tabla 1)

El 46% de los encuestados se encuentran entre 21 a 41, de igual manera un 24% de los antes mencionados se encuentra en las edades de 51 y 70 años, por último el 20% en las edades de 41- a 50 años en todos los rangos predominan las mujeres. El servicio de salud es accesible para todos los usuarios tanto en jóvenes como adulto mayor, hombres y mujeres. Tal como se menciona en el debate "La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad" Se han estudiado un grupo de determinantes fundamentales de la calidad de los servicios que según Suárez (1997), son: Accesibilidad, confiabilidad, receptividad, competencia, cortesía, comunicación, credibilidad.

**Gráfico 2. Sexo de los usuarios en la consulta externa de la Clínica Nuestra Señora del Carmen, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2019.**

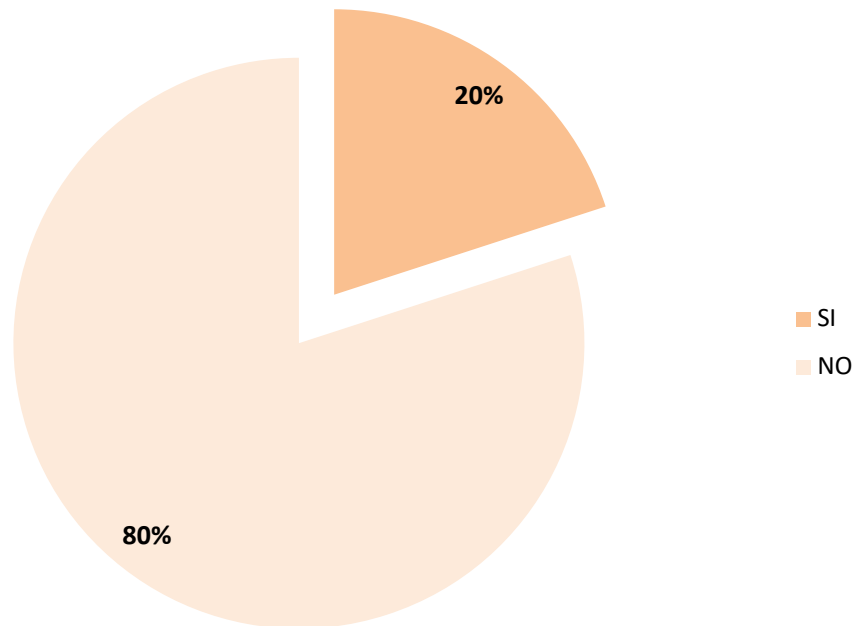


**Fuente:** Encuesta de satisfacción al usuario realizada de la CNSC, Tegucigalpa Honduras 2019.

En relación con el sexo de los usuarios 46 (92%) mujeres y 4 (8%) hombres. (Ver Anexo 5, Tabla 1).

Este resultado coincide con el estudio de (Aragadvay, 2017) donde se refleja que las mujeres son las que más acuden a los servicios de salud con una distribución mayor de mujeres 92%. Ya que ellas consideran que deben velar por su salud y la de sus hijos. Asimismo, algunas no trabajan y tienen más disponibilidad de tiempo.

**Gráfico 3. Usuarios que por primera vez acuden a la consulta externa de la Clínica Nuestra Señora del Carmen, Tegucigalpa, Honduras, febrero 2019.**



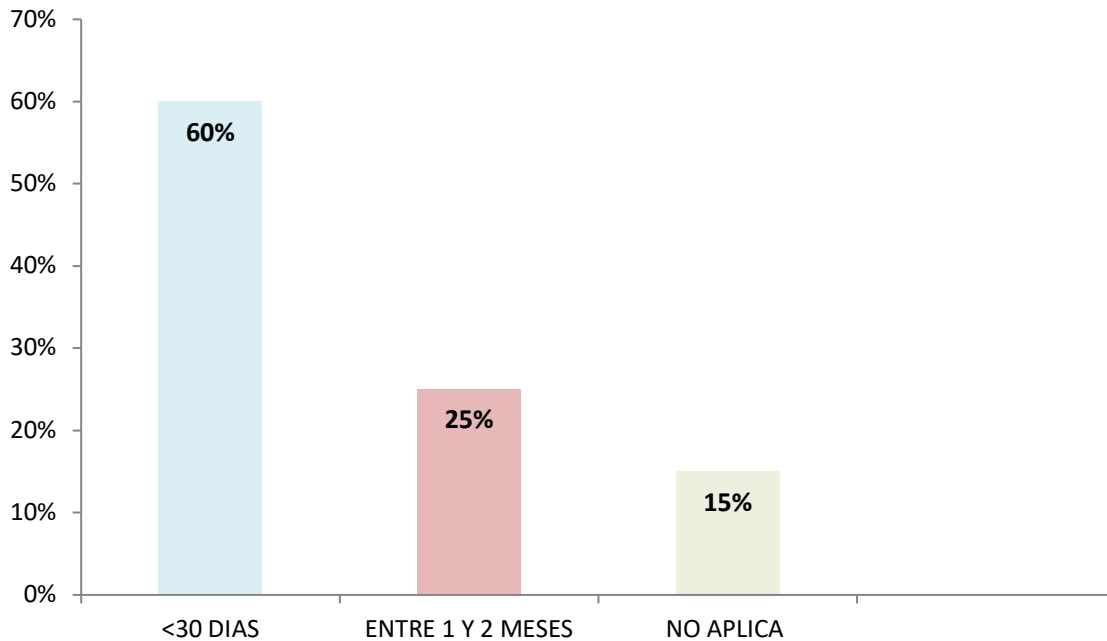
Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Tegucigalpa honduras 2019.

De los pacientes que asisten a la clínica, los que fueron atendidos por primera vez representan 10 (20%) y 40 (80%) que son pacientes sub-siguientes. (Ver Anexo 5, Tabla 1).

En similitud al estudio de Daysi García 2017 (Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa. Instituto Nacional Cardiopulmonar). La mayoría de los pacientes son subsiguientes a razón de las consultas de seguimiento. Algunos de los pacientes que se atienden por primera vez, se van sumando a la lista de pacientes citados por lo tanto se refleja en el aumento de las atenciones al final del mes y como consecuencia aumenta el tiempo de espera para su consulta.

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

**Gráfico 4. Tiempo de espera para su cita programada en la Clínica Nuestra Señora del Carmen, Tegucigalpa, Honduras, febrero 2019.**



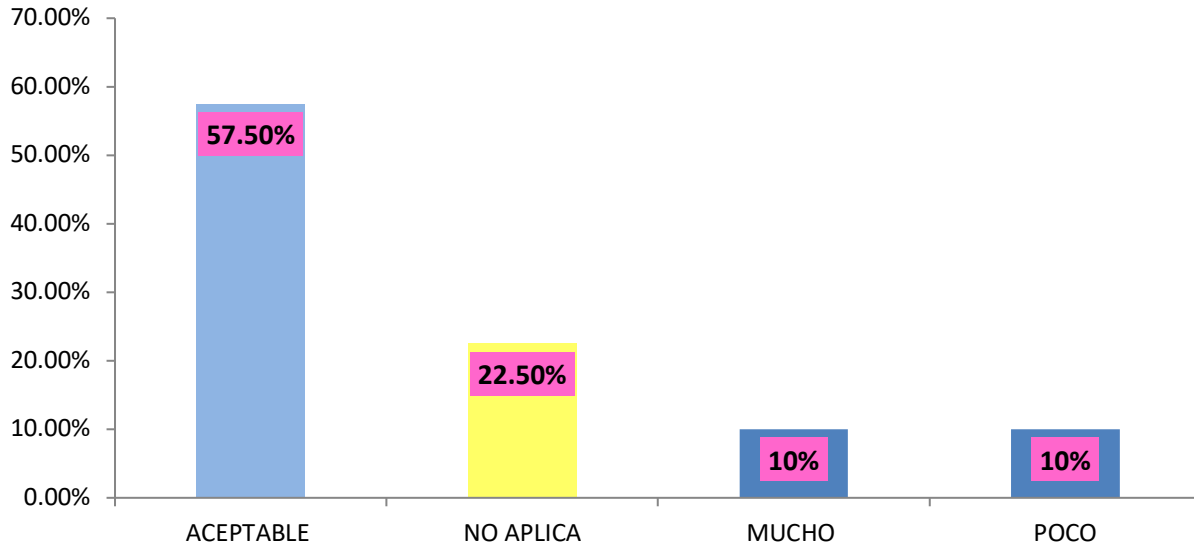
Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Tegucigalpa honduras 2019

En relación a la opinión de los tiempos de los procesos de atención en cuanto a los tiempos de espera para su cita programada los resultados fueron los siguientes:  $\leq$  de 30 días 24 (60%), entre 1 y 2 meses 10 (25%), no aplica 6 (15%). (Ver Anexo 5, Tabla 2).

En ocasiones, la accesibilidad se traslapa conceptualmente con la definición de calidad, ya que aquella abarca aspectos que tienen repercusiones directas en la atención, como los tiempos de espera, los horarios del servicio o los costos de esta misma atención, los cuales, en conjunto, se consideran como características de la Accesibilidad a las organizaciones (Social 2011-2014).

Coincide con las citas programadas según las normas, protocolos de atención de primer nivel, de la Secretaria de Salud.

**Gráfico 5. Satisfacción de los usuarios sobre el tiempo que esperó para su cita programada, en la Clínica Nuestra Señora del Carmen, Tegucigalpa, Honduras, febrero 2019.**

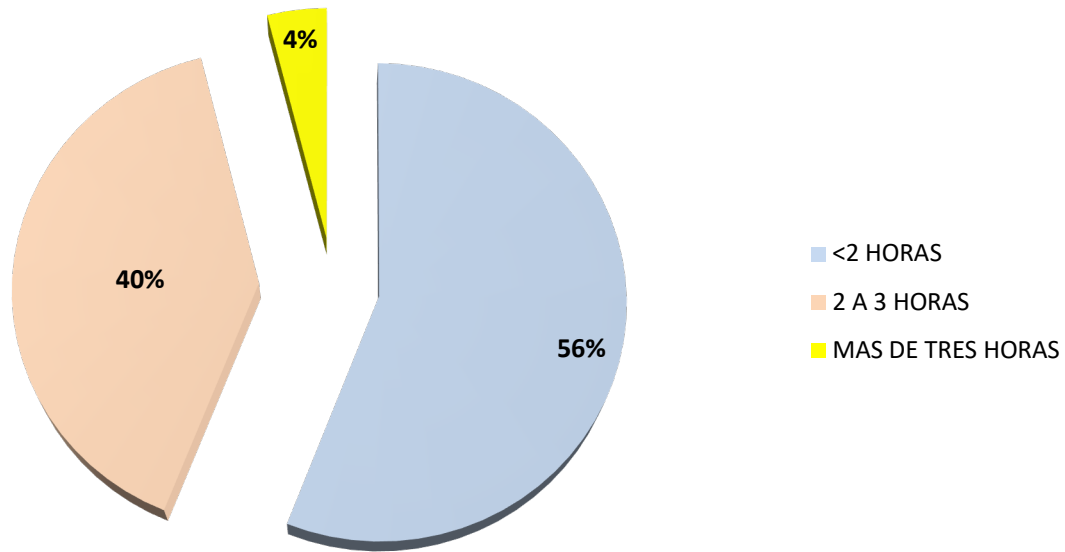


**Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019**

Con respecto al tiempo que esperó para su cita programada fue aceptable 23 (57.5%), no aplica 9 (22. %), mucho 4 (10%) y poco 4 (10%). (Ver Anexo 5, Tabla 2).

Los usuarios consideran que es aceptable (57%), el tiempo de espera para su cita programada. Los pacientes se sienten satisfechos ya que no tienen que esperar mucho para regresar nuevamente a su cita. Relacionado con la Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación, El análisis de la calidad en salud se realiza de acuerdo a la teoría en dimensiones: estructura, proceso y resultados, la planificación y organización del personal, satisfacción del usuario en el proceso de atención, en el trato y la existencia de medicamentos y el resultado la mejoría de su salud.

**Gráfico 6. Tiempo que esperó desde la llegada hasta que fue atendido en la consulta de la Clínica Nuestra Señora del Carmen, Tegucigalpa, Honduras, febrero 2019.**



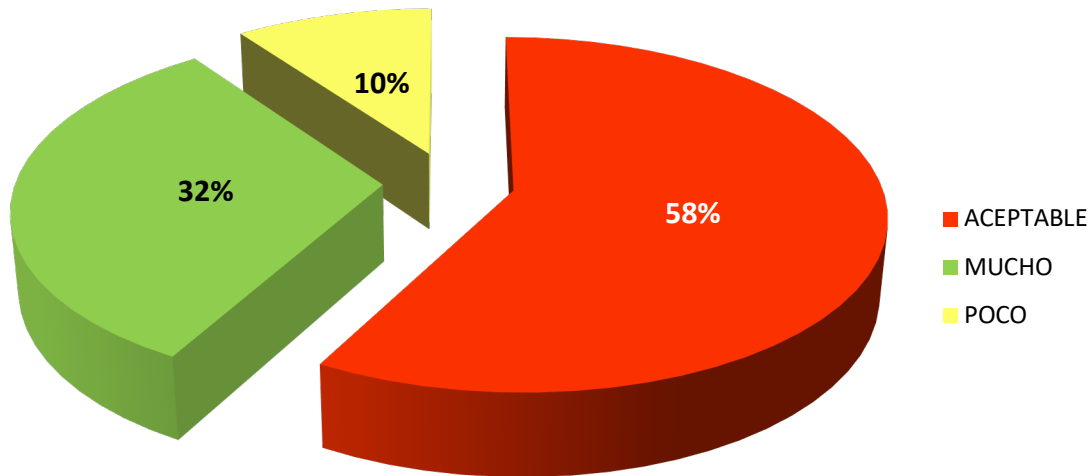
**Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019**

También el tiempo que esperó desde la llegada a la unidad de salud hasta que fue atendido en la consulta por el médico los resultados obtenidos fueron menos de 2 horas 28 (56%), 2 a 3 horas 20 (40%), más de tres horas 2 (4%). (Ver Anexo 5, Tabla 2).

En relación del tiempo que espero los pacientes consideran aceptable, este es el primer estudio de calidad realizado en la clínica el cual se tomará como base para los siguientes estudios y mejorar la calidad de atención para el usuario.

Se relaciona con el protocolo de atención al paciente de la Secretaria de Salud donde establece que el tránsito del mismo en el establecimiento de salud debe de ser en un tiempo máximo de 2 horas.

**Gráfico 7. Satisfacción del usuario acerca del tiempo que esperó, para recibir su consulta en la Clínica Nuestra Señora del Carmen, Tegucigalpa, Honduras, febrero 2019.**



**Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019**

En cuanto al tiempo que esperó le pareció fue aceptable 29 (58%), mucho 16 (32%) y poco 5 (10%). (Ver Anexo 5, Tabla 2).

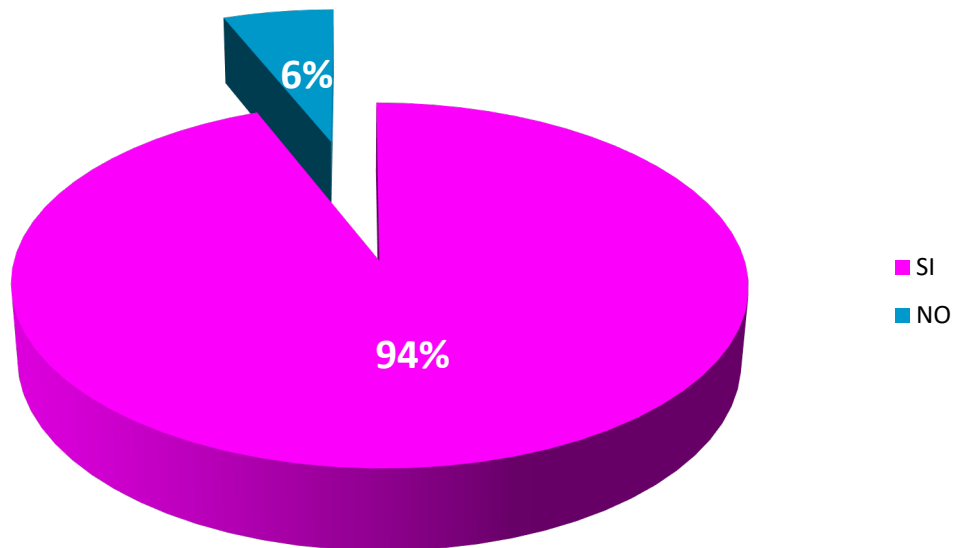
Los pacientes consideran que el tiempo de la espera es aceptable 58%, satisfecho con la atención de calidad que reciben.

Relacionado con la Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación, el análisis de la calidad en salud se realiza de acuerdo a la teoría de sistemas en tres dimensiones: estructura, proceso y resultados, la planificación y organización del personal, satisfacción del usuario en el proceso de atención, en el trato y la existencia de medicamentos y el resultado la mejoría de su salud.



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

**Gráfico 8. La persona que le brindó la consulta le examinó, en Clínica Nuestra Señora del Carmen, Tegucigalpa, Honduras, febrero 2019.**

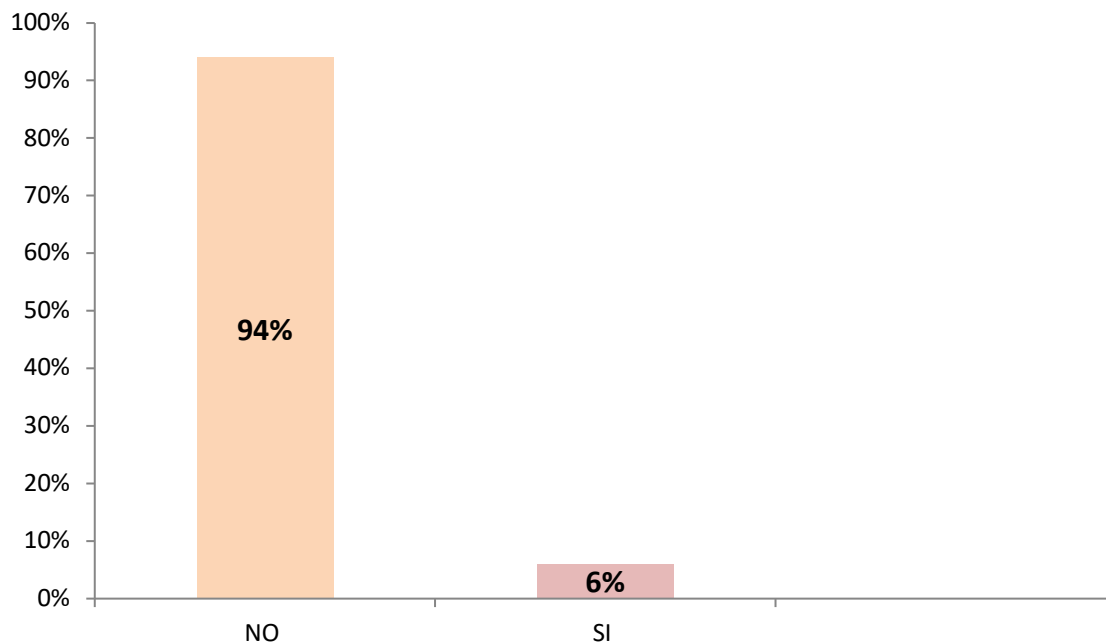


**Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019**

En relación a los pacientes que acuden a los servicios de farmacia los resultados encontrados fueron los siguientes: obtuvo todas las medicinas que le recetaron, los pacientes manifestaron que si 47 (94%), no 3 (6%). (Ver Anexo 5, Tabla 4).

El 94% de los pacientes encuestados manifiestan que siempre los examinan en su consulta. Según una publicación de la Fundación Donabedian son tres los componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta: El componente técnico, componente interpersonal y aspectos de confort. El componente técnico es el que aplica la ciencia y la tecnología en el manejo del problema de una persona de forma que rinda al máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos.

**Gráfico 9. Privacidad en los servicios de consulta externa de la Clínica Nuestra Señora del Carmen, Tegucigalpa, Honduras, febrero 2019.**

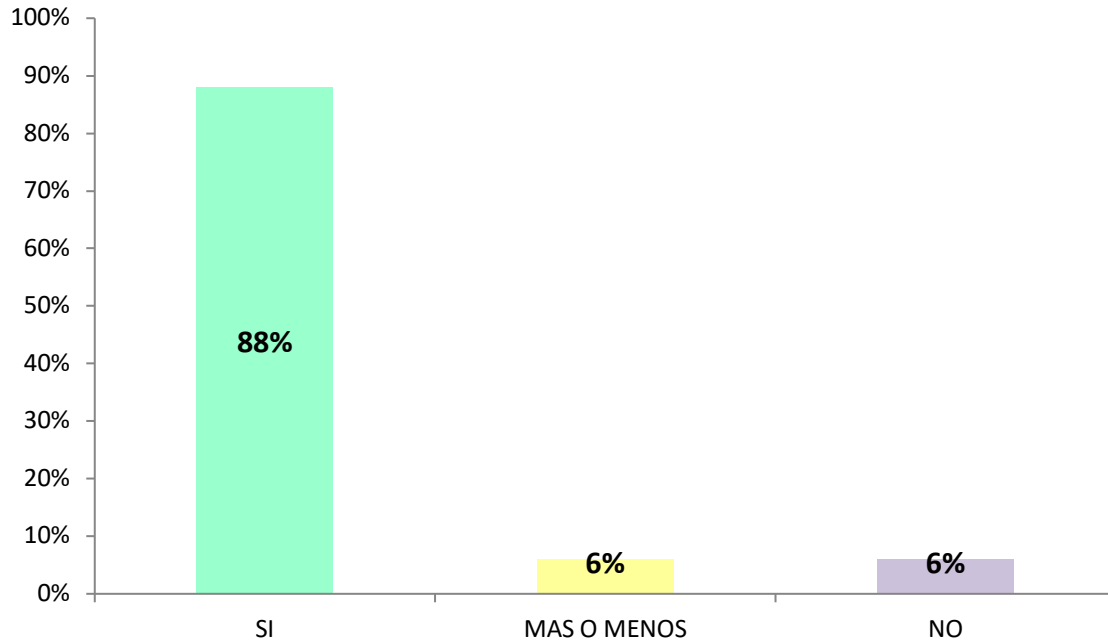


**Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019**

En relación a los pacientes atendidos, no les interrumpieron su consulta 47 (94%) si le interrumpieron su consulta 3 (6%). (Ver Anexo 5, Tabla 4).

Se respeta la privacidad en un 94% como resultado satisfacción del usuario. También se cumple con la Norma de Calidad de atención de la Secretaria de Salud y el indicador de calidad, de igual manera con los espacios establecidos y debidamente rotulados cumplido con la especificación para la atención del paciente y requisitos de licenciamiento para las unidades de salud de primer nivel de atención. Se han estudiado un grupo de determinantes fundamentales de la calidad de los servicios que según Suárez (1997), son: Aspecto tangible del servicio: apariencia personal, condiciones del lugar, herramientas, instrumentos y equipos, así como la privacidad del usuario, competencia, accesibilidad, receptividad, cortesía, comunicación, Seguridad.

**Gráfico 10. Recibir información clara y sencilla sobre su enfermedad por parte de la persona que le brindó la consulta en la Clínica Nuestra Señora del Carmen, Tegucigalpa, Honduras, febrero 2019.**



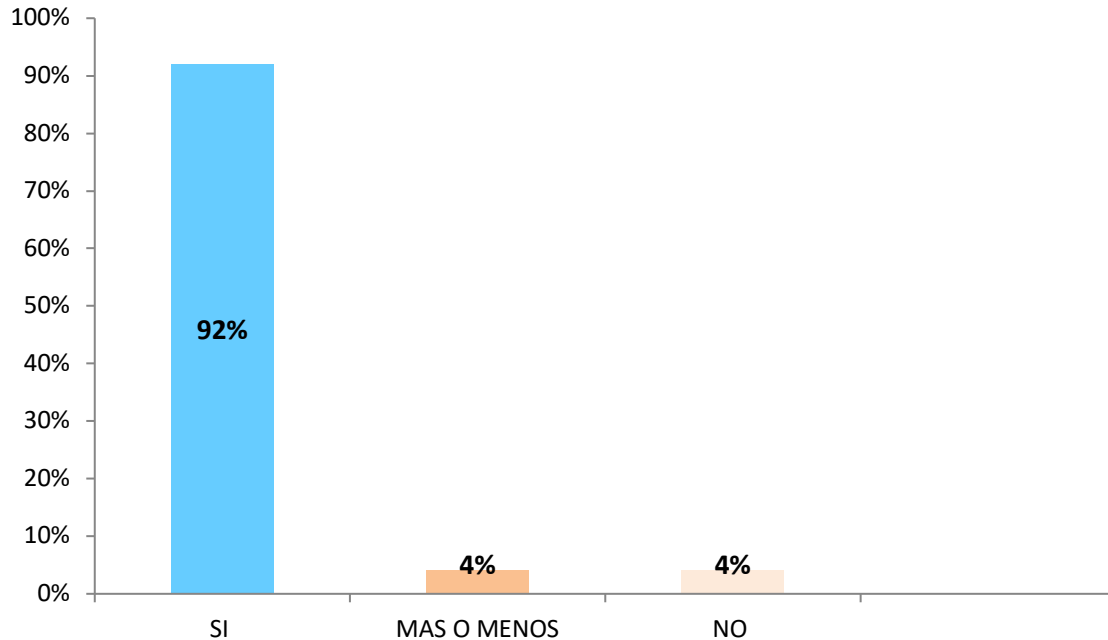
**Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019**

En relación a los pacientes que acuden a los servicios de farmacia los resultados encontrados fueron los siguientes: obtuvo todas las medicinas que le recetaron, los pacientes manifestaron que si 47 (94%), no 3 (6%). (Ver Anexo 5, Tabla 4).

El 88% recibe información clara y sencilla que le permitió seguir recomendación para mejorar su estado de salud.

En relación con el libro de Coronado Zarco Cruz Medina, Salvador, Hernández, Arrellana Hernández, & Navas, 2012, los usuarios pueden monitorizar y juzgar la calidad del servicio, aportando información sobre determinados aspectos que no es posible obtener por otros medios. Y, finalmente, el objetivo de medir la satisfacción de los usuarios de los servicios, ya que un paciente satisfecho y orientado es más propenso a seguir las recomendaciones médicas y terapéuticas.

**Gráfico 11. Le brindaron información clara y sencilla sobre el tratamiento a seguir en la consulta externa de la Clínica Nuestra Señora del Carmen, Tegucigalpa, Honduras, febrero 2019.**



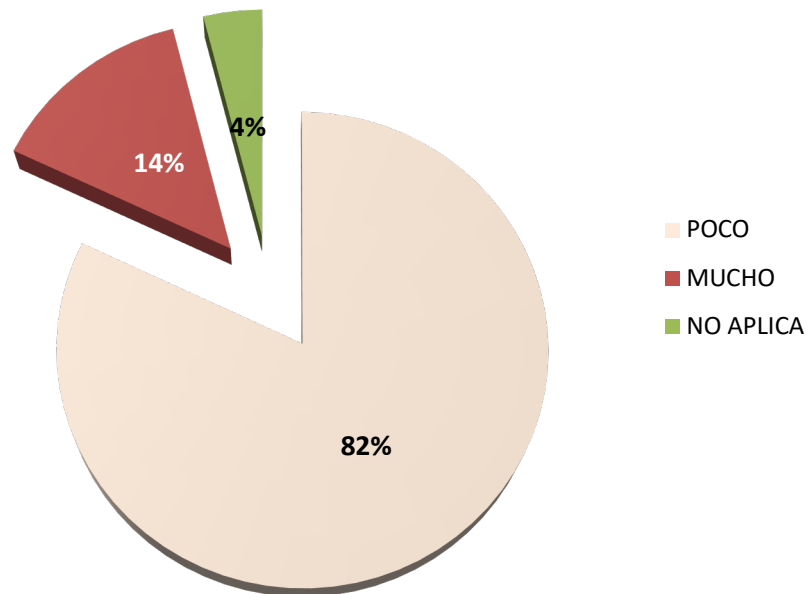
**Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019**

En relación a la información que le brinda la persona que le brinda la consulta sobre los medicamentos y cuidados a seguir después de la consulta. si le brindaron información 46 (92%), más o menos le dieron información 2 (4%), no le dieron información 2 (4%). (Ver Anexo 5, Tabla 4).

Los usuarios manifiestan que si han recibido información por parte del personal de salud acerca del tratamiento y los cuidados a seguir luego de la consulta. La información que se le brinde al usuario es de vital importancia para que se puedan cumplir con los objetivos que es mejorar la condición de salud del paciente.

Desde la perspectiva del paciente, la tarea del médico se puede dividir en la técnica (ciencia) y la interacción interpersonal .A estas dos tareas habría que añadir las condiciones bajo las cuales se ofrece la atención, tales como el confort, aspectos relativos a la información o comunicación y la rapidez o amabilidad. Coronado Zarco Cruz Medina, Salvador, Hernández, Arrellana Hernández, & Navas, 2012).

**Gráfico 12. Opinión acerca del tiempo de espera en farmacia para obtener sus medicamentos, en los servicios de la consulta externa de la Clínica Nuestra Señora del Carmen, Tegucigalpa, Honduras, febrero 2019.**



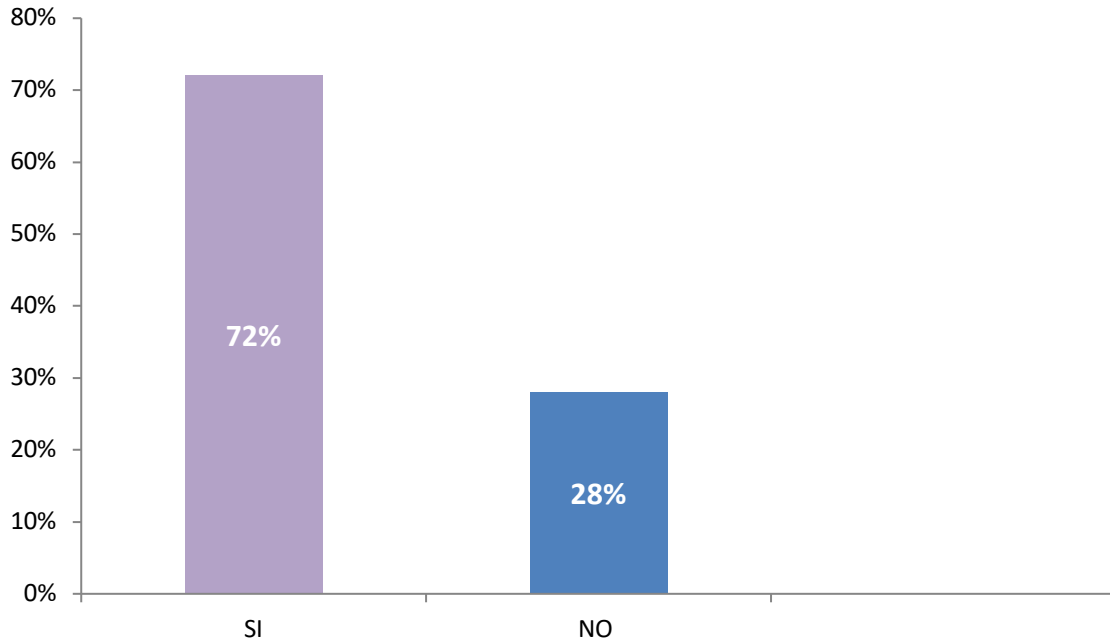
**Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019**

Asimismo, el tiempo de espera en farmacia para obtener sus medicamentos fue: poco 41 (82%), mucho 7 (14%) y no aplica 2 (4%). (Ver Anexo 5, Tabla 4).

El 82% de los encuestados se encuentra satisfecho con el servicio que brinda la farmacia, no pierden tiempo para reclamar sus medicamentos.

En similitud con la estrategia centro Americana de calidad en el 2011 manifiesta que, en la región también sobresalen instituciones públicas que han sabido escuchar la voz del cliente e incursionado efectivamente en el enfoque de calidad, convirtiéndose a su vez en claros ejemplos para otras instituciones del mismo sector o incluso de otros sectores en eficiencia, eficacia y satisfacción de los usuarios.

**Gráfico 13. Satisfacción del usuario obtener las medicinas que le recetaron, en la consulta externa de la Clínica Nuestra Señora del Carmen, Tegucigalpa, Honduras, febrero 2019.**



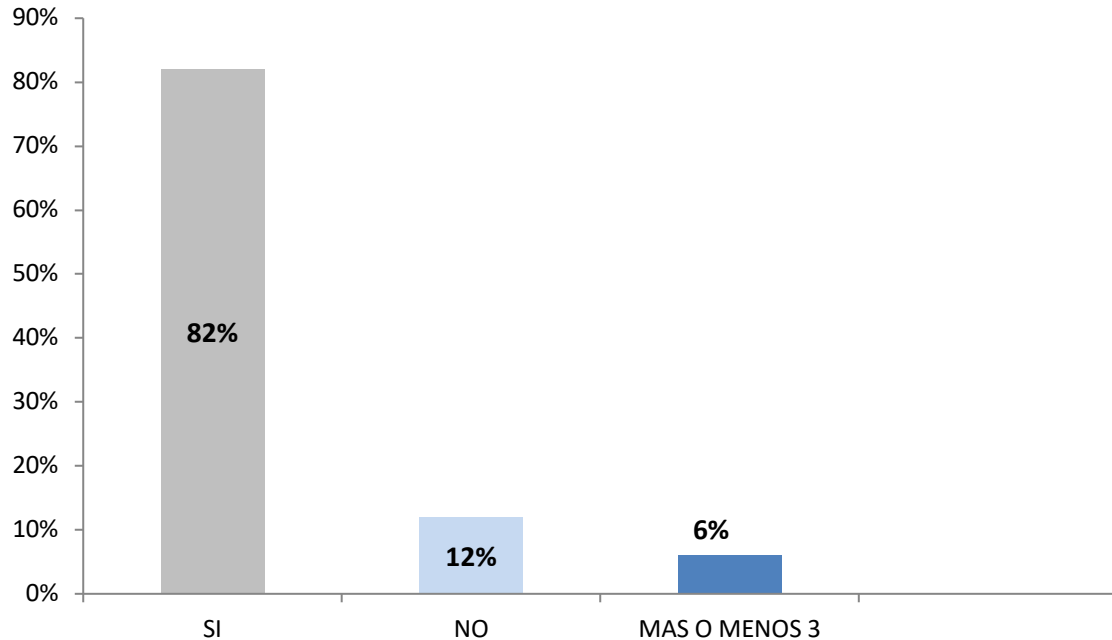
**Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019**

En relación a los pacientes que acuden a los servicios de farmacia los resultados encontrados fueron los siguientes: obtuvo todas las medicinas que le recetaron, los pacientes manifestaron que si 36(72%), no 14(28%) (Ver Anexo 5, Tabla 3).

El 28% manifiesta que la farmacia debería contar con más medicamentos. Es de gran importancia para la institución que el usuario lleve todos los medicamentos indicados.

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

**Gráfico 14. Opinión acerca de la información en farmacia sobre el tratamiento recetado en la consulta externa de la Clínica Nuestra Señora del Carmen, Tegucigalpa, Honduras, febrero 2019.**

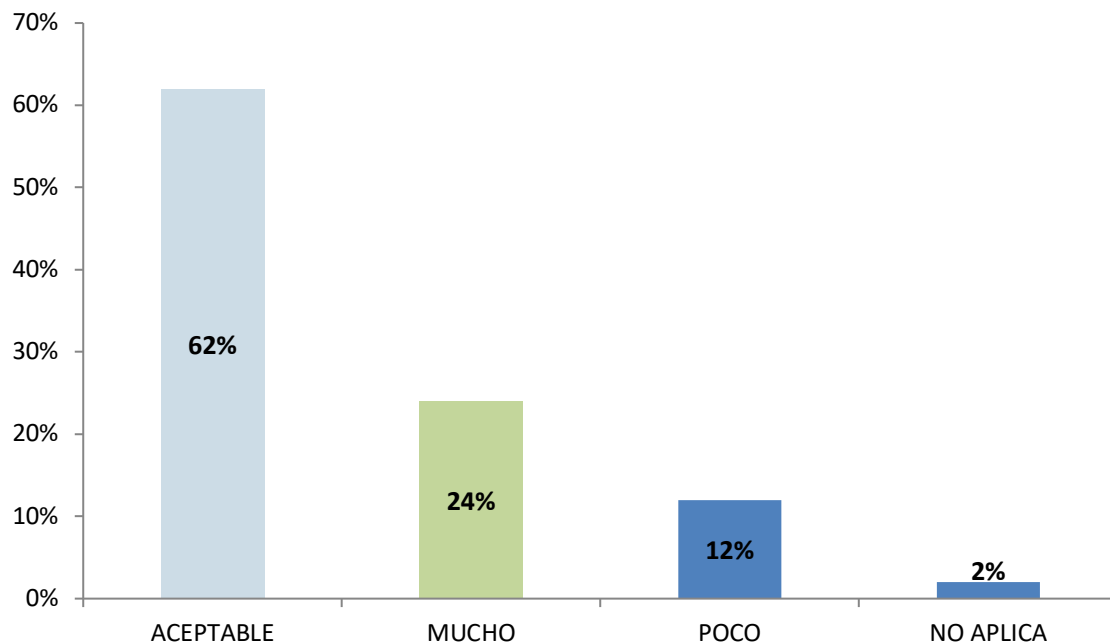


**Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019**

En cuanto a la información que brinda la farmacia sobre los medicamentos recetados, si recibieron información 41 (82%), no recibieron 6 (12%), más o menos recibieron 3 (6%) .(Ver Anexo 5, Tabla 4)

En relación sobre la información de sus medicamentos se encontraron resultados, donde el 82% manifiestan haber recibido información por parte del personal de salud acerca del tratamiento y los cuidados a seguir luego de la consulta. La información que se le brinde al usuario es de vital importancia para que se puedan cumplir con los objetivos que es mejorar la condición de salud del paciente. En relación sobre la información de sus medicamentos se encontraron resultados similares con el estudio de (Chuncho, 2015), donde el 98,67% manifiestan haber recibido información por parte del personal de salud acerca del tratamiento.

**Gráfico 15. Opinión acerca del pago que realiza, en la consulta externa de la clínica nuestra señora del Carmen, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2019.**



**Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019**

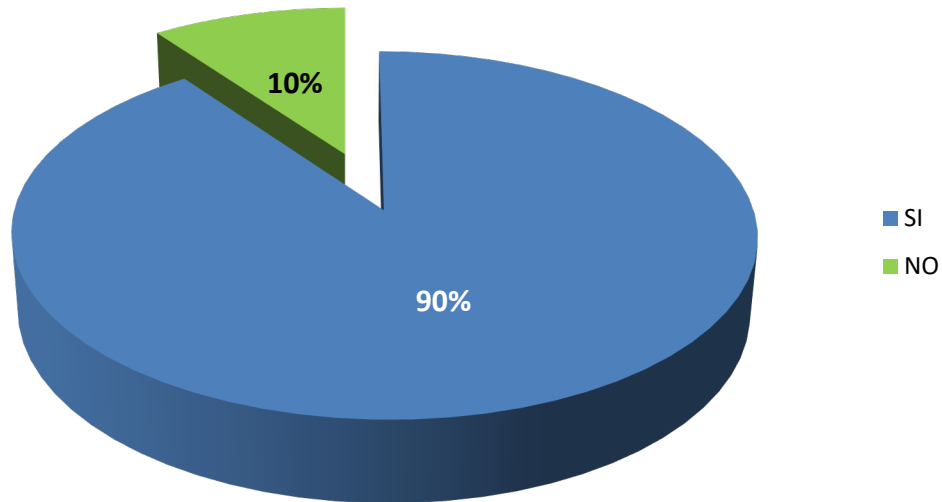
En relación al pago que realiza es aceptable 31 (62%), mucho 12 (24%), poco 6 (12%) y no aplica 1 (2%). El usuario considera razonable lo que cancelan por lo que recibe ya que es fondo recuperado para la institución. (Ver Anexo 5, Tabla 3).

El 62% de los encuestados consideran aceptable el pago realizado ya que reciben la mayor parte de los medicamentos recetados.

Con similitud a lo encontrado que También se puede obtener información sobre aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención (accesibilidad). En ocasiones, la accesibilidad se traslapa conceptualmente con la definición de calidad, ya que aquélla abarca aspectos que tienen repercusiones directas en la atención, como los tiempos de espera, los horarios del servicio o los costos de esta misma atención, los cuales, en conjunto, se consideran como características de la Accesibilidad a las organizaciones (Social 2011-2014).



**Gráfico 16. Satisfacción del usuario sobre su problema de salud resuelto, en la consulta externa de la Clínica Nuestra Señora del Carmen, Tegucigalpa, Honduras, febrero 2019.**



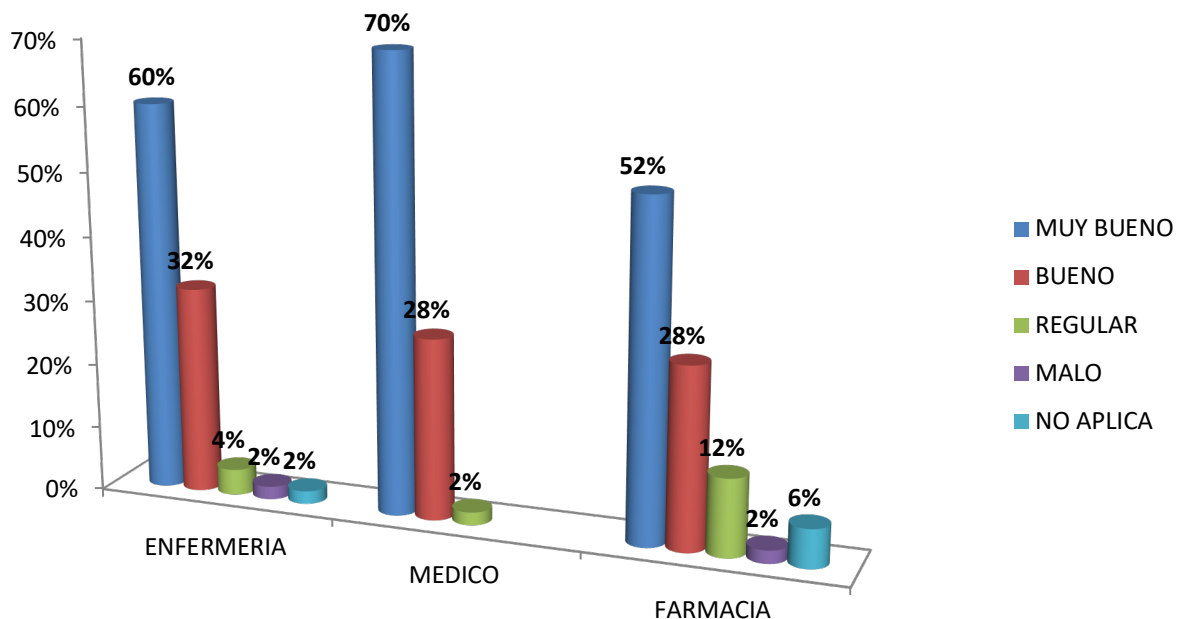
**Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019**

El 90%(45) Manifiesta que se sintieron mejor y mejoraron los problemas de su salud con el tratamiento que recibieron en la clínica y 10% (5) manifiestan que no solucionaron el problema porque necesitaba atención de un médico especialista. Ver (Anexo 5, Tabla 4).

El 90% de los usuarios están satisfechos y mejoraron su condición de salud con el tratamiento que se les administro en la consulta. En similitud con la Revista Mexicana de fisca y rehabilitación 2013, expone que los indicadores y métodos de evaluación del sistema de calidad; estructura, proceso y resultados miden el nivel de éxito alcanzado en el paciente, es decir, si se ha conseguido lo que se pretendía con las actividades realizadas; el beneficio logrado en los pacientes, o cambios en la salud atribuibles a la atención recibida, incluyen: indicadores centinela, indicadores de datos agregados (continuos o basados en tasas), indicadores trazadores e indicadores basados en opinión del paciente.

#### Objetivo 4. Satisfacción de los usuarios en relación a trato que reciben los usuarios que asisten a la consulta externa.

Gráfico 17. Satisfacción del usuario sobre el trato que recibieron en a la consulta externa de la clínica nuestra señora del Carmen, Tegucigalpa, Honduras Febrero 2019.

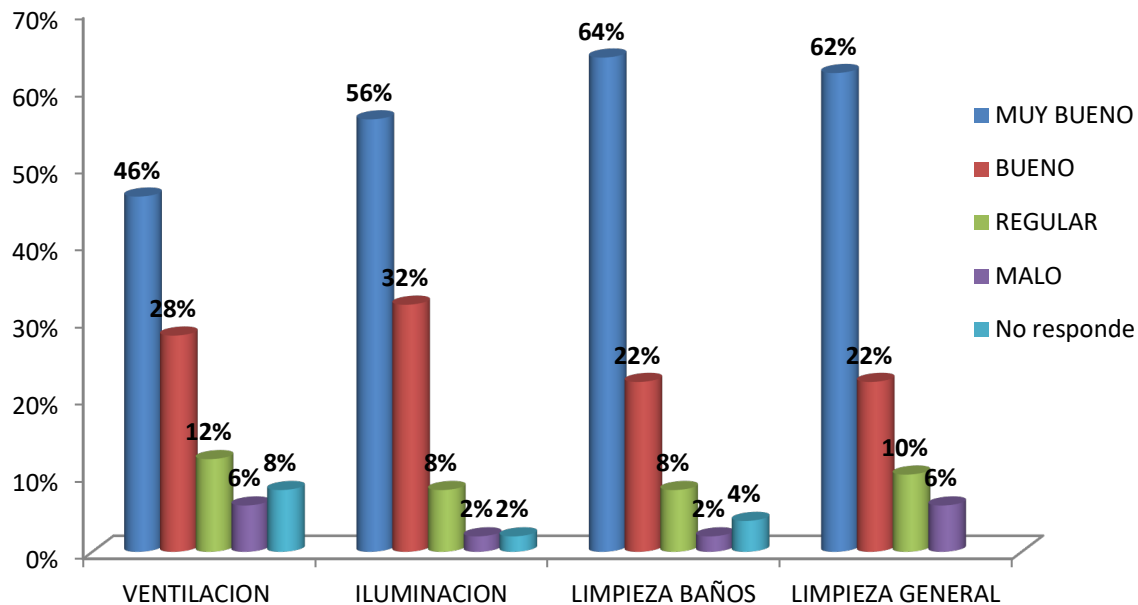


Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019

En cuanto a la opinión acerca del trato que recibieron los usuarios que asisten a la consulta externa fue la siguiente: considera que le resolvieron su problema de salud manifestaron que si 45 (90%) y que no 5 (10%). Asimismo, en cuanto a si entro alguien extraño al consultorio que interrumpió mientras se le examinaba revelaron que si 47 (90%), no 3 (10%). En cuanto a la persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras su enfermedad/estado de salud, los pacientes manifestaron que si 47(90%), no 3 (10%). Además, en la pregunta sobre si la persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras el tratamiento que debe seguir dijeron si 44(88%), no 3(6%), más o menos 3 (6%) (Ver Anexo 5, Tabla 5)

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

**Gráfico 18. Satisfacción de los usuarios en relación a las instalaciones, consulta externa de la Clínica Nuestra Señora del Carmen, Tegucigalpa, Honduras, febrero 2019.**



**Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019**

Los pacientes opinaron: Con respecto a la ventilación: muy bueno 23 (46%), bueno 14 (28%) y regular 3 (6%). No responde 4 (8%) En la iluminación: muy bueno 28 (56%), bueno 16 (32%), regular 4 (8%), malo 1 (2%) No responde 1 (2%) Según la base de datos, los pacientes opinaron en relación a si les pareció las instalaciones de la unidad de salud lo siguiente: Con respecto Limpieza de baños: muy bueno 32 (64%), bueno 11 (22%), regular 16 (8%) y malo 1 (2%) no responde 2 (4%) y limpieza en general: muy bueno 31 (62%), bueno 11 (22%), regular 5 (10%) y malo 3 (6%). (Ver Anexo 5, Tabla 6 ).

Con relación al estudio en el Hospital Universitario del Valle Colombia 2010, la limpieza, iluminación y ventilación de las instalaciones físicas, más de la mitad de los encuestados manifestó algún grado de satisfacción con este aspecto. El 43% refiere estar satisfecho y aproximadamente 11% está muy satisfecho con las condiciones de limpieza de la institución.

## **X. CONCLUSIONES**

1. En cuanto a las edades la mayoría oscila entre 21-40 años, asimismo, las que más acuden a los servicios de salud son Mujeres y son subsiguientes.
2. El tiempo de espera para su cita programada fue aceptable ya que es menor o igual a treinta días, la opinión de los usuarios con relación a procesos de atención en cuanto a los tiempos de espera para su cita programada los fueron menores o iguales a treinta días días.
3. En relación a los pacientes que acuden a los servicios de farmacia obtuvieron en su mayoría todas las medicinas que le recetaron. En relación a la información que le brindó que le brindó el dependiente de farmacia sobre los medicamentos y cuidados a seguir después de la consulta, la mayoría refiere haber recibido información. Gran parte de los encuestados se encontró satisfecho con el servicio que brinda la farmacia, no perdieron tiempo para reclamar sus medicamentos y consideran aceptable el pago realizado.
4. El trato que se ofrece por parte de médico, enfermera y personal de farmacia es considerado muy bueno por parte de los usuarios encuestados, en cuanto a si entró alguien extraño al consultorio que interrumpió mientras se le examinaba la mayoría refirió que si. En cuanto a si la persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras su enfermedad o estado de salud, los pacientes manifestaron en su mayoría que sí. La persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras el tratamiento que debe seguir dijeron si, la mayoría de los usuarios están satisfechos y mejoraron su condición de salud con el tratamiento que se les administró en la consulta.

## **IX. RECOMENDACIONES**

### **A las Autoridades de la Clínica Nuestra Señora del Carmen:**

1. Con el fin de seguir mejorando la atención sanitaria y empoderando a los usuarios, como parte de este proceso, es importante seguir utilizando modelos de medición, para que permita evaluaciones estandarizadas y sistemáticas que contribuyen con la satisfacción de los usuarios y que la institución tome decisiones sobre los problemas encontrados.
2. Es recomendable buscar un mecanismo que ayude a agilizar la mejora de los tiempos de espera en la consulta y así lograr la satisfacción de los usuarios.
3. Con el objetivo de seguir ofreciendo una atención de calidad, es importante ofrecer una inducción al proceso de prácticas profesionales.
4. De igual manera realizar periodos de capacitación, actualización y motivación al personal que labora en la clínica para seguir ofertando un servicio de calida y calidez.

## X. BIBLIOGRAFÍA

- Aragadvay, S. P. (2017). Satisfaccion del Usuario Externo del Hospital Basico Moderno de Riobamba. Universidad Tecnica de Ambato, Ambato Ecuador.
- Boza, Bustios., B. B. (2017). Satisfaccion del Usuarios Externo de Emergencias en un Hospital Nacional de Lima. Peru.
- Calderon, J., Reyes, J., Chong, M., Sarmiento, D., Martinez, V., Martinez, V., y otros. (2010). Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Hospital Hermilio Valdizan. *Psiquiatria y Salud Mental Hermilio Valdizan*, XII No.1, 41-50.
- Camison, C., cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *Gestion de la calidad :conceptos,enfoques,Modelos y sistemas*. Madrid: Pearson,prentice Hall.
- Carrillo, R. G., Guzmán, L., Magaña, L., & Ramos Rendón, K. (Septiembre de 2016). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *9(35)*, 11-15.
- Carvajal, P. A. (2016). *Calidad de Atencion en Salud ,una mirada desde la teoria de Sistemas ,revision de la literatura*. Medellyn.
- Chacón, E. G. (2009). *Satisfaccioón y Expectativas del Cliente*. Republica Bolivariana.
- chandiaVidal, Y. (2006). *Introduccion a la Calidad en Salud*. chile.

Chuncho, M. F. (2015). Calidad de Atención que Binda el Equipo de Salud a los Usuarios que Asisten al Hospital Universitario de Motupe. Universidad Nacional De Loja, Loja, Ecuador.

Coronado Zarco, R., Cruz Medina, E., Salvador, I., Hernandez, M., Arellana Hernandez, A., & Navas, T. I. (2012). El contexto Actual de la calidad en Salud y sus indicadores.

Garcia, D. (2017). Satisfacción de los usuarios Externos acerca de los Servicios que se brindan en la consulta externa del Instituto Nacional Cardíaco Pulmonar ,Tegucigalpa ,Honduras -Enero-Junio 2017. Tegucigalpa.

Guillo, J. J. (1997). Calidad Total :Fuente de ventaja Competitiva . España: Publicación Universidad de Alicante.

Hernandez, N. H. (2016). Prevalencia del Síndrome de Burnout en Médicos Residentes que cursan de segundo a cuarto año de Especialidades Médico-Quirúrgica, en Hospitales Escuelas de Managua, Nicaragua, Mayo 2016. Tesis para optar al título de Master en Salud Ocupacional, Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud (CIES), Universidad Autónoma de Nicaragua (UNAN), Managua.

Herrera, M. I., & Hernandez Garcia, R. (2017). Elementos del Informe Final y Defensa de Tesis, (versión electrónica), Julio 2017, Guías Metodológicas de Investigación CIES I, II III, Maestría en Salud Pública, Maestría en Administración en Salud, Maestría en Salud Ocupacional. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud (CIES), Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN), Managua.

Honduras, S. d. (2011). política Nacional de Salud. Gaceta.

Honduras, S. d. (s.f.). Guia Metodologica para la Medicion de la Satisfaccion de Usuarios (as)externos de los Servicios de Farmacia atravez de la encuesta de salida .

Izquierdo, G. M., & Sosa, L. K. (2016). Nivel de satisfaccione de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Saul Guerrido. peru.

Llinas Delgado, A. E. (2001). Evaluacion de la Calidad de la Atencion en Salud ,Un Primer Paso para la Reforma del Sistema. SALUD UNINORTE, 3-43.

M., V. (2009). Analisis de la satisfaccion de las madres durante el parto y puerperio inmediato en un Hospital Publico de Tercer Nivel. revistareeduca.

Maldonado, J. G. (2012). Evaluación de la Calidad y Calidez de Atencion a los Usuarios del Subcentro de Salud El Bosque. Universidad de Guayaquil , Guayaquil, Ecuador.

Maria Angela, U. T., & Illescas P., M. (2016). Burnout en estudiantes de enfermería de una universidad privada. Investigacion En Educacion Medica, 6, 234-241.

Massip, C., Ortiz, R. M., Abreu, M. D., Peña, M., & Infante, I. (2016). La Evaluacion de la Satisfaccion en Salud un Reto a la Calidad. Revista,spu,volumen 34, 1-4.

Moncada, E. p. (2015). Opinion de las Usuaris Externas sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clinico del Hospital de Tela,Honduras. Tela .

Publica, I. C. (2011-2014). Estrategia Centro Americana de Calidad.



Ramirez, C. S., Moreno Rodriguez, C. R., & Paredes Sales, H. D. (2016). Calidad del Cuidado de Enfermería y Grado de Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud San Juan. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana , Iquitos, Peru .

Ramirez, M. C. (Enero-Junio de 2015). Nivel de Satisfacción del usuario de los servicios que se prestan en la consulta externa en la IPS Universitaria Paso B Juan Mina. Barranquilla, 2013. Biociencias, 10(1), 27-35.

Secretaria de Estado en el Despacho de Salud, D. G. (s.f.). Deberes y Derechos de los Usuarios o pacientes.

Secretaria de Salud, P. J. (2011). Ley del Sistema Nacional de la Calidad. La Gaceta.

Secretaria de salud, s. s. (2010). Encuesta de Satisfacción de Usuarios (as) Externos y su instructiva del llenado.

Siaden Tuama, I. Q. (2016). Calidad de Atención en la Consulta Externa Hospital San Juan. Lima,Peru.

Suñol, R., & Frenk, J. (2001). Calidad Asistencial. Barcelona.

Social, A. G. (2011-2014). Estrategia Centroamericana de calidad .

Ureña, A. E. (1998). Gestión Estratégica de la Calidad. Malaga: Facultad de ciencias Economicas y Empresariales.

Vargas, A. B. (2002). Incidencia de los Tiempos de Espera, Infraestructura y Empatía en la satisfacción de los usuarios de la consulta externa de Cardiología en el Hospital México.

Vasquez, W., & Arimborgo, C. (2009). Satisfaccion del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Nino San Bartalome. Lima, Peru.

# **ANEXOS**

## Anexo No.1 Operacionalización de las Variables

**Objetivo 1: Definir las características socio demográficas de las usuarias del servicio de consulta Externa**

VARIABLES	INDICADOR	DEFINICION OPERACIONAL	VALOR O CATEGORIA	ESCALA DE MEDICION
<b>Edad</b>	% de pacientes de pacientes por grupo etario	Años cumplidos	10-20 21-30 31-40 41-50 51-60 61-70 71-80	Ordinal
<b>Sexo</b>	% de pacientes por sexo	Definido por la biología	Hombre Mujer	Nominal.
<b>Servicio recibido por primera vez</b>	% de pacientes que asisten por primera vez	Servicio: Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.	Si (1) No (2)	Nominal

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

VARIABLE	INDICADOR	DEFINICION OPERACIONAL	VALOR	ESCALA DE MEDICION
Tiempo de espera:  Tiempo de espera para su cita programada en consulta externa.	%del tiempo de espera del paciente	Tiempo de espera: Promedio de días que transcurren entre el momento en que el usuario solicita la cita hasta que es atendido en el servicio.	≤ de 30 días (3)  Entre 1 y 2 meses (2)  Más de 2 meses (1)  No aplica (9)	Ordinal
Tiempo que esperó desde la llegada a la unidad de salud hasta que fue atendido en la consulta externa por el médico.		Tiempo de espera: Promedio de horas que transcurren entre el momento en que el usuario solicita la atención en el servicio de consulta externa y el inicio de esta por el médico.	< de 2 horas (3)  2 a 3 horas (2)  Más de tres horas (1)	Ordinal
Tiempo efectivo de la atención:  Ese tiempo que esperó para su		Tiempo efectivo:  Se trata de aquello que es verdadero o real, en oposición a	Mucho (3)  Aceptable (2)  Poco (1)	Ordinal

VARIABLE	INDICADOR	DEFINICION OPERACIONAL	VALOR	ESCALA DE MEDICION
cita programada le pareció.		lo dudoso o quimérico. Por ejemplo: “ Necesito una solución efectiva, no puedo seguir perdiendo el tiempo con falsas ilusiones”.	No aplica (9)	Ordinal
Ese tiempo que esperó le pareció.			Mucho (3) Aceptable (2) Poco (1) No aplica (9)	

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

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

VARIABLE	INDICADOR	DEFINICIÓN OPERACIONAL	VALOR	ESCALA DE MEDICIÓN
			No aplica (9)	
Tiempo de espera en farmacia		Tiempo de espera: el tiempo transcurrido desde que el pedido se hace hasta la entrega del material por parte del proveedor al cual lo ha solicitado.	Mucho (3) Poco (2) No aplica (9)	Ordinal



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

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

VARIABLE	INDICADOR	DEFINICIÓN OPERACIONAL	VALOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación del profesional al paciente:	% de pacientes que recibió comunicación del profesional	Comunicación: es un instrumento fundamental de trabajo para ejercer esta actividad de la manera más adecuada y eficaz. La persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras su enfermedad.	Si (1) Más o menos (2) No (3)	Nominal.
Resolución del problema:	% de pacientes con resolución del problema	Resolución: es el conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución de los problemas. Considera usted que le resolvieron <b>su</b> problema	Si (1) No (2)	Nominal.
Trato que recibió del personal de enfermería	% de pacientes según el trato	Trato: Es la forma de comunicarse o de establecer un vínculo con otra	Muy bueno (4) Bueno (3)	Nominal.

VARIABLE	INDICADOR	DEFINICIÓN OPERACIONAL	VALOR	ESCALA DE MEDICIÓN
	recibido por servicio	persona o con un grupo de sujetos.	Regular (2) Malo (1) No aplica (9)	
Trato que recibió del personal de medico				
Trato que recibió del personal de farmacia				
Opinión de las instalaciones:				
Le pareció las instalaciones de la unidad de salud en cuanto a ventilación				
pareció las instalaciones de la unidad de salud en cuanto a iluminación				

VARIABLE	INDICADOR	DEFINICIÓN OPERACIONAL	VALOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Le pareció las instalaciones de la unidad de salud en cuanto a limpieza de baños				
Le pareció las instalaciones de la unidad de salud en cuanto a limpieza en general.				
	% de pacientes según la opinión de las instalaciones	Opinión: Es el concepto que se tiene respecto a algo o alguien.	Muy bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1) No aplica (9)	Nominal.

## ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCION



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



### ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS

(EMERGENCIA, CONSULTA EXTERNA, (HOSPITAL, CESAMO, CESAR Y CMI)

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

REGION DE SALUD \_\_\_\_\_

UNIDAD DE SALUD: \_\_\_\_\_

CODIGO DE LA U.S \_\_\_\_\_ --

ENCUESTA Nº \_\_\_\_\_

FECHA DE ENCUESTA \_\_\_\_\_

HORA DE ENCUETA \_\_\_\_\_ -

DIA DE LA SEMANA EN QUE SE ENCUESTA \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ENCUETADOR \_\_\_\_\_

Fue atendido(a) en la consulta de:

- a. Medicina general
- b. Pediatría
- c. Cirugía
- d. Obstetricia –Ginecología
- e. Medicina interna
- f. Emergencia
- g. Otros \_\_\_\_\_

Edad del paciente: Años cumplidos \_\_\_\_\_ Meses \_\_\_\_\_ Días \_\_\_\_\_

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

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

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

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

3. Ese tiempo que espero para su cita programa le pareció:

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

4. Tiempo que espero desde la llegada a la unidad de salud hasta que fe atendido en la consulta por el medico:

< De 2 Horas (3)      2 a 3 Horas (2)      Más de 3 Horas (1)

5. Ese tiempo que espero le pareció?

Mucho (3)              Aceptable (2)              poco (1)

6 .¿ La persona que le brindo la consulta le explico?

Si (1)                      No (2)

7. ¿Entro alguien al consultorio que interrumpió mientras se le examinaba?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Si (1)                      Mas 0 menos (2)                      No (3)                      No aplica (9)

13 ¿El pago por la atención le pareció?

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

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

Si (1)                      No (2)

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

15. Enfermería \_\_\_ Muy Bueno (4) \_\_\_ Bueno (3) \_\_\_ Regular (2) \_\_\_ Malo (1) \_\_\_ no aplica (9)

16. Medico \_\_\_ Muy Bueno (4) \_\_\_ Bueno (3) \_\_\_ Regular (2) \_\_\_ Malo (1) \_\_\_ no aplica (9)

17. Farmacia \_\_\_ Muy Bueno (4) \_\_\_ Bueno (3) \_\_\_ Regular (2) \_\_\_ Malo (1) \_\_\_ no aplica (9)

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

18. Ventilación \_\_\_ Muy Bueno (4) \_\_\_ Bueno (3) \_\_\_ Regular (2) \_\_\_ Malo (1)

19. Iluminación \_\_\_ Muy Bueno (4) \_\_\_ Bueno (3) \_\_\_ Regular (2) \_\_\_ Malo (1)

20. Limpieza \_\_\_ Muy Bueno (4) \_\_\_ Bueno (3) \_\_\_ Regular (2) \_\_\_ Malo (1)  
de baños

21. Limpieza \_\_\_ Muy Bueno (4) \_\_\_ Bueno (3) \_\_\_ Regular (2) \_\_\_ Malo (1)  
en general

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



## ANEXO No.3 Autorización de Estudio

CLINICA MÉDICA Y ODONTOLÓGICA

**"NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN "**

Pastoral de salud, Iglesia Católica, Arquidiócesis Tegucigalpa.  
Col. Las Brisas, Tegucigalpa M.D.C

**Estimada Licda. Claudia Gálvez**

Por este medio estoy enviando un afectuoso saludo y deseándole éxitos en sus funciones.


En respuesta a la solicitud enviada en el mes de Enero 2019, para realizar el trabajo de investigación en la " **Clinica Nuestra Señora del Carmen**" en la col. Las Brisas, enfocado a la calidad de atención a los pacientes, información que será utilizada exclusivamente para dicha investigación. al final de la misma solicito el informe de la investigación.


En este sentido estoy dando la autorización y anuencia a dicha solicitud enviada.

La información solicitada no será utilizada ni transferida a otras personas. no se autoriza para publicación y divulgación sin previa autorización.

Sin otro particular, me suscribo de usted reiteradamente mis más altas muestras de estima.

Atte.

  
María Elena Meraz  
Coordinadora General  
Clínica Nuestra Señora del Carmen



## ANEXO 4. Consentimiento informado



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



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación dirigida por la Licda. Claudia Yanory Gálvez Maestrante de la carrera de Salud Pública del Centro de Investigaciones y Estudios de la salud (CIES) UNAN Managua cuya finalidad es conocer las principales razones que con lleva la calidad de atención que reciben en la consulta externa en la Clínica Nuestra Señora del Carmen.

Yo Claudia yanory. Gálvez Valle, estudiante del centro de investigaciones y estudios de la salud (CIES) UNAN Managua, realizando la investigación titulada: "Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en consulta externa de la Clínica Nuestra Señora del Carmen, Francisco Morazán, honduras, febrero 2019".

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria .La información que se obtenga será confidencial y no se usara para ningún otro fin, excepto los de esta investigación .Si usted accede a participar, se le pedirá responder una lista de preguntas, que le tomara un tiempo aproximado de 3-5 minutos.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momentos durante su participación, igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique de ninguna forma

---

**FIRMA**

## ANEXO 5. TABLAS

Tabla No 1. Definición de las características socio demográficas de las usuarias del servicio de consulta externa en la clínica nuestra señora del Carmen en Tegucigalpa, Honduras 2019.

Edad del paciente	Frecuencia	Porcentaje
10-20	2	4%
21-30	11	22%
31-40	13	26%
41-50	10	20%
51-60	5	8%
61-70	8	16%
71-80	1	2%
TOTAL	50	100%
<b>SEXO</b>		
Mujer	46	92%
Hombre	4	8%
TOTAL	50	100%
<b>Servicio recibido por primera vez</b>		
Si	10	20%
No	40	80%
TOTAL	50	100%

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019

**Tabla 2. Opinión del usuario en relación a los tiempos de los procesos de atención, a los servicios de la consulta externa en la clínica nuestra señora del Carmen en Tegucigalpa, Honduras 2019.**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
<b>Tiempo de espera para su cita programada en consulta externa</b>		
≤ de 30 días	24	60%
Entre 1 y 2 meses	10	25%
Más de 2 meses		
No aplica	6	15%
Total	40	100%
<b>Este tiempo que espero para su cita programada le pareció</b>		
Aceptable	23	57.5%
No aplica	9	22.5%
Mucho	4	10%
Poco	4	10%
Total	40	100%
<b>Tiempo que esperó desde la llegada a la unidad de salud hasta que fue atendido en la consulta externa por el médico.</b>		
< de 2 horas	28	56%
2 a 3 horas	20	40%
Más de 3 horas	2	4%
Total	50	100%
<b>Ese tiempo que esperó le pareció</b>		
<b>Aceptable</b>	29	58%
<b>Mucho</b>	16	32%
<b>Poco</b>	5	10%

<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

**Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019**

**Tabla 3. Satisfacción de los usuarios en relación a los servicios de farmacia, que se brinda en la consulta externa en la clínica nuestra señora del Carmen en Tegucigalpa, Honduras 2019.**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
<b>Obtuvo todas las medicinas que le recetaron</b>		
Si	36	72%
No	14	28%
Total	50	100%
<b>Recibió información en Farmacia sobre los medicamentos</b>		
Si	41	82%
No	6	12%
Más o menos	3	6%
No aplica		
Total	50	100%
<b>El pago por la Atención le pareció</b>		
Aceptable	31	62%
Mucho	12	24%
Poco	6	12%
No aplica	1	2%
Total	50	100%
<b>El tiempo de espera en farmacia para obtener sus medicamentos le pareció</b>		
poco	45	82%
Mucho	7	14%
No Aplica	2	4%
Total	50%	100%

**Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019**

**Tabla 4. Opinión acerca del trato que recibieron los usuarios que asisten a la consulta externa en la clínica nuestra señora del Carmen en Tegucigalpa, Honduras 2019.**

Descripción	si	%	No	%	Más o menos	%	No aplica	%
La persona que le brindo la consulta le examino	47	94%	3	3%				
Entro alguien extraño al consultorio que interrumpió mientras se le examinaba	3	6%	47	94%				
La persona que le brindo las consulta le explico con palabras claras su enfermedad/estado de salud	44	88%	3	6%	3	6%		
La persona que le brindo la consulta le explico con palabras claras el tratamiento que debe seguir	46	92%	2	4%	2	4%		
Considera usted que le resolvieron su problema/estado de salud	45	90%	5	10%				

**Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019**

**Tabla 5. Trato recibido de parte del personal de consulta externa en la clínica nuestra señora del Carmen en Tegucigalpa, Honduras 2019.**

Cómo considera usted el trato que recibió del personal de:	Muy Bueno	%	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	No aplica	%
Enfermería	30	60%	16	32%	2	4%	1	2%	1	2%
Médico	35	70%	14	28%	1	2%				
Farmacia	26	52%	14	28%	6	12%	1	2%	3	6%

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019

**Tabla 6. Opinión sobre las instalaciones de la unidad de salud de la consulta externa en la clínica nuestra señora del Carmen en Tegucigalpa, Honduras 2019.**

Como le pareció las instalaciones de la unidad de salud en cuanto a:	Muy Bueno	%	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	no responde	%
Ventilación	23	46%	14	28%	6	12%	3	6%	4	8%
Iluminación	28	56%	16	32%	4	8%	1	2%	1	2%
Limpieza de baños	32	64%	11	22%	4	8%	1	2%	2	4%
Limpieza en general	31	62%	11	22%	5	10%	3	6%		

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción al usuario de la CNSC, Honduras 2019



