

T189
V122
2002



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



**Trabajo de tesis
para optar al título de Maestra en Salud Pública**

**SATISFACCION DE USUARIOS/AS Y PROVEEDORES,
EN SEIS CLINICAS DE PROFAMILIA
OCTUBRE 2000**

ALUMNA: Dra. Vonny Vado Zapata

TUTOR : Dr. Pedro J. Leiva López

Especialista en Epidemiología. Docente Investigador CIES/UNAN-Managua



Managua, Enero 2002

Managua, Nicaragua

INDICE	Página
Contenido	
RESUMEN	
I. INTRODUCCION	1
II. ANTECEDENTES	3
III. JUSTIFICACIÓN	10
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
V. OBJETIVOS	13
VI. MARCO DE REFERENCIA	14
VII. DISEÑO METODOLOGICO	21
VIII. RESULTADOS	31
IX. DISCUSIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	67
X. CONCLUSIONES	75
XI. RECOMENDACIONES	78
XII. BIBLIOGRAFIA	81
ANEXOS	

Dedicatoria

A todos los Nicaragüenses en especial a los afectados por los ajustes del medio, ya sean políticos o naturales.

A la mujer nicaragüense heroica en la lucha cotidiana.

A los clientes de PROFAMILIA base social y sangre de la Empresa.

A mi Madre, de manera especial por su empeño, ánimo y apoyo en el proceso de mi Maestría, sin los cuales no hubiera culminado

Dra. Vonny Vado Zapata

Agradecimiento

Al CIES, por toda su labor a quien quiero reconocerle su enfoque humano, solidario y comprensivo. Mil gracias a mis profesores, porque me hicieron sentir en casa.

A PROFAMILIA, admirable empresa con vocación de servir a los Nicaragüenses por su inmenso apoyo, de manera especial al cliente que formó parte de este trabajo.

Dra. Vonny Vado Zapata

RESUMEN

El presente estudio evalúa la Satisfacción de usuarios/as y proveedores en seis clínicas de PROFAMILIA, en octubre del 2000.

El propósito de dicho estudio: Determinar el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as que asisten a los servicios de las clínicas de PROFAMILIA sobre la calidad de la atención y la percepción de los proveedores acerca de la satisfacción de los/as usuarios/as de seis clínicas, durante Octubre del 2000. La muestra es de tipo probabilístico, seleccionada aleatoriamente entre todos los pacientes que acudieron a las clínicas durante cinco días laborales . El tamaño de la muestra fue de 595 casos. Se entrevistaron 20 personas diariamente, 10 en la mañana y 10 en la tarde, excepto en los lugares que no tuvieron tal demanda.

El estudio se realizó en las siguientes clínicas: Chinandega, Matagalpa,, Ciudad Jardín y Monseñor Lezcano (Managua), Masaya y Juigalpa. El instrumento utilizado fue la encuesta de salida.

En relación a evaluar la percepción de los proveedores sobre satisfacción de usuarios/as, se diseñó una entrevista dirigida a proveedores de las clínicas: Ciudad Jardín, Juigalpa, Masaya, Chinandega y Matagalpa.

La mujer continúa siendo la principal usuaria de los servicios, en especial los ginecológicos, proceden del área urbana, no cuentan con trabajo remunerado, son casados/as o unidos/as y saben leer y escribir.

Existe insatisfacción del usuario/a independientemente del sexo, la edad y la procedencia, ya que la proporción es mayor al establecido por la IPPF.

Hay insatisfacción importante en relación al tiempo dedicado por el profesional a la atención del usuario/a; al tiempo de espera, al horario de atención, a la limpieza; al tipo de servicio que se brinda y quien lo oferta.

Los aspectos que más gustaron de la clínica el día de la entrevista fueron: el corto tiempo de espera , el médico escucha adecuadamente al paciente, los costos bajos, la limpieza de las instalaciones y la privacidad para el paciente. El aspecto que más le disgustó fue el largo tiempo de espera

La satisfacción con la atención recibida en las clínicas de PROFAMILIA en orden decreciente es la siguiente: Masaya, Matagalpa y Ciudad Jardín, Juigalpa, Chinandega y Monseñor Lezcano.

La percepción de los proveedores en relación a la satisfacción del usuario/a coincide parcialmente con lo referido por los mismos.

Se recomienda que la atención de los/as usuarios/as sea brindada por personal de su mismo sexo .

Se recomienda la implementación de actividades de consejería durante las consultas,

Efectuar un análisis del flujo de pacientes con el fin de identificar los elementos que están influyendo en los largos tiempos de espera y darle solución a ello.

Contratar personal adicional o reorganizar el actual para satisfacer la demanda en las horas pico.

Estrategias de Información, Educación, y Comunicación (IEC), haciendo uso de diversos medios de comunicación (radiales, televisivos, escritos), para la promoción de los servicios de las Clínicas de PROFAMILIA.

Supervisión del proceso de la consulta .

Diseñar e implementar un Programa de Garantía de Calidad que contemple las siguientes estrategias:

Capacitación de un equipo de promotores que promocionen los servicios de salud que oferta PROFAMILIA

Construir indicadores que permitan monitorear de forma sistemática los procesos de atención.

Crear equipos de vigilancia de la calidad de los servicios prestando especial atención a los procesos.

Diseñar e implementar investigaciones operativas periódicas sobre la satisfacción de los usuarios/as, que incluyan encuestas de seguimiento a usuarios/as, a clientes discontinuos y población no usuaria, con el fin de identificar los puntos críticos y reorientar las estrategias de intervención.
Implementar estrategias de monitoreo tales como buzones de sugerencias.

I. INTRODUCCION

Actualmente la preocupación de las instituciones que trabajan en el área de Salud Reproductiva y Planificación Familiar (SR/PF), es brindar servicios con estándares de alta calidad y conocer el grado de satisfacción que experimentan las/os usuarias/os de los servicios ofertados, siendo este un indicador que mide la calidad de los mismos, como la capacidad técnica del personal que trabaja en los diferentes programas de atención al público, valorando a la vez la administración del desempeño de empleados, el estilo gerencial y la política de desarrollo institucional.

Un factor importante que hay que tomar en cuenta, es que la calidad de la atención es un término ampliamente utilizado en el campo de la atención de la salud, a menudo con significados múltiples. Lo que es una buena calidad de la atención para una persona puede no serlo para otra, además lo que es bueno para una persona hoy no necesariamente será bueno mañana, es un proceso dinámico que necesita evaluarse continuamente, para mantener la buena calidad en los servicios.

Esta preocupación por brindar servicios de alta calidad sobre salud reproductiva y planificación familiar es compartida por todas las organizaciones afiliadas a la Federación de Planificación de la Familia Región del Hemisferio Occidental (IPPF/RHO), dentro de las que se encuentra PROFAMILIA de Nicaragua, institución que está haciendo esfuerzos por ofertar servicios sobre

salud reproductiva y planificación familiar de calidad, como un derecho que tienen las usuarias y los usuarios de obtener servicios de calidad.

PROFAMILIA ha venido aumentando su oferta de servicios integrales de forma consistente en los últimos dos años. Adicionalmente, se han realizado esfuerzos de remodelación que se implementaron en las clínicas de Juigalpa, Mosaya y Matagalpa. Sin embargo, éstos, no han sido evaluados en relación a su impacto sobre la satisfacción de usuarios. Por lo tanto se han escogido estas seis clínicas con el propósito de identificar las diferencias en la satisfacción de las/os usuarias/os.

II. ANTECEDENTES

La Asociación Pro- Bienestar de la Familia, PROFAMILIA, es una institución de carácter social privada sin fines de lucro, que fue fundada en el año 1970 bajo el nombre de Asociación Demográfica Nicaragüense. Parte de su quehacer consistía en analizar el impacto de la variable poblacional en el desarrollo del país y ofrecer a las familias nicaragüenses alternativas modernas de planificación familiar.

Posteriormente cambió su nombre y amplió su misión para convertirse en la institución pionera de la planificación familiar de Nicaragua. A partir de los acuerdos emanados de la Conferencia Internacional de Población y Desarrollo (CIPD) de Naciones Unidas celebrada en el Cairo, Egipto, en 1994, PROFAMILIA empezó a ampliar su perfil de salud al área reproductiva, como una forma de contribuir a la solución de los diversos problemas de salud reproductiva que puede enfrentar la familia nicaragüense, además de la planificación familiar.

Largos años de servicio y experiencia respaldan la labor de PROFAMILIA, desde 1973 en la que abre sus primeras clínicas en Managua, hasta convertirse en lo que es ahora: la ONG nacional con mayor cobertura y experiencia en el campo de la planificación familiar. PROFAMILIA es una filial de IPPF (International Planned Parenthood Federation) y empezó impulsando su programa de Planificación Familiar con asistencia técnica y apoyo financiero de IPPF y de otros donantes.

En 1992 se inició el primer proyecto con financiamiento de USAID, con el que PROFAMILIA empieza a ampliar sus servicios y a extenderse a otros departamentos del país. Se dio la apertura de ocho centros regionales ubicados en los departamentos de Masaya, Rivas y Chinandega (en el Pacífico), Boaco y Chontales (Zona Central) y Matagalpa, Jinatega y Nueva Segovia (Zona Norte). Cada centro comprendía un centro clínica y una red de Distribuidores Comunitarios de Anticonceptivos (DCA), conformada por personal voluntario comunitario, quienes distribuían métodos que no requieren de la orientación de un profesional y referían a las clínicas a personas de la comunidad que lo demandaban.

En Febrero de 1997 se realizó la Revisión de Medio Término al Proyecto. Sin lugar a dudas esta evaluación significó una profunda revisión, no solo al avance del proyecto, sino al que hacer de toda la institución: su misión, objetivos, indicadores, áreas y metodologías de trabajo, organigrama, aspectos administrativos y funcionales, etc.

La evaluación constituyó un cuestionamiento y un reto muy serio para la institución y generó enorme riqueza y oportunidad para el análisis, la propuesta y el cambio, pero también provocó una crisis muy grande que supuso la remoción de gran parte de su staff y algunos profesionales de base, "La descertificación" de PROFAMILIA por parte de AID hasta tanto no se introdujeron los cambios sugeridos por la misma y la congelación de los fondos del proyecto durante varios meses, provocó una crisis financiera e institucional ya que se registra en la historia institucional como la " etapa de la crisis ". En los meses siguientes a la evaluación PROFAMILIA trabajó intensamente en el análisis de esta

información y en la redefinición de una nueva misión y objetivos que incorporaba los cambios sugeridos en la misma.

En respuesta a las recomendaciones emanadas de la Revisión de Medio Término, PROFAMILIA inició un fuerte trabajo de redefinición en todo su que hacer, lo que dio como resultado un proceso de reestructuración interna y la definición de una nueva misión y plan estratégico. El nuevo perfil institucional consiste en brindar una oferta más amplia de servicios a la familia nicaragüense, es decir ampliar los servicios y llegar a nuevos/as usuarios/as potenciales.

En estos momentos se enfrentó el gran reto de lograr la autosostenibilidad a través de la diversificación de servicios, y se llevó a cabo una campaña publicitaria por televisión y radio, para incrementar el número de usuarios/as.

PROFAMILIA, en su nueva definición de su misión en la que contempla la diversificación de sus servicios de salud reproductiva y planificación familiar con calidad, necesita ahora determinar la calidad de dichos servicios que se ofertan al público a través del nivel de satisfacción de los clientes que asisten a las distintas clínicas que actualmente tiene en el país.

Por tal razón en 1998, se diseñó una investigación operativa descriptiva, con los objetivos de identificar el perfil socio-económico de la sus usuarias y usuarios, el tipo de servicios que solicitan y las prácticas de planificación familiar, así como determinar el grado de satisfacción con la calidad de los servicios que reciben en relación a sus preferencias e información que les ofertan los

proveedores, la opinión que tienen en cuanto a los costos, y conocer el impacto de la publicidad sobre la planificación familiar en las/os usuarios.

La metodología se fundamentó en la recomendada por IPPF en el Manual del Usuario diseñado especialmente para las instituciones que trabajan en el área de la Salud Reproductiva y Planificación Familiar (SR/PF) afiliadas a IPPF, la cual contempla como criterio para definir cualquier elemento de la calidad como "insatisfecho " cuando al menos el 5% de las/os usuarias/os muestran insatisfacción en dicho elemento.

El universo de estudio estuvo constituido por la totalidad de las clínicas de PROFAMILIA existentes en el país (10 clínicas). Se seleccionó una muestra de cinco clínicas ubicadas en Juigalpa, Matagalpa, Rivas, Ocotal y Managua, donde se realizaron diariamente 20 encuestas de salida a las/os usuarias/os que asistieron durante una semana, obteniéndose un promedio de 100 encuestas por clínica conformando un total de 493 entrevistas.

Los principales hallazgos encontrados fueron :

- La mayoría de las usuarias eran del sexo femenino (95.1%), casadas (44.8%) y en edades de 25 a 35 años.
- El 89.2% saben leer y escribir, el 68.6 % no se encontraban trabajando al momento de la encuesta; tenían entre uno y dos hijos el 39.6%.
- El 62.5% era subsecuente y el 37.5% visitaba por primero vez la clínica, utilizando particularmente los servicios médicos 52.7%, de consejería 24.1% y de laboratorio 10.1%.

- El 59% utilizaban algún método para evitar los embarazos, entre ellos la operación de la mujer 35.1%; inyecciones 24.7%; pastillas 17.2%, y el DIU 12.4%.
- Se evidenció satisfacción en los/as usuarios/as en los siguientes aspectos:
 - Buen trato y atención durante la visita a la clínica (casi la totalidad de las/os usuarios/os)
 - Limpieza de las clínicas (casi la totalidad)
 - Suficiencia y claridez de las explicaciones sobre la enfermedad y problema por el cual acudieron a las clínicas (96.3%).
 - Se detectó insatisfacción en las/os usuarias/as en las siguientes áreas:
 - Claridez de las explicaciones sobre el uso de los distintos métodos de planificación familiar (5%)
 - Oportunidad para hacer preguntas durante la atención (5.3%)
 - Privacidad de la atención que recibieron (8.5%)
 - Duración de la atención del personal (poco tiempo, 15.8%)
 - Tiempo de espera para la atención (esperaron más de hora y media, 6.9%)
 - Consulta propiamente dicho (deseo de ser atendida/o por otro médico en próximas visitas, 9.4%).
 - Explicaciones sobre como tomar y seguir el tratamiento (9%).
- El 20.5% las/os usuarias/os presentaron dificultades de accesibilidad a las clínicas por que son del sector rural y otros municipios.

- Un poco más de la mitad de las/os usuarias/os refirieron que tuvieron que esperar menos de 30 minutos para ser atendidos en las distintas clínicas el 77.9%.
- Las actividades que refieren las/os usuarias/os que les gustaría realizar mientras esperan ser atendidos fueron en su mayoría ver televisión y leer revistas, periódicos o libros.
- Las/os usuarias/os consideran que el costo de los servicios que ofertan las clínicas deberían estar entre C\$5.00 y C\$25.00 el 26.7%; C\$30.00 a C\$60.00 el 34.2%; de C\$100.00 a C\$150.00 el 3.2% y 33.1% no opinó.
- Un alto porcentaje de usuarios/os dice que prefiere ser atendido por una doctora 60.6%.
- Un porcentaje de usuarias/os el 71.4% dicen haber sido atendidos por el mismo personal que los atendió en la consulta previa
- Un alto porcentaje de usuarias/os dicen haber escuchado o leído propaganda sobre planificación familiar, a través de lo radio 61.1% y la/os amigos/as y familiares 16.6%; otros medios 15.7% y TV 6.3%.
- Casi la totalidad de las/os usuarios/os dicen que ellas/os recomendarían las clínicas de PROFAMILIA otras personas, tales como amigos y familiares.

Considerando los hallazgos arriba mencionados, se recomendó:

- Incorporar en las distintas actividades de capacitación y/o evaluativas temas relacionados con metodologías, técnicas de enseñanza y de comunicación con el fin de mejorar la calidad de las explicaciones que ofertan a las/os usuarias/os.

- Impulsar el desarrollo de acciones particulares según la necesidad de cada clínica, que contribuyan a mejorar la privacidad de éstas durante la atención de las/os usuarios.
- Diseñar una nueva estrategia de creación de nuevos servicios a nivel comunitario, con el fin de mejorar la accesibilidad geográfica de dichos servicios.
- Incrementar el tiempo que brinda el personal para la atención de las/os usuarias/os.
- Ofertar citas en horarios escalonados para el caso de usuarias/os subsecuentes.
- Implementar acciones que contribuyan a mejorar las condiciones de espera para las/os usuarias/os tales como la colocación de libros, revistas o periódicos en las salas de espera, así mismo mejorar las condiciones ambientales a través de la colocación de ventiladores acorde a las necesidades de dichas clínicas.
- Que la atención a las/os usuarias/os sea brindada por personal de su mismo sexo, con el fin de mejorar la satisfacción de este aspecto.
- Normar que la atención de las/os usuarias/os subsecuentes sea brindada por el mismo personal que dio atención en la consulta previa,
- Promover los servicios que brinda PROFAMILIA a través de medios de mayor audiencia tales como la Televisión.

III. JUSTIFICACION

Tomando en cuenta el derecho de las/os usuarias de recibir servicios de salud Reproductiva de calidad, el brindarles por parte de PROFAMILIA servicios deficientes conduciría a la disminución de la demanda por parte de usuarios/as insatisfechos/as y la pérdida de su liderazgo en el mercado nacional.

Es por eso que el mejoramiento de la calidad de atención ha de comenzar en concentrarse en las necesidades de las/os usuarios/as, posteriormente desarrollar y utilizar técnicas para evaluar y mejorar la calidad a diferentes niveles, desde las clínicas individuales hasta los programas a nivel nacional.

Si lo anterior no es considerado por PROFAMILIA como institución que trabaja en el campo de la salud reproductiva y planificación familiar, si no se cumple los estándares en los servicios serían un descrédito, además que se elevarían los costos de la atención y para que esto no ocurra debe mantener como política, hacer evaluaciones periódicas de la calidad de los servicios, usando el método de "gerencia compartida" en donde el cliente juega el rol principal con sus opiniones y sugerencias en torno a la calidad de los servicios, que se ofertan, cuya contribución sirve para identificar el grado de satisfacción que experimentan las usuarias y usuarios en los diferentes centros regionales de atención. Es decir, que el énfasis debe estar centrado en los clientes para identificar deficiencias en la calidad de los servicios.

Pero no se trata solamente del hallazgo de factores de insatisfacción entre las/los usuarios/as por la calidad de los servicios, sino que sus opiniones y

sugerencias son una herramienta que ayuda a la gerencia y particularmente al equipo de dirección de los programas, en la búsqueda de soluciones acertadas para mejorar los estándares de la calidad.

Se requiere evaluar los cambios generados desde 1998, en que se realizó el trabajo anterior y si dieron saltos de calidad después de las intervenciones que se realizaron sobre la calidad de la atención.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Partiendo de un estudio que se realizó en PROFAMILIA sobre Satisfacción de Usuarios/as en julio de 1998, en la que se evidenció insatisfacción en varios aspectos como son: claridez de la explicación que se brinda del uso de los métodos de planificación familiar; tiempo que se emplea en la atención directa al paciente, tiempo de espera e insatisfacción a la atención brindada por el médico; se requiere indagar sobre la satisfacción de los usuarios/as, e identificar si ha habido una disminución o incremento de esta.

Siendo la calidad de los servicios un proceso continuo en la atención a los usuarios/as se hace necesario realizar una investigación de tipo Evaluativa a fin de monitorear la Calidad de éstos desde la óptica de los usuarios (as), que permita identificar las áreas que requieran ser fortalecidas y contribuir a mejorar la satisfacción de la población que demanda atención en las Clínicas, bajo esta premisa se propone responder los siguientes planteamientos:

1. Cuál es el perfil socio-demográfico de los usuarios/as que asisten a las Clínicas de PROFAMILIA
2. Cuól es el nivel de satisfacción de los usuarios/as que asisten a las clínicas de PROFAMILIA con la atención que reciben.
3. ¿Cuál es la percepción que tienen los proveedores acerca de la satisfacción de los usuarios (as) con la atención que reciben en las clínicas.

V. OBJETIVOS

A. OBJETIVO GENERAL:

Determinar el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as que asisten a los servicios de las clínicas de PROFAMILIA sobre la calidad de la atención y la percepción de los proveedores acerca de la satisfacción de los/as usuarios/as de seis clínicas, durante Octubre del 2000.

B. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Describir las características sociodemográficos de los/as usuarios/as de las clínicas.
2. Determinar el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as en relación a la atención recibida.
3. Identificar las percepciones de los proveedores acerca de la satisfacción de los/as usuarios/as con la calidad los servicios que brindan.

VI. MARCO DE REFERENCIA

Cuando se habla sobre calidad de los servicios en salud reproductiva y planificación familiar pueden surgir muchas ideas, y algunas pueden ser imprecisas que de llevarse a la práctica se gastaría mucho tiempo, dinero y esfuerzos en su implementación. Pero como se ha avanzado en la investigación en el área de Salud Reproductiva y Planificación Familiar, identificándose y definiéndose los principales elementos de Calidad de Atención, en el presente estudio utilizaremos los seis elementos básicos expuestos en el "Marco de Bruce", que actualmente sirven como punto de referencia en la investigación sobre calidad de la atención. Sin embargo para fines de este estudio se aplicará estos elementos no solo para los servicios de Planificación Familiar sino a todos los servicios de Salud Sexual y Reproductiva que actualmente brindan las clínicas de PROFAMILIA.

Estos elementos son:

- **"Elección libre e informada de los métodos"**
Esto se basa en el respeto, gustos de los clientes y posibilidades económicas, permitiendo además que las usuarias y usuarios que hacen uso por primera vez de un servicio, regresen o tengan continuidad.

- **"Naturaleza de la información ofrecida a las usuarias/os"** sobre los diferentes métodos de planificación familiar, además de aquello que le interesa saber a los clientes, tales como explicación sobre su

enfermedad, Diagnóstico médico, explicación de las prescripción médica y todo lo que tenga que ver con la Salud Sexual Reproductiva.

“Competencia del personal que ofrece los servicios” , que además sirve para evaluar la calidad del desempeño eficiente y capacidad técnica, aunque es difícil que en este último aspecto los clientes puedan determinar la calidad técnica del personal médico y paramédico de las clínicas, dado que es necesario ser especialista en la materia, por lo que se deben utilizar otras técnicas para emitir juicios y criterios al respecto.

“Relación interpersonal entre las/los usuarias/os y el proveedor”, que identifica aspectos subjetivos percibidos por los clientes al momento de ser atendidos, y las deficiencias en las relaciones entre el cliente y el proveedor, en donde se deben brindar oportunidad para la retroalimentación de las/os usuarias/os. Como la relación entre proveedor- cliente es de carácter subjetivo, cuando existe derroche de gentileza y cortesía excesiva por parte del proveedor, las/os usuarios/as pueden igualmente exagerar el nivel de satisfacción y distorsionar la información sobre la calidad.

“Mecanismo para favorecer la continuidad de uso” de los servicios por los clientes, esto se logra solamente cuando se brindan servicios de buena calidad, convirtiéndose el usuario ocasional en subsecuente.

- **"Oferta adecuada de servicios adicionales"**, a la planificación familiar, es otro elemento importante en la calidad de atención, por que permite incursionar en otras necesidades de la salud sexual y reproductiva de los clientes, además que es un medio para atraer a otros demandantes de servicios, lo que es importante para incrementar la demanda y expandir los programas y para la sostenibilidad financiera de las instituciones que trabajan en el campo de la salud reproductiva y planificación familiar.

La Federación Internacional de Planificación Familiar (IPPF), ha diseñado una metodología para evaluar la Satisfacción de Usuarios/as en las instituciones que trabajan en el área de la Salud Reproductiva y Planificación Familiar y que son afiliadas. Esta metodología ha sido aplicada en varios países de América Latina, y consideran que al analizar los resultados se debe dar especial atención a los niveles de insatisfacción.

Si un 5 % de los entrevistados responden a las preguntas de una forma negativa o expresando insatisfacción, el área a la que se refiere se considera como un área que necesita ser mejorada. Por lo que concluyen que el nivel 5 % identificaba exitosamente aquellas áreas que necesitaban ser mejoradas y que incluso deberían ser tomadas en cuenta niveles de insatisfacción más bajos, como una forma de alarma, ya que con frecuencia hay más usuarios/as que piensan igual pero no lo dicen.

En este estudio se analizarán los resultados tomando como nivel de insatisfacción el 5 % ya que nos permitirá conocer las áreas a mejorar(1)

Dado que PROFAMILIA actualmente brinda servicios de Salud Sexual y Reproductiva y Planificación Familiar definiremos el concepto de Salud Reproductiva:

Salud Reproductiva: es el estado de completo bienestar físico, mental y social y no sólo la ausencia de enfermedad, durante el proceso de reproducción así como en el ejercicio de la sexualidad.

"La salud reproductiva es un estado general de bienestar físico, mental y social y no de mera ausencia de enfermedades o dolencias, en todos los aspectos relacionados con el sistema reproductivo y sus funciones y procesos. En consecuencia, la salud reproductiva entraña la capacidad de disfrutar de una vida sexual satisfactoria y sin riesgos de procrear, y la libertad para decidir hacerlo o no hacerlo, cuándo y con qué frecuencia. Esta última condición lleva implícito el derecho del hombre y la mujer a obtener información y de planificación de la familia con el método de su elección. Conocer y tener acceso a otros métodos para la regulación de la fecundidad que no estén legalmente prohibidos y sean métodos seguros, eficaces, asequibles y aceptables; el derecho a recibir servicios adecuados de atención de la salud que permitan los embarazos y los partos sin riesgo y den a las parejas las máximas posibilidades de tener hijos sanos".

¹ El nivel de 5% fue decidido originalmente de forma arbitraria, basándose en la creencia de que se necesitaría un umbral bajo para detectar áreas de mejora. Consideramos que se debería tener en cuenta incluso niveles de insatisfacción más bajos, como una forma de alarma, ya que con frecuencia hay más clientes que piensan igual pero no lo dicen.

Cuando se probó el cuestionario modelo, pareció que el nivel de 5% identificaba exitosamente aquellas áreas que necesitaban mejorarse, por ello hemos seguido utilizando este nivel como el umbral estándar de insatisfacción. Una ventaja adicional es el hecho de que por lo general en cada encuesta solamente se destacan una serie manejable de áreas que deben ser mejoradas.

La salud reproductiva requiere salud y alimentación buenas y básicas, protección contra la violencia y reducción de los riesgos de salud ocupacionales y ambientales a lo largo de la vida. Aunque el concepto de salud reproductiva se aplica a mujeres y hombres, tiene un impacto mucho mayor en las mujeres y, en esta medida, requiere una asignación preferencial de recursos a la salud de las mujeres, en particular para reducir riesgos de salud que sólo las mujeres enfrentan.

Los **SERVICIOS** efectivos de salud sexual y reproductiva requieren del funcionamiento de un sistema de salud que brinde acceso universal a la **atención primaria de buena calidad**, así como sistemas de referencia

efectivos para un atención de nivel superior. Estos servicios requieren profesionales de la salud especializados, instalaciones y recursos para proporcionar información, servicios preventivos y enfrentar problemas como las emergencias de obstetricia o diagnósticos clínicos y tratamiento efectivo de Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS) especialmente en mujeres que no tienen síntomas de infección. En la medida de lo posible, es necesario que la atención primaria se proporcione en el mismo lugar y tiempo, con fácil acceso a proveedores de los servicios de salud. Se ha de intentar tener el nivel más alto posible de atención. Las decisiones sobre introducción de nuevas tecnologías han de estar basadas en la evaluación cuidadosa para garantizar la protección de la salud y los derechos de las mujeres, así como sus elecciones, en el uso de tecnologías.

Existen tres enfoques de la Calidad:

1. Enfoque de la Calidad psicológico (trascendente), enfoque de la calidad basado en el usuario y basado en el valor.
2. Enfoque de la Calidad basado en el proceso
3. Enfoque de la Calidad basado en el servicio (producto)

Nuestro trabajo tiene el enfoque de la Calidad basado en el usuario/a.

Es una estrategia basada en el usuario, las definiciones se basan en la premisa de que la calidad solamente la determina el usuario/a. Se considera que los consumidores individuales tienen diferentes gustos y necesidades, y los artículos que mejor satisfacen sus preferencias son considerados como los que

poseen una mayor calidad percibida. Esto refleja, por tanto, una visión altamente personalizada y subjetiva. De nuevo, esto sólo muestra un segmento de mercado general, no a los individuos dentro del mercado.

Vamos a definir el concepto de percepción en el cual está basado nuestro estudio. La Percepción de un individuo, es la visión del mundo de ese individuo, a qué le presta atención, cómo interpreta las cosas que escucha y ve y cuáles son sus expectativas en relación con el mundo que le rodea.

La percepción es uno de los procesos más importantes para la psicología y es esencial para comprender la conducta humana. Según Combs y Snygg, toda conducta está relacionada con la percepción. La influencia más importante en la percepción proviene de las propias necesidades de la persona que percibe ya que sentimientos y necesidades dirigen nuestra percepción de tal modo que representamos la realidad con pensamientos adecuados para nuestras necesidades del momento. Estas necesidades y emociones no solo nos hacen creer en cosas que no son verdaderas, sino que también puedan volvernos "ciegos" a la realidad.

Si una percepción puede ocasionar depresión, dolor, humillación, la gente puede ignorar u olvidar la realidad molesta, de manera que la percepción puede ser un proceso "selectivo" y distorsionado.

Resumiendo: la forma fundamental de la experiencia es la percepción, es la forma como recibimos la revelación de algo y al cual le damos significado, lo que se percibe depende de lo que se encuentra ahí, de lo que se haya dicho que hay ahí y de las necesidades y proyectos propios del momento.

VII. DISEÑO METODOLOGICO

1. Tipo de estudio

El presente estudio es de tipo descriptivo y de corte transversal, el cual describe la percepción de los/as usuarios/as en cuanto a la calidad de la atención que ofrecen las clínicas de PROFAMILIA.

2. Universo y muestra

El universo está constituido por la población que demanda los servicios ofrecidos por las seis clínicas de PROFAMILIA seleccionadas bajo los siguientes criterios:

- Cambios en la demanda de los servicios, ya sea incremento o disminución
Incremento en las clínicas: Ciudad Jardín , Masaya
- Cambios de Gerencia: Clínica Ciudad Jardín, Monseñor Lezcano y Matagalpa
- Remodelación de las clínicas (Matagalpa, Juigalpa y Monseñor Lezcano)

Clínicas incluidas en el estudio

Departamento	Número de clínicas	Número promedio de clientes en un mes
Chinandega	1	405
Matagalpa	1	925
Managua	2	
	Clínica Ciudad Jardín	1.664
	Clínica Monseñor Lezcano	832
Masaya	1	654
Juigalpa	1	511
TOTAL	6	4991

3. Instrumentos de Recolección de Datos

Para evaluar la satisfacción de los usuarios/as se utilizó una Encuesta de Salida la que se aplicaba una vez recibido el servicio que solicitaba la usuaria/o. La encuesta esta formada por preguntas estructuradas que cubrían cada uno de los ejes de análisis.

Adicionalmente, para evaluar la percepción de los proveedores sobre la satisfacción de los/os usuarios/as, se diseñó una guía de entrevista dirigida a

proveedores de las siguientes clínicas regionales: Ciudad Jardín, Juigalpa,, Masaya, Chinandega y Matagalpa.

A. 4. Fuentes de obtención de la Información

Componente	Fuente	Técnica	Instrumento
Características Sociodemográficas	Usuarios/as	Entrevista	Cuestionario
Satisfacción de Usuarios/as	Usuarios/as	Entrevista	Cuestionario
Percepción de los Proveedores	Personal de clínica	Entrevista	Guía de entrevista

B. 5. Validación de la encuesta

Previamente a la recolección de los datos, la encuesta fue validada en una prueba de campo en la clínica de Granada, con el fin de identificar errores en la formulación de las preguntas y problemas en la comprensión por parte de los usuarios/os. Para el manejo del cuestionario se diseñó una guía metodológica para uso del entrevistador.

6. Diseño de la muestra

La muestra es de tipo probabilística, seleccionada aleatoriamente entre todos los pacientes que acudieron a las clínicas durante una semana. El tamaño de la muestra fue de 100 casos. El tamaño de la muestra fue seleccionado para

obtener un nivel de confianza del 90 % y una precisión del 10 %. Se entrevistaron 20 personas diariamente, 10 en la mañana y 10 en la tarde.

7. Criterio de Inclusión:

Usuarios/as que:

1. Soliciten servicios en las clínicas
2. Acepten ser encuestados, luego de explicarles el objetivo del estudio.

8. Criterios de Exclusión:

Usuarios/as que:

1. No acepten ser encuestados
2. No colaboren al momento de recolectar la información

9. Recolección de la Información: Se contrató una encuestadora para cada clínica, una supervisora.

10. Equipo de Trabajo: Dos coordinadoras del estudio, 6 encuestadoras y Una supervisora

11. Unidad de Análisis: Clínicas de PROFAMILIA .

12. Variables del estudio

12.a. Sociodemográficas:

1. Sexo
2. Edad
3. Estado civil
4. Empleo
5. Nivel de Escolaridad
6. Residencia

12.b De satisfacción de los usuarios/as

1. Tipo de usuario/a : Nuevo - subsecuente
2. Limpieza e higiene en las instalaciones
3. Accesibilidad de precios
4. Accesibilidad geográfica (cercanía de la clínica) y horario de atención adecuado.
5. Oferta adecuada de servicios: como perciben la atención que se brinda en los diferentes servicios y conocer la demanda de otros servicios
6. Relación interpersonal entre los usuarios/as y proveedores (amabilidad)
7. Percepción del tiempo de espera
8. Naturaleza de la información y Competencia técnica: explicación sobre su enfermedad, Diagnóstico médico, explicación de la prescripción médica, capacidad de escuchar, garantizar privacidad al usuario/a

a) 13. Operacionalización de Variables

1. **Sexo:**

Valor:

Femenino

Masculino

2. **Edad:**

Valor:

< 15 años

15-19 Años

20-24 Años

25-29 Años

30-34 Años

35-39 Años

40-44 Años

45-49 Años

50 y más

3. **Estado Civil:**

Valor:

Soltero(a)

Casado(a)

Acompañado(a)

Divorciado(a)

Viudo(a)

4. Escolaridad:

Valor:

Primaria

Secundaria

Técnico

Universitario

Ninguno

NS/NR

5. Sector Laboral en que trabaja

Valor:

Obrero independiente

Empleado

Empleada doméstica

Profesional

Otros

6.Residencia:

Valor:

Urbano

Rural

7.Tipo de Usuaría/o

Valor:

Nuevo

Subsecuente

8. Limpieza e Higiene en las instalaciones

Valor

Sí

No

NS/NR

9. Accesibilidad de Precios:

Valor:

Sí

No

10. Accesibilidad geográfica y de horario:

Valor:

Sí

No

11. Oferta adecuada de servicios:

Valor:

Sí

No

12. Relación Interpersonal:

Valor:

Sí

No

13. Percepción del tiempo de Espera:

Valor:

Menos de 1 hora

1 - 2 horas

Más de 2 horas

14. Naturaleza de la información y Competencia técnica

Valor:

- | | | | |
|----|--|----|----|
| 1. | Le escuchó atentamente : | Si | No |
| 2. | Le examinó adecuadamente: | Si | No |
| 3. | Le explicó fácilmente su diagnóstico: | Si | No |
| 4. | Le explicó claramente las recetas: | Si | No |
| 5. | La consulta se desarrollo en buen ambiente y privacidad: | Si | No |
| 6. | El profesional le escuchó atentamente sus inquietudes: | Sí | No |
| 7. | Se le hizo algún chequeo médico : | Si | No |

15. Percepción de los proveedores sobre la satisfacción de los usuarios (as)

C. 14. Procesamiento y análisis de la información

Una vez recolectada la información, se procedió a codificarla para su digitación, para lo cual se diseñó una base de datos en el programa SPSS versión 7.0. Con el fin de garantizar la calidad de la digitación se revisaron las encuestas y los códigos asignados a las preguntas abiertas, se creó una base de datos para el

manejo y análisis de las respuestas dadas por las/os usuarias/os, en la cual se realizó la verificación de cada una de las respuestas, y se utilizaron tablas de frecuencia para el cruce de las variables más significativas.

Para el análisis estadístico se efectuaron distribución de frecuencias simples y porcentajes, los cuales se presentan en tablas y gráficos diseñados en el mismo programa.

VIII. RESULTADOS

A. Características sociodemográficas de los/as usuarios/as de las clínicas de PROFAMILIA

1. Demanda de Consultas por clínica

Se entrevistaron un total de 595 personas que demandaron consulta en las clínicas de PROFAMILIA ubicadas en Monseñor Lezcano 101 (17%), Ciudad Jardín 96 (16.1%), Masaya 100 (16.8%), Chinandega 97 (16.4%), Juigalpa 100 (16.8%) y Matagalpa 100(16.8%).

2. Sexo

De este total el 92.1% correspondieron al sexo femenino y el 7.9% al sexo masculino.

3. Procedencia

En cuanto a la procedencia, el 72% procedían del área urbana y el 28% del área rural.

Procedencia de los/as usuarios/as. Profamilia 2000



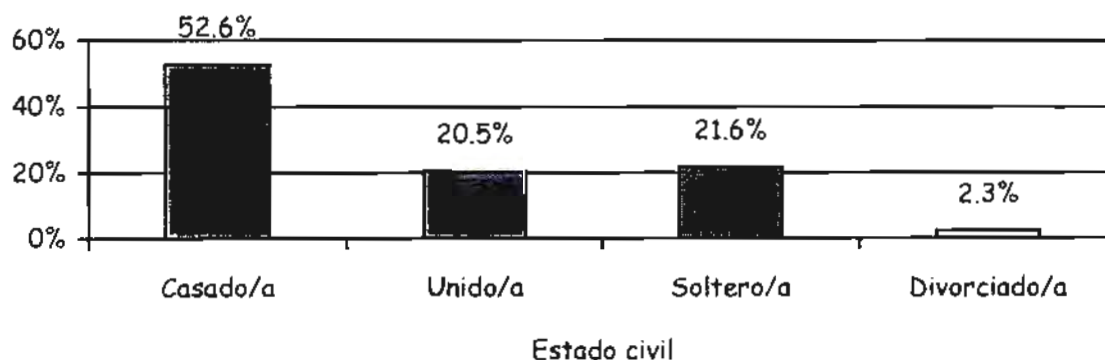
4. Situación Laboral

Con relación a la situación laboral, el 57.3 % expresaron no tener trabajo remunerado.

5. Estado Civil

El 74.8% refirieron estar casados/as o unidos/as (52.6% y 20.5% respectivamente), en tanto un 21.6% indicó ser salteros/as. Únicamente el 2.3% expresó estar (divorciado/a, separada/o, viuda/o)

Estado civil de los/as usuarios/as. Profamilia 2000



6. Edades

Una quinta parte de los/as usuarios/as (22.1%) refirieron tener entre 20-24 años de edad, disminuyendo el porcentaje a medida que se incrementaba la edad (19.4% 25-29 años; 16.9% 30-34 años; 12.1% 35-39 años) Las personas de cuarenta años y más representó el 17.8% en tanto la proporción de menores de veinte años fue del 8.23%.

7. Escolaridad

En cuanto a la escolaridad, el 92.4% de los/as usuarios/as refirieron haber asistido alguna vez al colegio (saben leer y escribir). Un poco más de la mitad (48.2%) expresaron que habían cursado algún año de secundaria, seguido del 26.5% que había cursado algún grado de primaria. Únicamente el 16.1% era universitario y un 8.4 % no respondió.

B. DEMANDA Y ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

8. Demanda de Servicios

El servicio utilizado con mayor frecuencia fue la consulta a ginecología (37.7%). En menor proporción se encuentran la consulta de medicina general (16.3%), laboratorio (13.3%) y toma de papanicolaou (12.1%).

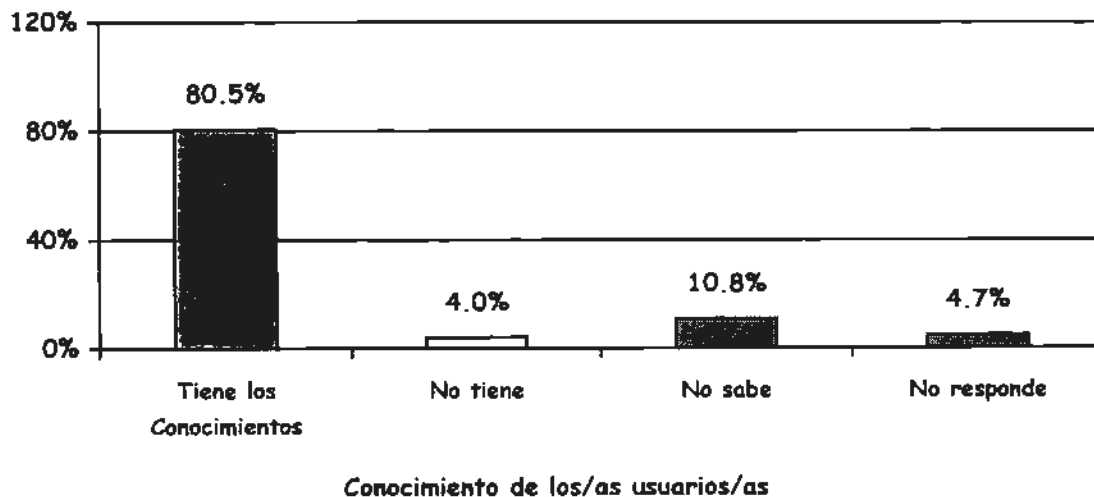
9. Razones para Acudir a Profamilia

Se indagó sobre los aspectos que las usuarias/os valoraban para decidirse a que servicios de salud asistir, el 58.9 % se refirió a la Capacidad del Personal, Distancia el 23.3 %, Horario de atención el 29.5 %, Limpieza el 19.6 %, tiempo de Espera el 15.3 %, Receptividad el 11.6 %.

10. Conocimientos de los Servicios que brinda Profamilia

Al preguntárseles si sentía que la clínica tenía los servicios especializados que necesitaba, el 80.5% respondió afirmativamente, en tanto un 4.0% expresó que no. Un 10.8% no sabía y un 4.7% no respondió

Conocimiento que los/as usuarios/as poseen en relación a los servicios que ofertan las clínicas. Profamilia 2000



11. Accesibilidad geográfica

Para el 94.2% de los/as usuarios/as les es fácil llegar a la clínica de PROFAMILIA, presentándose limitantes en el 31.3% Y Un 2.5 % No Respondió

Un poco más de las dos terceras partes de los/as usuarios/as entrevistados/as (68%) utilizó de transporte pagado para llegar a la clínica, un 19.1% caminó y un 8.4% utilizó su propio transporte

12. Horario

Con relación al horario de atención, el 90.5% expresó que el horario establecido por la clínica es el conveniente. Un 7.39% refirió que es inconveniente y un 1.3% no respondió.

13. Precio

La mayoría de la usuarias/os calificaron el precio de los servicios de la clínica como: razonable el 58.6 %; barato el 28 % y como caro el 4.5%.

La mayoría de las usuarias/os es decir el 31.5 % expresaron haber pagado por el servicio recibido menos de C\$ 50.00 ; de C\$ 51 - C\$ 100 el 30.9%; de C\$ 101 a C\$ 150 el 16.4%.

El 45.3 % de las usuarias/os expresaron que existe otro servicio de salud cerca de su casa de habitación, el tipo de instalaciones son: Centro de Salud el 51.4 %, Puesto de Salud el 37.4 %, Hospital el 11.1 %, Otro el 16 %.

La principal razón para no asistir a dichas instalaciones de salud fue la Mala Calidad de los servicios que brindan el 53.5%.

C. PERCEPCIÓN GENERAL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

La percepción que tienen las usuarias/os de la calidad de atención, se describe en el siguiente cuadro.

Tabla 0 Cómo Clasificaría la Calidad de la Atención

Calidad de la atención	#	%
Muy Pobre	1	0.16
Pobre	2	0.33
Indiferente	4	0.67
Buena	378	63.5
Muy Buena	184	30.9
No Responde	26	4.36
Total	595	100

Fuente: Entrevista a Usuario. Octubre 2000.

En relación al nivel de Satisfacción el 92.1% de los usuarios/as expresaron sentirse satisfechas y un 2.6 % insatisfechas/os, el 5.09 % no respondió.

Los aspectos que más le gustaron de la clínica a los/as usuarios/as el día de la entrevista fueron: el corto tiempo de espera (57%), el médico escucha adecuadamente al paciente (28%). En menor proporción se encuentran: los costos bajos (19%), la limpieza de las instalaciones (11%) y la privacidad para el paciente (11%).

Por otro lado, el aspecto que más le disgustó fue el largo tiempo de espera (29.5%).

14. Intención de Recomendar a otros

Al preguntárseles si recomendarían a un/a amigo/a utilizar los servicios que presta la clínica, el 91.5% expresó que sí recomendarían . Unicamente un 0.84% refirió que le recomendaría ir a otro lugar y un 4% no respondió.

La razón principal por la que recomendarían las clínicas de Profamilia es debido a la Calidad de los Servicios que se brindan (79.4 %); por la Privacidad el 9.7 %; Horario el 14.6 % y por la Variedad de los Servicios el 13.2 %.

D. DIMENSIONES DE LA CALIDAD

1. Percepción del Desempeño técnico

15. Personal que atendió

En el 80.8% de los casos, el usuario/a fue atendido por un médico, el 22.7% por una enfermera y el 8.4% por la consejera.

16. Atención por parte del Personal

El 92.1% de las usuarias/os expresaron sentirse satisfecha con la atención recibida. El 91 % considera que fue escuchada con interés durante la atención. El 95.3 % expresa que se le permitió hacer preguntas acerca de las inquietudes que tenía.

El 80 % de las usuarias/os fueron atendidas por el médico, de estos el 98 % expresaran que se les brindó un trato amable.

17. Información

Al preguntárseles si habían recibido la información y los servicios que requerían, el 93.4% expresó que sí en tanto un 3.6% expresó que la información

y los servicios que había recibido eran parciales. Unicamente el 1.9% respondió que no recibió información.

En el 72.0% de los casos, el personal de la clínica no ofreció información al usuario/a mientras éste/a esperaba.

18. Inquietudes

Unicamente el 45.3% de los/as usuarios/as expresaron que tuvieron inquietudes sobre temas de salud los que quiso discutir con el profesional que le atendió. De este total, el 91% expresó que el personal de salud le escuchó las inquietudes.

19. Revisión Médica

De acuerdo a lo referido por los/as entrevistados/as, el médico revisó al 79.1% .

20. Resultados de Laboratorio (Explicación)

Al preguntarles a las usuarias/os sobre si habían recibido explicación sobre los resultados de exámenes de laboratorio, el 77.8 % expresó que si había recibido explicación y el 12.4 % Respondió negativamente.

21. Prescripción Médica (Explicación)

En lo que respecta a explicación de Prescripción médica el 88.5% de las usuarias/os manifestaron haber recibido explicación.

2. Percepción de la Eficiencia

22. Tiempo que dedicó el Personal

El 72.9% expresó que el tiempo que dedicó el profesional para la atención fue "la necesaria", seguido de un 21.7% que percibió que el tiempo destinado fue "muy corto". Únicamente el 4.1% refirió que el tiempo de consulta fue muy largo.

23. Tiempo de espera

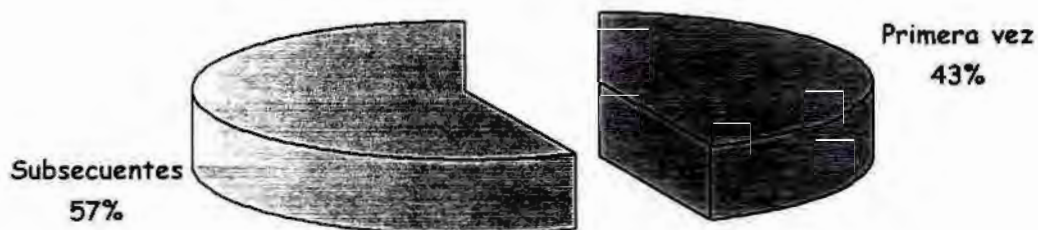
En cuanto al tiempo que transcurrió entre la llegada a la clínica y el momento en que le atendieron, el 82.2% respondió que fue razonable, un 16.8% que fue muy largo.

3. Continuidad de Servicios

24. Primera vez/ Subsecuente

Del total de usuarios/as el 43% refirió que era la primera vez que demandaba los servicios de la clínica de PROFAMILIA al momento de la entrevista, en tanto un 56.6% refirió que ya había utilizado los servicios con anterioridad.

Tipo de usuario/a según demanda. Profamilia 2000.



25. Higiene y Privacidad

La mayoría de los/as usuarios/as (94.3%) refirieron que encontraron limpia la clínica. Únicamente un 2.7% respondió negativamente, en tanto un 3% no respondió.

Esta percepción es similar al reportado en el estudio realizado en 1998, en donde el 97.8% consideró que la clínica se encontraba limpia.

También es importante que el 77.4 % de las usuarias expresaron que su privacidad fue respetada durante su estadía en la clínica.

E. Percepción de la calidad de los servicios de acuerdo a las características de los usuarios

26. Sexo

Al relacionar cada variable en estudio con la clasificación de la calidad de los servicios se observa que el 77.8% de los varones y el 62.3% de las mujeres la consideraron como "buena" en tanto el 17.8% de los varones y el 32% de las mujeres la clasificaron como "muy buena".

Tabla 1 Cómo Clasifica la Calidad de los Servicios

Cómo Clasifica la Calidad de los Servicios	Genero					
	Masculino		Femenino		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
Muy pobre	1	2.2	0	0	1	0.16%
Pobre	0	0	2	0.36	2	0.33%
Indiferente	1	2.2	3	0.54	4	0.67%
Buena	35	77.8	343	62.3	378	63.5%
Muy Buena	8	17.8	176	32	184	30.9%
No Sabe	0	0	4	0.72	4	0.67%
No Responde	0	0	22	4	22	3.6%
Total	45	100	550	100	595	100.0%

Fuente: Entrevista a Usuario. Octubre 2000.

El 4.4% de los varones y el 0.9% de las mujeres que demandaron consulta consideraron como "muy pobre, pobre o indiferente" la calidad del servicio.

27. Procedencia: Urbana - rural

La percepción de que la calidad de los servicios es "buena" fue del 68% en los/as que procedían del área urbana y del 59.9% en los/as usuarios/as del área rural. En cambio la consideraron como "muy buena" el 30.4% de los que los que proceden del área urbana y el 36.8% del área rural.

Tabla 2 Cómo clasifica la calidad de los servicios según procedencia

Cómo Clasifica la Calidad de los Servicios	Area en que vive					
	Urbana		Rural		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
Muy pobre	0	0	1	0.66	1	0.16%
Pobre	1	0.25	1	0.66	2	0.33%
Indiferente	3	0.75	1	0.66	4	0.67%
Buena	270	68	91	59.9	361	60.6%
Muy Buena	121	30.4	56	36.8	177	29.7%
No Sabe	2	0.5	2	1.3	4	0.67%
No Responde					46	7.7%
Total	397	100	152	100	595	100%

Fuente: Entrevista a Usuario. Octubre 2000

El porcentaje de personas que se expresaron que la calidad de los servicios es "muy pobre, pobre o se mostraron indiferentes" fue del 1% en los/as usuarios/as procedentes del área urbana, en tanto esta proporción fue un poco mayor en los de procedencia rural (1.16%).

28. Situación Laboral

La percepción de que la calidad de los servicios es "muy pobre, pobre o se mostraron indiferentes" fue un poco mayor en los/as usuarios/as que refirieron tener trabajo remunerado (2.6% trabajo remunerado, 0.29% no trabajo remunerado). La proporción restante la consideraron como "buena" o "muy buena".

Tabla 3 Cómo clasifica la calidad según situación laboral

Cómo Clasifica la Calidad de los Servicios	Si		No		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
Muy pobre	1	0.4	0	0	1	0.16%
Pobre	2	0.9	0	0	2	0.33%
Indiferente	3	1.3	1	0.29	4	0.67%
Buena	148	65.5	220	65.8	368	62%
Muy Buena	71	31.4	110	32.9	181	30.4%
No Sabe	1	0.4	3	0.8	4	0.67%
No Responde					35	5.8%
Total	226	100	334	100	595	100.0%

Fuente: Entrevista a Usuario. Octubre 2000

29. Estado civil

Al analizar la clasificación de la calidad de los servicios según estado civil, por parte de los/as usuarios/as, la proporción que la perciben como "muy pobre, pobre o se mostraron indiferentes" fue del 1.9% en el caso de los casados/as, del 0.7% en los/as solteros/as.

La mayoría de los usuarios/as que expresaron ser viudos/as, separadas, divorciadas clasificaron la calidad de la atención como "buena" (92.3%) en tanto, aproximadamente un tercio de los casados/as (63.6%), solteros/as (66.6%) y unidos/as (70.2%) refirieron que era "buena".

Tabla 4. Cómo Clasifica la Calidad de los Servicios según estado civil

	Estado Civil						Divorciada		Total	
	Casado/a		Soltero/a		Unido		/separada			
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Muy pobre	1	0.3	0	0	0	0	0	0	1	0.16%
Pobre	1	0.3	1	0.77	0	0	0	0	2	0.3%
Indiferente	4	1.3	0	0	0	0	0	0	4	0.67%
Buena	194	63.6	86	66.6	85	70.2	12	92.3	377	63.3%
Muy Buena	103	33.8	42	32.5	34	28	1	7.6	180	30.2%
No Sabe	2	0.65	0	0	2	1.6	0	0	4	0.67%
No Responde									27	4.5%
Total	305	100	129	100	121	100	13	100	595	100.0%

Fuente: Entrevista a Usuario. Octubre 2000

30. Edades

Al analizar por edades, se encuentra que calificaron la calidad de los servicios como indiferentes o pobre, las usuarias de 20 a 24 años el 1.52 %, de 25 a 29 años el 0.86 % los mayores de 45 años en el 3% de los casos, y los/as usuarios/as con edades entre los 35-39 años (1.4%) y de 30 a 34 años el 1 % la califico como pobre.

Tabla 5 Cómo Clasifica la Calidad de los Servicios según la edad

	Menor 15 años		15- 19 años		20 - 24 años		25 -29 años		30-34 años		35 -39 años		40 -44 años		Mas 45 años		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Muy pobre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.5	1	0.16%
Pobre	0	0	0	0	1	0.76	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0.33%
Indiferente	0	0	0	0	1	0.76	1	0.86	0	0	1	1.4	0	0	1	1.5	4	0.67%
Buena	2	40	37	75	92	70.7	80	69	64	64	32	46.3	21	60	49	74.2	377	63%
Muy Buena	3	60	12	24.5	36	27.6	34	29.3	34	34	35	50.7	14	40	14	21	182	30.5%
No Sabe	0	0	0	0	0	0	1	0.86	1	1	1	1.4	0	0	1	1.5	4	0.67%
No Responde																	25	4.2%
Total	5	100	49	100	130	100	116	100	100	100	69	100	35	100	66	100	595	100%

Fuente: Entrevista a Usuario. Octubre 2000

La totalidad de los/as usuarios/as con edades entre los 40-44, 15-19 y menores de 15 años la clasificaron como "buena o muy buena".

31. Tipo de Usuaría/o

Del total de personas que acudían por primera vez a la clínica de PROFAMILIA, el 1.2% indicaron que la calidad del servicio era "pobre" o se mostraron "indiferentes", proporción igual se encontró en los/as subsecuentes (1.2%).

Tabla 6. Cómo Clasifica la Calidad de los Servicios según nuevos o subsecuentes

	Nuevo		Subsecuente		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
Muy pobre	0	0	1	0.3	1	0.16%
Pobre	1	0.4	1	0.3	2	0.33%
Indiferente	2	0.8	2	0.6	4	0.67%
Buena	178	72	200	61.5	378	63.5%
Muy Buena	65	26.3	118	36.3	183	30.7%
No Sabe	1	0.4	3	0.9	4	0.67%
No Responde					23	3.8
Total	247	100	325	100	595	100.0%

Fuente: Entrevista a Usuario. Octubre 2000

32. Recibieron Información

Del total de personas que recibieron la información y los servicios que necesitaban únicamente el 0.18% se mostró "indiferente" para clasificar la calidad de los servicios. De los que recibieron información el 99 % de las usuarias/os expresaron que la calidad era Buena y Muy Buena. De las usuarias/os que no recibieron información el 80 % expresaron que la calidad era Buena y Muy Buena.

Tabla 7 Cómo clasifica la calidad de los servicios según Recibió Información y Servicios

Cómo Clasifica la Calidad de los Servicios	Sí		No		Parcialmente		Anulada		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Muy pobre	0	0	0	0	1	4.7	0	0	1	0.16
Pobre	0	0	2	20	0	0	0	0	2	0.33
Indiferente	1	0.18	0	0	3	14.2	0	0	4	0.67
Buena	353	66.6	7	70	12	57.1	0	0	372	62.5
Muy Buena	173	32.6	1	10	5	23.8	2	100	181	30.4
No Sabe	3	0.56	0	0	0	0	0	0	3	0.50
No Responde									32	5.3
Total	530	100	10	100	21	100	2	100	595	100

Fuente: Entrevista a Usuario. Octubre 2000

33. Tiempo que dedicó el Profesional

Entre los/as usuarios/as que percibieron que el tiempo que dedicó el profesional para atenderle fue "muy corto" el 30% consideró la calidad como "muy buena" y el 65% como "buena", en tanto los que expresaron que dedicó "el tiempo necesario" el 33% refirieron que fue "muy buena" y el "66%" que fue "buena".

Tabla 8. Cómo Clasifica la Calidad de los Servicios según el tiempo que dedicó el profesional

Cómo Clasifica la Calidad de los Servicios	Muy corto		Muy largo		El tiempo necesario		Anulada		total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
	Muy pobre	1	0.8	0	0	0	0	0	0	1
Pobre	2	1.6	0	0	0	0	0	0	2	0.33
Indiferente	1	0.83	0	0	3	0.71	0	0	4	0.67
Buena	78	65	15	68.1	278	66	0	0	371	62.3
Muy Buena	36	30	6	27.2	139	33	2	100	183	30.7
No Sabe	2	1.6	1	4.5	1	0.23	0	0	4	0.67
No Responde									30	5.04
Total	120	100	22	100	421	100	2	100	595	100

Fuente: Entrevista a Usuario. Octubre 2000

34. Servicio solicitado

Al analizar tipo de servicio recibido calificaron la calidad de los servicios como indiferentes o pobres; control prenatal el 1 %, toma de PAP el 3 %, laboratorio el 3.9 %, y en otro servicio el 1.6 %. El resto de los servicios clasificaron la calidad del servicio como "buena o muy buena".

35. Personal que atendió

En cuanto al personal que le atendió, del total que fueron atendidos por médicos, el 65.7% consideran que la calidad del servicio es "buena" y el 32.2% que es "muy buena". En el caso de los/as usuarios/as atendidos/as por enfermeras el 60.5% indicaron que la calidad es "buena" en tanto un 35.7% que es "muy buena". La calidad del servicio brindado por la consejera fue

consideraron como "bueno" por el 56.5% de los/as entrevistados/as en tanto un 39.1% lo/a consideraron "muy bueno". (Ver anexo: Tabla # 9)

Tabla 10. Cómo Clasifica la Calidad de los Servicios según el personal que lo atendió

	Personal que le atendió								Total	
	Medico		Enfermera		Consejería		Otro			
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Muy pobre	1	0.2	0	0	0	0	0	0	1	0.15%
Pobre	2	0.4	0	0	0	0	0	0	2	0.3%
Indiferente	3	0.6	1	0.78	0	0	0	0	4	0.6%
Buena	306	66	78	60.9	26	56.5	5	83.3	415	64.2%
Muy Buena	150	32.2	46	35.9	18	39.1	1	16.7	215	33.2%
No Sabe	1	0.2	3	2.3	2	4.3	0	0	6	0.9%
No Responde									3	0.46%
Total	463	100	128	100	46	100	6	100	646	100.0%

Fuente: Entrevista a Usuario, Octubre 2000

F. Nivel de Satisfacción de acuerdo a las características de los usuarios

36. Personal que atendió

Más del noventa por ciento de los/as usuarios/as que fueron atendidos/as por el médico (96%), la enfermera (96.1%), la consejera (98%) se sintieron satisfechos/as con la atención recibida.

Tabla 11 Nivel de satisfacción según personal que le atendió

Nivel de Satisfacción									Total	
	Medico		Enfermera		Consejería		Otro		No.	%
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%		
Satisfecho	442	96	125	96.1	47	98	6	100	620	92.9%
Insatisfecho	14	3.04	2	1.5	1	2	0	0	17	2.5%
Otro	2	0.4	2	1.5	0	0	0	0	4	0.59%
No sabe	2	0.4	1	0.7	0	0	0	0	3	0.44%
No Responde									23	3.4%
Total	460	100	130	100	48	100	6	100	667	100.0%

Fuente: Entrevista a Usuario, Octubre 2000

37. Tipo de Servicio

El cien por ciento de los usuarios de cuidados pre- postnatales y control de crecimiento del niño/a, pediatría, y asesoramiento de ETS/SIDA, indicaron estar satisfechos con la visita. El resto de usuarios/as que demandaron atención en las demás clínicas o servicios que brinda PROFAMILIA, se encontraban satisfechos en más del noventa por ciento de los casos. Únicamente en el servicio de Consulta General se expresó insatisfacción en un 8.3%, y Laboratorio el 4 %. expresó que no estaba satisfecho/a.

38. Sexo

Más del noventa por ciento de los hombres (93.6%) y de las mujeres (96.3%) expresaron estar satisfechos con la visita a PROFAMILIA.

Tabla 12 Nivel de satisfacción de acuerdo al Género

Genero						
Se encuentra Satisfecho o Insatisfecho	Masculino		Femenino		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
Satisfecho	44	93.6	528	96.3	572	96.1%
Insatisfecho	3	6.3	15	2.7	18	3.02%
Otro	0	0	2	0.36	2	0.33%
No sabe	0	0	3	0.54	3	0.50%
Total	47	100	548	100	595	100.0%

Fuente: Entrevista a Usuario. Octubre 2000

39. Procedencia

Independientemente de la procedencia, los/as usuarios/as indicaron estar satisfechos/as con la visita (96% urbano, 96% rural).

Tabla 13 Nivel de Satisfacción de acuerdo a Procedencia

Se encuentra Satisfecho o Insatisfecho	Urbano		Rural		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
Satisfecho	369	96	145	96	514	86.3%
Insatisfecho	11	2.8	5	3.3	16	2.6%
Otro	1	0.26	1	0.66	2	0.3%
No sabe	3	0.7	0	0	3	0.5%
No Responde					60	10%
Total	384	100	151	100	595	100.0%

Fuente: Entrevista a Usuario. Octubre 2000

40. Edades

Al analizar por grupo etáreo, refirieron estar más satisfechos con la visita los/as usuarios/as con edades entre los 15-19 años (100%) seguido de 25-29 años (97.3%), De 30 a 34 años el 95.8 %, mayores de 45 años (94%), los de 20-24 años 96%). 40 a 44 años el 96.9 %, de 35 - 39 años el 95.4 %. Los menores de 15 años expresaron su satisfacción en el 80% de los casos.

Tabla 14. Nivel de satisfacción según edades

	Menor 15 años		15- 19 años		20- 24 años		25- 29 años		30-34 años		35- 39 años		40 -44 años		Mas 45 años		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Satisfecho	4	80	46	100	122	96	109	97.3	93	95.8	63	95.4	32	96.9	65	94	534	89.7%
Insatisfech	0	0	0	0	4	3.1	3	2.6	3	3	3	4.5	1	3.03	2	2.8	16	2.6%
Otro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2.8	2	0.3%
No sabe	1	20	0	0	1	0.78	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	0.5%
No Responde																	40	6.7%
Total	5	100	46	100	127	100	112	100	97	100	66	100	33	100	69	100	595	100.0%

Fuente: Entrevista a Usuario. Octubre 2000

41. Escolaridad

Según la escolaridad, los que cursaron algún grado de primaria se encontraron satisfechos en el 99.3% de los casos, en tanto los que cursaron algún año de la secundaria estaban satisfechos en el 95.6% y los universitarios en el 92.3%. Un 7.6% de los universitarios no estaban satisfechos con la visita efectuada.

Tabla 15 Nivel de satisfacción de acuerdo a escolaridad

	Primaria		Secundaria		Universitario		Otro		No.	%
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%		
Satisfecho	151	99.3	261	95.6	85	92.3	4	100	501	84.2%
Insatisfecho	0	0	9	3.2	7	7.6	0	0	16	2.68%
Otro	1	0.6	0	0	0	0	0	0	1	0.16%
No Sabe	0	0	3	1	0	0	0	0	3	0.5%
No Responde									74	12.4%
Total	152	100	273	100	92	100	4	100	595	100.0%

Fuente: Entrevista a Usuario. Octubre 2000

42. Tipo de Visita

Se encontraron porcentajes similares de satisfacción entre los nuevos usuarios (94.3%) y los subsecuentes (97.8%).

Tabla 16

Nivel de Satisfacción según tipo de visita (Nuevo - Subsecuente)

	Nuevo		Subsecuente		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
Satisfecho	235	94.3	312	97.8	547	91.9%
Insatisfecho	10	4	6	1.8	16	2.68%
Otro	1	0.4	1	0.3	2	0.33%
No Sabe	3	1.2	0	0	3	0.5%
No Responde					27	4.53 %
Total	249	100	319	100	595	100.0%

Fuente: Entrevista a Usuario. Octubre 2000

43. Tiempo dedicado por los profesionales

De acuerdo al tiempo que dedicó el profesional, sí estaban satisfechos el 97.3% que consideraron que el tiempo dedicado "fue el necesario", el 95.6% del total que indicaron que el tiempo era "muy largo" y el 93.4% que expresaron que el tiempo era "muy corto".

Tabla 17 Nivel de satisfacción según el tiempo dedicado por el profesional

	Tiempo que dedico el Profesional											
	Muy corto		Muy largo		El tiempo necesario		Anulada		No Sabe		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Satisfecho	114	93.4	22	95.6	402	97.3	2	66.6	3	100	543	91.2%
Insatisfecho	7	5.7	0	0	9	2.1	0	0	0	0	16	2.6%
Otro	0	0	1	4.3	1	0.2	0	0	0	0	2	0.33%
No Sabe	1	0.8	0	0	1	0.2	1	33.3	0	0	3	0.5%
No Responde											31	5.2
Total	122	100	23	100	413	100	3	100	3	100	595	100.0%

Fuente: Entrevista a Usuario. Octubre 2000

6. PERCEPCIÓN DE LOS PROVEEDORES DE SALUD EN CUANTO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO/A

Para conocer la percepción que tienen los proveedores acerca de la satisfacción de los usuarios/as con la atención que reciben las clínicas, se aplicó una entrevista a 37 proveedores distribuidos de la siguiente forma: : 7 de ellos de la Clínica de Ciudad Jardín (Managua), Juigalpa 8 ; Masaya 12; Chinandega 5; Matagalpa 5.

1. ¿Por qué cree usted que los/as usuarios/as están satisfechos con la atención que brindan?

Al preguntarles a los proveedores ¿por qué cree usted que los/as usuarios/as están satisfechos/as con la atención que brindan?, Expresaron como causa de satisfacción la buena atención (19.3%), disponen de bajos precios (12%), tienen alternativa de solución ante las necesidades de los/as usuarios/as (9.6%). Asimismo deducen la satisfacción del usuario/a por la amabilidad del personal el 7.2 %, y por el hecho que el usuario/a regresa a la clínica (7.2%). Otras razones mencionadas incluyen la rápida atención el (4.8 %), el hecho de que el usuario/a recomienda la clínica el 4.8 %, el personal es calificado (4.8 %), y el usuario/a expresa satisfacción (4.8%).

Tabla 18. Razón por la que están más o menos Satisfechos/as las usuarias/o

Razón por la que están Satisfechos/as las usuarias/os	Ciudad Jardín		Juigalpa		Masaya		Chinandega		Matagalpa		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Atención Rápida	1	14.3	1	12.5	0	0	1	20	1	20	4	4.8%
Buena Atención	3	42.9	2	25	8	66.7	0	0	3	60	16	19.3%
Servicios que se ofrecen	0	0	1	12.5	2	16.7	0	0	1	20	4	4.8%
El horario de ultrasonido inconveniente	0	0	3	37.5	0	0	0	0	0	0	3	3.6%
Regresan a la Clínica	2	28.6	2	25	1	8.3	1	20	0	0	6	7.2%
Recomienda que la atención es buena	2	28.6	2	25	0	0	0	0	0	0	4	4.8%
Atrasos en los resultados de PAP	0	0	1	12.5	1	8.3	0	0	0	0	2	2.4%
Faltan otros servicios	0	0	1	12.5	2	16.7	2	40	0	0	5	6.0%
Usuario expresa satisfacción	2	28.6	1	12.5	1	8.3	0	0	0	0	4	4.8%
Saludo cariñoso en la calle	0	0	1	12.5	0	0	0	0	0	0	1	1.2%
Atención por especialistas	0	0	0	0	1	8.3	0	0	0	0	1	1.2%
Bajos precios	1	1.4	0	0	4	33.3	0	0	5	100	10	12.0%
Personal altamente calificado	0	0	0	0	4	33.3	0	0	0	0	4	4.8%
Amabilidad	2	28.6	0	0	3	25	0	0	1	20	6	7.2%
Venta de medicamento barato	0	0	0	0	1	8.3	0	0	0	0	1	1.2%
Encuentran la atención que busca	0	0	0	0	1	8.3	0	0	0	0	1	1.2%
Tienen alternativa de solución a sus necesidades	3	42.9	0	0	3	25	0	0	2	40	8	9.6%
Limpieza	0	0	0	0	1	8.3	0	0	0	0	1	1.2%
Larga espera en el ultrasonido	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0	1	1.2%
Personal subcontratado no permanece en clínica	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0	1	1.2%
Total	16	215.9	15	187.5	33	274.8	6	120	13	260	83	100.0%

Fuente: Entrevista a Proveedor. Octubre 2000

2. ¿Qué tan Satisfecho/a se encuentran los usuarios/as?

En general, el 73% de los proveedores consideran que el usuario/a está "muy satisfecho" con la atención que recibe en tanto un 27% indicó que están "regularmente satisfechos".

Tabla 19 Qué tan Satisfecho/a se encuentran los usuarios/as

	<i>Ciudad Jardin</i>		<i>Juigalpa</i>		<i>Masaya</i>		<i>Chinandega</i>		<i>Matagalpa</i>		<i>Total</i>	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Regularmente Satisfecho	0	0	5	62.5	0	0	5	100	0	0	10	27.0
Muy Satisfecho	7	100	3	37.5	12	100	0	0	5	100	27	73.0
Total	7	100	8	100	12	100	5	100	5	100	37	100.0

Fuente: Entrevista a Proveedor, Octubre 2000.

Los proveedores que indicaron que los/as usuarios/as están "regularmente satisfechos" son los que laboran en las clínicas de Juigalpa y Chinandega, siendo las razones el horario del ultrasonido, el atraso en los resultados de Papanicolaou, la falta de otros servicios y la atención brindada por otro proveedor cuando el médico no está.

3. ¿Qué acciones realiza usted para satisfacer las necesidades de los usuarios/as?

Algunas de las acciones que actualmente los proveedores refirieron realizar para satisfacer las necesidades de los/as usuarios/as incluyen , brindar la orientación necesaria (38.9%), dar un trato amable (36.1%), atender bien (33.3%) y satisfacer las necesidades de los/as usuarios/as (25%). Brindar seguridad y confianza el 13.9 %.

Tabla 20. Qué acciones Realiza

	<i>Ciudad Jardín</i>		<i>Juigalpa</i>		<i>Masaya</i>		<i>Chinandega</i>		<i>Matagalpa</i>		<i>Total</i>	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Atienden bien	2	28.6	3	37.5	4	33.3	1	25	2	40	12	33.3%
Atención rápida	1	14.3	2	25	0	0	0	0	0	0	3	8.3%
Trato amable	5	71.4	0	0	6	50	2	50	0	0	13	36.1%
Brindar orientación necesaria	3	42.9	3	37.5	8	66.7	0	0	0	0	14	38.9%
Brindar seguridad y Confianza	1	14.3	2	25	0	0	0	0	2	40	5	13.9%
Satisfacer sus necesidades	1	14.3	2	25	2	16.7	1	25	3	60	9	25.0%
Remitiendo a otros servicios de salud	1	14.3	1	12.5	0	0	0	0	0	0	2	5.6%
Gestiona que otros especialistas atiendan la clínica	0	0	0	0	0	0	1	25	0	0	1	2.8%
Hacer promociones	0	0	0	0	1	8.3	0	0	0	0	1	2.8%
Hablar con usuarios/as	0	0	2	25	0	0	0	0	0	0	2	5.6%
Reunión con personal	0	0	1	12.5	0	0	0	0	0	0	1	2.8%
Total	7	100	8	100	12	100	4	100	7	100	36	100

Fuente: Entrevista a Proveedor. Octubre 2000.

3. ¿Qué necesitaría usted para satisfacer las necesidades de las usuarias/os?

Los elementos necesarios identificadas por los proveedores, que contribuirían a satisfacer las necesidades de los/as usuarios/as son ampliar los servicios (21%), capacitar en atención al cliente 15 % y ampliar el horario de atención del ultrasonido 12 %. En iguales proporciones se mencionaron, Bajar precios de consulta y medicamento, colocar aire acondicionado en recepción, brindar orientación y dar comodidad, satisfacer necesidades de usuarios/as (6.1% respectivamente).

Tabla 21. Qué necesitaría para satisfacer las necesidades

	<i>Ciudad Jardín</i>		<i>Juigalpa</i>		<i>Masaya</i>		<i>Chinandega</i>		<i>Matagalpa</i>		<i>Total</i>	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Bajar Precios	1	16.7	0	0	0	0	0	0	1	20	2	6.1%
Capacitar en atención al cliente	1	16.7	1	12.5	2	18.2	0	0	1	20	5	15.2%
Colocar aire acondicionado	2	33.3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6.1%
Sala de espera mas amplia	1	16.7	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3.0%
El usuario es lo más importante	1	16.7	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3.0%
Brindar orientación	1	16.7	0	0	0	0	1	33.3	0	0	2	6.1%
Ampliar el horario de atención del ultrasonido	0	0	2	25	0	0	0	0	2	40	4	12.1%
Ampliación de los servicios	0	0	0	0	6	54.5	0	0	1	20	7	21.2%
Tener un medico más	0	0	0	0	0	0	0	0	1	20	1	3.0%
Satisfacer las necesidades del usuario	0	0	1	12.5	0	0	1	33.3	0	0	2	6.1%
Colocar oasis, cafetería, videos	0	0	0	0	0	0	1	33.3	0	0	1	3.0%
Proporcionar comodidades a los usuarios/as	0	0	0	0	3	27.3	0	0	0	0	3	9.1%
Contar con un baño en el laboratorio	0	0	0	0	1	9.1	0	0	0	0	1	3.0%
Maquina de escribir para ultrasonidos	0	0	0	0	1	9.1	0	0	0	0	1	3.0%
Se necesita secretaria para el ultrasonido	0	0	3	37.5	0	0	0	0	0	0	3	9.1%
Bajar el precio de consulta y medicamento	0	0	2	25	0	0	0	0	0	0	2	6.1%
Ampliar servicio y equipo de quirófano	0	0	1	12.5	0	0	0	0	0	0	1	3.0%
Total	6	100	8	100	11	100	3	100	5	100	33	100

Fuente: Entrevista a Proveedor. Octubre 2000.

4. ¿Cómo cree usted que los usuarios/as se sentirían más satisfechos con la atención que se les brinda en la clínica?

Los proveedores consideran que las acciones que se deben de realizar en el futuro para que los/as usuarios/as se sientan más satisfechos con la atención son: ofrecer más especialidades/servicios (29.4%), brindar siempre atención con calidad y calidez (14.7%), aminorar el tiempo de espera y dar respuestas a las necesidades planteadas (14.7% respectivamente), ampliar el horario del ultrasonido (11.8%). Otras respuestas incluyen brindar el servicio que solicite el usuario/a, contar con un médico ginecólogo, y capacitar al personal subcontratado (2.9 % respectivamente).

Tabla 22. Cómo se sentirían más satisfechos los usuarios/as

	<i>Ciudad Jardín</i>		<i>Juigalpa</i>		<i>Masaya</i>		<i>Chinandega</i>		<i>Matagalpa</i>		<i>Total</i>	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Atiende siempre con amabilidad	2	33.3	1	12.5	0	0	0	0	0	0	3	8.8
Brindar el servicio que solicita el usuario/a	1	16.7	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2.9
Aminorar el tiempo de espera	1	16.7	1	12.5	0	0	2	40	1	20	5	14.7
Brindar siempre atención con Calidad y Calidez	4	66.7	0	0	0	0	0	0	1	20	5	14.7
Dar respuestas a estas necesidades planteadas	1	16.7	2	25	2	20	0	0	0	0	5	14.7
Ofrecer más especialidades/ servicios	0	0	2	25	6	60	1	20	1	20	10	29.4
Contar con un ginecólogo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	20	1	2.9
Capacitando al personal subcontrado	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0	1	2.9
Contar con más médicos	0	0	0	0	2	20	1	20	0	0	3	8.8
Resultados de PAP sean rápido	0	0	1	12.5	2	20	0	0	0	0	3	8.8
Ofrecer café o te a usuarios/as, caramelos a niños	0	0	0	0	1	10	0	0	0	0	1	2.9
Ampliar el horario de ultrasonido	0	0	4	50	0	0	0	0	0	0	4	11.8
Bajar el Precio	0	0	1	12.5	0	0	0	0	0	0	1	2.9
Total	6	100	8	100	10	100	5	100	5	100	34	100

Fuente: Entrevista a Proveedor. Octubre 2000.

Al analizar por clínica, el aminorar el tiempo de espera fue referido por los proveedores que laboran en las clínicas de Ciudad Jardín, Juigalpa, Chinandega y Matagalpa, en tanto el ofrecer más especialidades o servicios fue expresado en las clínicas de Juigalpa, Masaya, Chinandega y Matagalpa.

La clínica de Matagalpa considera la necesidad de contar con un médico ginecólogo, en tanto la necesidad de más médicos fue indicada por el personal de la clínicas de Masaya y Chinandega.

Algunas de los elementos mencionados por los proveedores coinciden con las sugerencias expresadas por los/as usuarios/as tales como "aumentar el tipo de servicios", "períodos de espera más cortos" y "bajar los precios".

5. ¿De qué forma se da cuenta cómo se sintió el usuario/a con la atención que recibió en la clínica?

La forma en como los proveedores se dan cuenta de las necesidades de los usuarios/as, son las siguientes: Dialogando con los usuarios/as el 55.6 % , a través de preguntas directas el 44.4 %, realizando encuestas de salida el 16.7 %, por el Buzón de Sugerencias y quejas el 8.3 %.

Tabla 23. De que forma se da cuenta de las necesidades de los usuarios/as

	<i>Ciudad Jardín</i>		<i>Juigalpa</i>		<i>Masaya</i>		<i>Chinandega</i>		<i>Matagalpa</i>		<i>Total</i>	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Dialogando con los usuarios/as	2	28.6	6	87.5	6	50	3	60	3	60	20	55.6
A través de Consejería	0	0	1	14.3	0	0	0	0	0	0	1	2.8
Charlas	0	0	1	14.3	0	0	0	0	0	0	1	2.8
Estudios/ encuestas	1	14.3	2	28.6	3	25	0	0	0	0	6	16.7
Consulta Médica	0	0	1	14.3	0	0	0	0	0	0	1	2.8
Preguntándoles a los/as usuarios/as	3	42.9	2	28.6	6	50	3	60	2	40	16	44.4
Buzón de Sugerencias y Quejas	1	14.3	0	0	2	16.7	0	0	0	0	3	8.3
Visita Domiciliar	1	14.3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2.8
Total	7	100	7	100	12	100	5	100	5	100	36	100

Fuente: Entrevista a Proveedor. Octubre 2000.

Los proveedores manifestaron que perciben la satisfacción de los usuarios/as porque: El usuario/a regresa a la clínica el 29.7 %, el usuario/a recomienda a otra persona el 18.9 %, y que lo expresan al final de la consulta el 13.2 % . El 62.2 % consideran que por las tres razones anteriores.

Tabla 24. Cómo se dio cuenta de cómo se sintió el usuario/a

	<i>Ciudad Jardín</i>		<i>Juigalpa</i>		<i>Masaya</i>		<i>Chinandega</i>		<i>Matagalpa</i>		<i>Total</i>	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Cómo se da cuenta de como se sintió el usuario/a												
A. Usuario/a regresa a la clínica	2	28.6	3	37.5	3	25	2	40	1	20	11	29.7
B. Porque el usuario recomienda otra persona	0	0	1	12.5	4	33.3	2	40	0	0	7	18.9
C. Expreso al final de la visita	1	14.3	0	0	4	33.3	0	0	0	0	5	13.5
A,B,C	6	87.5	6	75	4	33	3	60	4	80	23	62.2
Total	7	100	8	100	12	100	5	100	5	100	37	100

Fuente: Entrevista a Proveedor. Octubre 2000.

Los proveedores en su mayoría se dan cuenta como se sintió el usuario/a a través de las tres posibles respuestas, siendo esta el 62.2 %.

IX. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La mayoría de la demanda fue del sexo femenino, existen factores que posiblemente influyen en la decisión de acudir a la clínica, uno de ellos es la intimidación. En este sentido es necesario considerar la experiencia obtenida por la clínica de PROFAMILIA de Santa Fe de Bogotá, Colombia¹, la que enfrentó el desafío de "que los hombres tuvieran que compartir la entrada a la clínica y la sala de espera con las mujeres. La mayoría de ellas los miraban y muchas los observaban fijamente. Naturalmente, muchos hombres se sentían intimidados, por lo que se creó una clínica destinada a la atención de los hombres".

Comparando con los datos obtenidos en el estudio realizado por PROFAMILIA en 1998, se observa un incremento en la proporción de hombres que demandan los servicios, ya que se ha modificado de 4.9% a 7.9%, sin embargo éste no es sustancial, lo que podría deberse a que la población considera que los servicios que se brindan son particularmente para mujeres.

De igual manera, es importante retomar la recomendación brindada en dicho estudio en donde se indica "que la atención de los/as usuarios/as sea brindada por personal de su mismo sexo, con el fin de mejorar la satisfacción en este aspecto".

¹ Best Kim. Una clínica para ella, y una para él. Network en español. Family Health International, Vol. 18, No. 3, Primavera 1998. Pag. 36-37

Es de esperarse que la mayor proporción de la muestra sea de origen urbano, ya que las clínicas de PROFAMILIA están ubicadas en las cabeceras departamentales.

Con relación a la Situación Laboral, La proporción de usuarios/as que no trabajan es similar al reportado en el estudio realizado por PROFAMILIA en 1998 en donde el porcentaje fue del 68.6%. Ambos porcentajes son mayores a los datos obtenidos por ENDESA-98 en donde se indica que el 55.6% no trabajó en los últimos doce meses.

Al analizar el estado civil de las usuarias y Comparando estos resultados con los obtenidos en el estudio de PROFAMILIA en 1998, se observa que la proporción de casados/as o unidos/as actualmente es menor (82.9%-1998; 74.8%-2000), sin embargo, es importante señalar que la demanda por solteros/as se ha incrementado (17.1%-1998; 22.2%-2000), lo que podría deberse a la diversificación de los servicios.

Respecto a la edad, el comportamiento de la edad de acuerdo al grupo etáreo es similar al reportado por ENDESA-98 y en el Estudio de Demanda de Servicios de Salud, en particular para las edades comprendidas entre los 20 y 39 años, correspondiéndose estas edades a la etapa reproductiva y de sexualidad activa.

El predominio de usuarios/as en las edades comprendidas entre los 20-24 años fue igualmente reportado en el Estudio de Demanda de Servicios de Salud².

² MSH, MINSA, BID. Estudio de Demanda de Servicios de Salud, Nicaragua. 1995.

Referente al nivel de escolaridad, el número de usuarias que saben leer y escribir es mayor al encontrado en el estudio de PROFAMILIA en 1998, en donde el 89.2% de los/as usuarios/as sabían leer y escribir.

El nivel de escolaridad es una variable importante a considerar, ya que en el caso particular de la mujer, la educación le da confianza, mejora las perspectivas de vida y les facilita la obtención de empleo. Por otro lado a medida que aumenta su nivel educativo, se incrementa la probabilidad de que utilice correctamente los métodos de planificación familiar³.

La mujer que puede leer sin dificultad es más probable que esté influenciada por las campañas de los medios de comunicación, que sepa dónde obtener los servicios de salud y comprenda y siga las instrucciones⁴.

En lo que respecta a la Demanda de Servicios, cómo era de esperarse, este resultado se corresponde con la proporción de usuarios/as que se identificaron en el presente estudio, ya que la mayoría eran del sexo femenino.

Comparando con los resultados obtenidos en el estudio de PROFAMILIA en 1998, se observa que continúa alta la demanda de servicios médicos. Los servicios médicos (48.3%), consejería (20.6%), laboratorio (18.9%), control prenatal (6.9%) e información (5.3%).

³ Program on Population East-West Center. La potenciación de la mujer y el cambio demográfico: ¿qué sabemos?. 1996

⁴ Idem 2.

Referente a la accesibilidad geográfica, el porcentaje de usuarios/as que tuvieron limitaciones para acudir a la clínica es considerablemente menor al encontrado en 1998, en donde el 20.5% de los entrevistados refirió que no les fue fácil llegar a la misma. La mayoría (69.8 %) utiliza transporte pagado y un 8.6 % llegó en su propio transporte, podemos ver que el perfil de usuarios/as ha ido cambiando hacia mayor poder adquisitivo.

En relación al Horario, la definición del horario de atención muchas veces no debe de enmarcarse en lo tradicional. Es necesario considerar la flexibilidad de horario de manera que se ajuste a los tiempos disponibles por los/as usuarios/as, por ello es necesario retomar la recomendación brindada en el estudio efectuado por PROFAMILIA en 1998, en donde se indicó " ofertar citas en horarios escalonados para el caso de usuarios/as subsecuentes".

Referente a intención de recomendar a otros, la proporción de usuarios/as que refirieron que convencerían a un/a amigo/a de utilizar los servicios que presta la clínica es menor que la encontrada en 1998 (99.8%-1998; 94.9%-2001).

Un poco menos de la mitad (47.1%) refirió que cerca de su casa existe otra instalación en donde puede recibir los mismos servicios por los que pasó consulta el día de la entrevista, en tanto un 42.9% refirió que no existe otra instalación de salud cerca de su domicilio.

Considerando que un poco menos de la mitad de los/as usuarios/as no disponen de instalaciones de salud cercanas a su domicilio, PROFAMILIA debe de implementar estrategias que garanticen la continuidad de la demanda ya que

constituyen potenciales usuarios/as subsecuentes, por ejemplo: Implementar el Programa de *Garantía de la Calidad Total*; Campañas promocionales; visita casa a casa; visita al usuario/a discontinuo.

Respecto al Personal que atendió, al comparar con el estudio realizado por PROFAMILIA en 1998, se encuentra un incremento en la proporción de usuarios/as que fueron atendidos por médicos (71.3%-1998; 80.8%-2000) y por enfermeras (11.9%-1998; 22.7%-2000); en cambio hubo un descenso en la atención por consejeras (14.2%-1998; 8.4%-2000). Esto se debe a que la consejera ya no es el filtro de todas las usuarias, ahora pasan directamente al servicio solicitado por el/la usuaria.

En relación a que el personal de salud le escuchó las inquietudes, el 91% expresó que el personal de salud le escuchó las inquietudes. Esto es resultado del énfasis que la Institución ha puesto en la satisfacción del cliente en base a sus necesidades y demanda.

Estudios realizados en Ghana, Kenia e Indonesia⁵, revelaron que "el personal de salud habla aproximadamente las dos terceras partes del tiempo durante el asesoramiento. Además, más del 70% de la participación de los/as usuarios/as fue pasiva, a menudo con respuestas breves o un comportamiento que denotaba que estaban de acuerdo con el personal de salud. Cuando los/as usuarios/as participan activamente, suelen ampliar sus respuestas y hacen preguntas importantes".

⁵ Finger William. Mejoras en los servicios y la perspectiva del cliente. Network en español. Family Health International. Vol 19; No. 1; Otoño 1998. Pag 10-13

Es igualmente importante considerar que una de las causas de satisfacción están relacionadas con el hecho de recibir algún tipo de explicación o recomendación por parte del personal de salud. En general, el paciente tiene la expectativa de recibir una explicación sobre su problema de salud o la causa de su preocupación.

Al analizar la percepción que tienen los usuarios de la eficiencia específicamente del tiempo que dedicó el personal y al comparar los resultados obtenidos en el estudio realizada por PROFAMILIA en 1998, se observa una disminución en la proporción de usuarios/as que consideran que el tiempo que dedicó el profesional fue el necesario (81.3%-1998; 72.9%-2000); por otro lado se incrementó el porcentaje de usuarios/as que consideraron que el tiempo fue muy corto (15.8%-1998; 21.7%-2000) o muy largo (2.8%-1998; 4.1%-2000). En relación a la percepción del tiempo muy corto, dedicado por el personal que la atendió podría corresponder al mayor volumen de usuarios/as ante la diversificación de servicios y sin la reestructuración necesaria del prestador de servicios para satisfacer la demanda.

Los datos actuales sugieren que aproximadamente una cuarta parte de los/as usuarios/as están insatisfechos con el tiempo destinado a la atención, por lo que es necesario realizar actividades de supervisión del proceso de la consulta.

Es necesario considerar que los/as usuarios/as son quienes más divulgan los servicios en la comunidad, sus experiencias desfavorables pueden llevar a

otros/as usuarios/as y mujeres que aún no son usuarias a no acudir a las clínicas de PROFAMILIA.

En relación al Tiempo de Espera, considerando la proporción de usuarios/as que percibieron que el tiempo de espera fue muy largo, es necesario efectuar un análisis del flujo de pacientes con el fin de identificar los elementos que están influyendo y proponer soluciones. Uno de los servicios que ha afectado los tiempos de espera, alargándolo, es el servicio de ultrasonido, así como el sistema de facturación.

Referente a la Continuidad de los Servicios y al comparar este dato con el reportado en el estudio realizado por PROFAMILIA en 1998, se observa un incremento en la demanda de usuarios/as que asisten por primera vez (37.5%-1998; 43.2% 2000) y un descenso en los subsecuentes (62.5%-1998; 57 %-2000). Esto se esperaba luego de la campaña Publicitaria de la Nueva Imagen de la Institución, incluyendo la Diversificación de servicios que se llevo a cabo en Julio del 2000.

Debe de optimizarse el contacto de los/as nuevos/as usuarios/as con la clínica de PROFAMILIA, ya que en la visita inicial hay que darles información sobre los servicios de salud que oferta la clínica y así promover la continuidad de la demanda. Por otro lado, si los/as nuevos/as usuarios/as son producto de la demanda espontánea significa que las personas están preocupadas por su salud, aspecto que debe retomarse para orientar las actividades de divulgación de los servicios que se ofertan.

La calidad de la atención que se brinda al usuario/a se basa en diversos elementos, entre ellos el "considerar los mecanismos que usa un programa para fomentar la continuidad"⁶. El descenso en la demanda por parte de los subsecuentes sugiere la revisión del desempeño de las clínicas, con el fin de identificar los factores que están incidiendo por lo que sería conveniente obtener información en cuanto a la solución de sus problemas entre otros.

Los resultados sobre La Satisfacción de las/os usuarias con la atención recibida son similares a los reportados en el estudio realizado por PROFAMILIA en 1998, en donde se encontró que el 94% de los/as usuarios/as estaban satisfechos/as con la atención recibida.

Es necesario señalar, que es más probable que los/as usuarios/as satisfechos/as cumplan con el tratamiento y continúen utilizando los servicios de salud, en este caso, las clínicas de PROFAMILIA.

Considerando que la Federación Internacional de Planificación Familiar (IPPF), establece que si un 5% de los/as entrevistados/as responden a las preguntas de una forma negativa o expresando insatisfacción, el área a la que se refiere se considera como un área que necesita ser mejorada, podría decirse en general, que casi todas las áreas que fueron consideradas en el presente estudio deben ser mejoradas debido a la proporción de insatisfechos/as.

⁶ Finger William. Mejoras en los servicios y la perspectiva del cliente. Network en español. Family Health International. Vol 19, No. 1, Otoño 1998. Pag 10-13

X. CONCLUSIONES

La mujer continúa siendo la principal usuaria de los servicios. La mayoría de los/as usuarias proceden del área urbana, no cuentan con trabajo remunerado, son casados/as, unidos y saben leer y escribir.

El servicio utilizado con mayor frecuencia fue la consulta ginecológica. Durante las consultas, el médico realizó alguna revisión médica u otro procedimiento a las tres cuartas partes de los/as usuarios/as.

La mayoría de los/as usuarios recibieron la información y los servicios que requerían, sin embargo la mayoría de los participantes indicaron que el personal de la clínica no les ofreció información mientras esperaban.

Un poco menos de la mitad de los/as usuarios/as tuvieron inquietudes sobre temas de salud los que quiso discutir con el profesional que le atendió. De este total, la mayoría expresó que el personal de salud escuchó las inquietudes.

Menos del diez por ciento de los usuarios/as refirió que el horario de atención es inconveniente.

Los aspectos que más gustaron de la clínica el día de la entrevista fueron el corto tiempo de espera, el médico escucha adecuadamente al paciente. En menor proporción se encuentran: los precios bajos, la limpieza de las instalaciones y privacidad para el paciente.

El aspecto que más le disgustó fue el largo tiempo de espera

Las sugerencias expresadas por los/as entrevistados incluyen: aumentar tipos de servicios, períodos de espera más cortos, instalaciones más limpias, brindar tiempo adecuado para la consulta y bajar costos.

Los usuarios/as que refirieron que recomendarían a un/a amigo/a utilizar los servicios que presta la clínica es menor que la encontrada en 1998, lo que sugiere insatisfacción entre los/as usuarios/as .

Un poco menos de la mitad de los usuarios/as tienen cerca de su casa otra instalación en donde puede recibir los mismos servicios por los que pasó consulta el día de la entrevista.

La satisfacción con la atención recibida en las clínicas de PROFAMILIA fue, en orden decreciente, la siguiente: Masaya, Matagalpa y Ciudad Jardín el 100 %, Juigalpa , Chinadega y Monseñor Lezcano.

Al comparar los datos obtenidos con los reportados en el estudio efectuado en 1998, se encontró que ha habido un incremento en la proporción de usuarios/as que:

son del sexo masculino

que asisten por primera vez

fueron atendidos por médicos y enfermeras

indica que el tiempo fue muy corto o muy largo

Por otro lado, ha habido un descenso en la proporción de usuarias/os que:

asisten como subsecuentes

son atendidas por consejeras

consideran que el tiempo que dedicó el profesional durante la consulta fue el necesario.

perciben que las clínicas se encuentran limpias

que tuvieron limitaciones para acudir a la clínica.

En cuanto a la satisfacción de los/as usuarios/as con los servicios recibidos, estaban satisfechos únicamente los de cuidados postnatales y de control de crecimiento del niño/a.

En tanto la insatisfacción se expresó:

independientemente del sexo, la edad y la procedencia

en los/as que cursaron algún año de secundaria y los/as universitarios/as

tanto en los nuevos usuarios como en los subsecuentes

con la atención brindada por el médico y la enfermera

independientemente de considerar que el tiempo dedicado " fue el necesario ", " muy largo ", o " muy corto "

en relación al tiempo que transcurrió entre la llegada a la clínica y el momento en que le atendieron,

en la limpieza de la clínica, horario de atención y el tipo de servicios que brindan.

XI. RECOMENDACIONES

Es necesario retomar la recomendación referida en el estudio efectuado en 1998 por PROFAMILIA en donde se indica "que la atención de los/as usuarios/as sea brindada por personal de su mismo sexo, con el fin de mejorar la satisfacción en este aspecto".

Promover, entre el personal que brinda atención médica, la implementación de actividades de consejería durante las consultas, ya que ello constituye una de las causas de satisfacción del usuario/a. Las actividades de educación continua para la revisión de los aspectos conceptuales y prácticos de la consejería es también una estrategia que sin duda alguna contribuirá no solo a motivar al personal de salud para realizar esta práctica, sino, que mejora la calidad de la atención a los usuarios de las clínicas.

Efectuar un análisis del flujo de pacientes con el fin de identificar los elementos que están influyendo en los largos tiempos de espera y proponer recomendaciones que incidan en ésta área tan sensible de la atención . Por otro lado es necesario considerar la flexibilidad de horario de manera que se ajuste a los tiempos disponibles por los/as usuarios/as, y retomar la recomendación brindada en el estudio efectuado por PROFAMILIA en 1998, en donde se indicó "ofertar citas en horarios escalonados para el caso de usuarios/as subsecuentes". Es importante, además, considerar la cantidad de recursos humanos con los que se cuenta en las horas picos de la demanda, dado que esto orientaría a revisar la necesidad de contratación de nuevos recursos durante los horarios de mayor demanda.

Estrategias de Información, Educación, y Comunicación (IEC), haciendo uso de diversos medios de comunicación (radiales, televisivos, escritos), revisten importancia en la promoción de los servicios que las Clínicas de PROFAMILIA ofertan.

Actividades de supervisión del proceso de la consulta con el fin de identificar los elementos que están incidiendo en el tiempo que destina el personal de salud para la atención del usuario/a.

Diseñar e implementar un Programa de Garantía de Calidad que contemple las siguientes estrategias:

Capacitación de un equipo de promotores que promocionen los servicios de salud que oferta PROFAMILIA

Construir indicadores que permitan monitorear de forma sistemática los procesos de atención que se desarrollan en las clínicas

Crear equipos de vigilancia de la calidad de los servicios prestando especial atención a los procesos.

Diseñar e implementar investigaciones operativas periódicas sobre la satisfacción de los usuarios/as, que incluyan encuestas de seguimiento a usuarios/os, a clientes discontinuos y población no usuaria, con el fin de identificar los puntos críticos y reorientar las estrategias de intervención.

Implementar estrategias de monitoreo tales como buzones de sugerencias.

BIBLIOGRAFIA

1. Asociación Hondureña de Planificación Familiar. Estudio de calidad de atención y satisfacción al cliente por clínica. Tegucigalpa, Honduras. ASHONPLAFA. 1999.
2. ----- Estudio sobre calidad de atención y satisfacción de usuarias del programa médico clínico. Tegucigalpa, Honduras. ASHONPLAFA. 1996.
3. Calidad en salud. (Texto de la Maestría en Salud Pública). Managua, Nicaragua. UNAN/CIES. 2000.
4. Federación Internacional de Planificación Familiar. Encuesta de satisfacción del cliente para mejorar la calidad de los servicios de planificación familiar. Manual del Usuario. Región del Hemisferio Occidental. Inc. s. f.
5. Fisher, Andrew A.; Laing, John E. y Stoeckel, John E. Manual para el diseño de investigación operativa en planificación familiar. 2ª. ed. s. n. t.
6. Foreit, James R. y León Federico R. Marco de Judith Bruce. "seis elementos de calidad " documento de trabajo. La calidad de atención en los programas latinoamericanos de distribución comunitaria: estrategias de evaluación y mejoramiento. s. l. 1991.
7. James, Paul. La gestión de la calidad total: un texto introductorio. Madrid, España. Prentice- Hall. 1997.

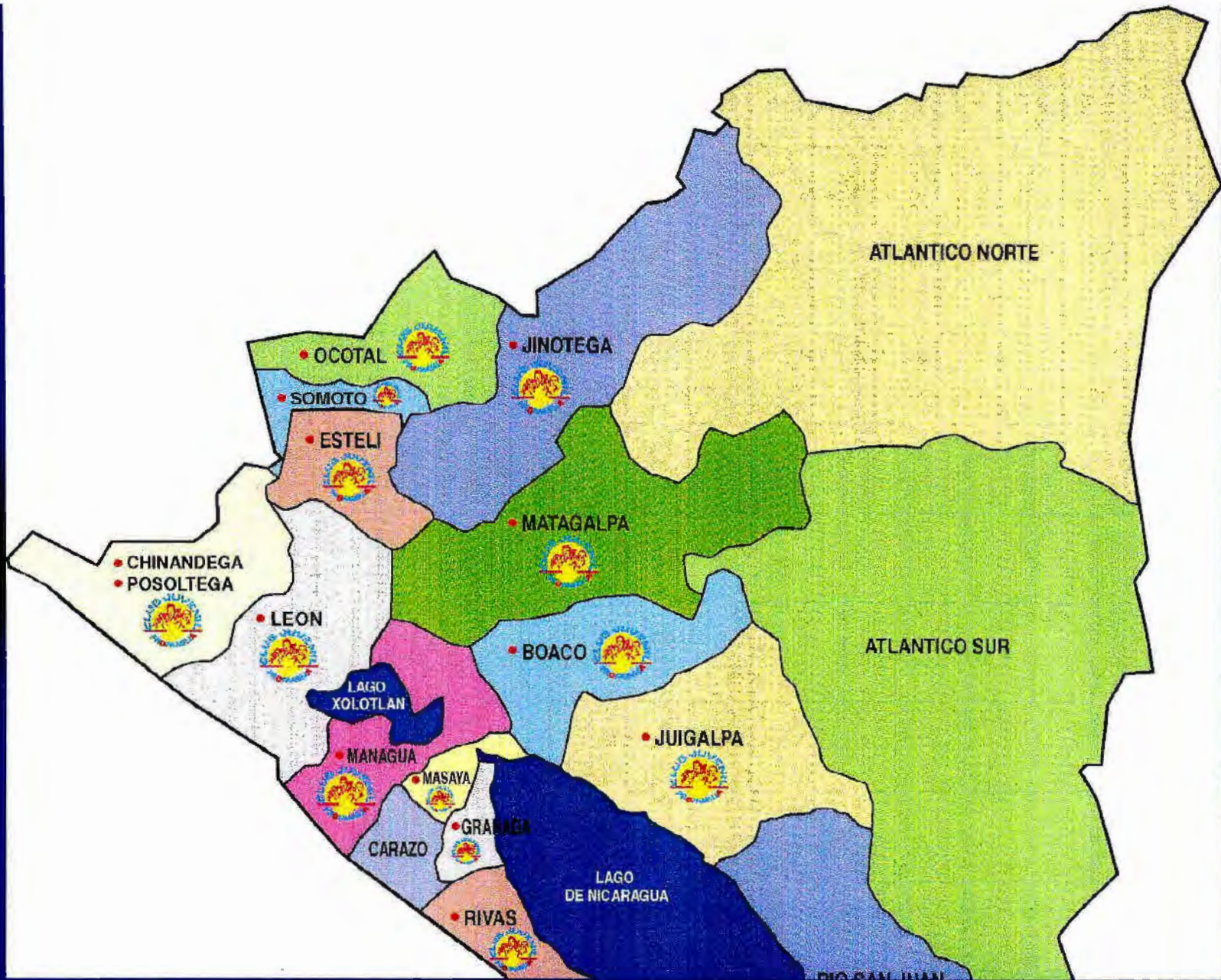
- 8 Jourard, Sidney M. y Landsman, Ted. La personalidad saludable. México. TRILLAS. 1994.

- 9.. Nicaragua. Ministerio de Salud. Estudio de demandas de servicios de salud: encuesta de hogares. Managua. MINSA/BID. 1995.

10. ----- Dirección General Integral a la Mujer y a la Niñez. Manual de salud reproductiva, Managua. MINSA. s. f.

11. Profamilia de Nicaragua. Estudio satisfacción de usuarios/as. Managua. PROFAMILIA. 1998.

AMEXO



ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS/AS PROFAMILIA

Identificación

1. Número de la Encuesta -----
2. Fecha
 - Día -----
 - Mes -----
 - Año 2000
3. Nombre de la Clínica :-----
4. Departamento : -----
5. Municipio -----
6. Barrio -----

RESULTADOS DEL ENTREVISTADOR

7. Fecha y hora de la Entrevista:
 - a. Fecha -----
 - b. Hora -----
8. Nombre del Entrevistador -----
9. Resultado;
Completo1
Pospuesto -----2
Rechazado3
Completado parcialmente ...4

ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS

El presente estudio pretende conocer su opinión sobre los servicios que brindamos para hacerle las mejoras que uds. consideran necesarias, no esta obligada/o a contestarla, ni a dar su nombre, pero su ayuda sería valiosa para mejorar el servicio.

No.	Preguntas y Filtros	Categorías de Codificación	Saltar
1.	Anotar la hora de inicio	Hora Minutos	
2.	Entrevistador : Anotar el Género del entrevistado.	Masculino Femenino	
3.	Cuál fue la razón principal por la que usted visitó la clínica.	Control prenatal.....1 Servicio de parto.....2 Cuidado postnatal.....3 Control del crecimiento del niño.....4 Consulta de Medicina General.....5 Consulta de Ginecología6 Consulta de Pediatría.....7 Servicios de planificación familiar...8 Toma del PAP.....9 Asesoramiento sobre ETS y VIH/SIDA.....10 Farmacia11 Laboratorios.....12 Ultrasonido.....13 Servicios de enfermería.....14 Otros (especificar) _____ No sabe..... 98 No responde.....99	
4.	Quién le atendió ?	Médico.....1 Enfermera.....2 Consejera.....3 Otro (especificar) _____ No sabe.....98 No responde.....99	
5.	Es la primera vez que Ud. viene a ésta clínica ?	Si.....1 No.....2 No sabe.....98 No responde.....99	
6.	En general, diría usted que quedó satisfecho o insatisfecho con su visita a la clínica ?	Satisfecho.....1 Insatisfecho.....2 Otro (especificar) _____ No sabe.....98 No responde.....99	

No.	Preguntas y Filtros	Categorías de Codificación	Saltar
7.	Qué otro servicio de salud recibió usted hoy ? (SONDEO Y MULTIPLES RESPUESTAS PERMITIDAS)	Control prenatal.....1 Servicio de parto.....2 Cuidado prostrnatal.....3 Control del crecimiento del niño.....4 Consulta de Medicina General.....5 Consulta de Ginecología6 Consulta de Pediatría.....7 Servicios de planificación familiar...8 Toma del PAP.....9 Asesoramiento sobre ETS y VIH/SIDA.....10 Farmacia11 Laboratorios.....12 Ultrasonido.....13 Servicios de enfermería.....14 Otros (especificar)..... No sabe.....98 No responde.....99	
8.	Sintió usted que hoy recibió la información y servicio que requería?	Si1 No.....2 Parcialmente.....3 No respondió.....99	P 10 P10
9.	Porqué ? (MULTIPLES RESPUESTAS PERMITIDAS)	<hr/> No sabe.....98 No responde.....99	
10.	Sintió usted que la consulta con el profesional que le atención fue muy corta, muy larga o tuvo el tiempo necesario ?	Muy corta.....1 Muy larga.....2 El tiempo necesario.....3 No sabe.....98 No responde.....99	
11.	Durante la visita, tuvo usted alguna inquietud sobre temas de salud que quiso discutir con el profesional que le atendió	Si.....1 No.....2 No sabe.....98 No responde.....99	P 13 P 13 P 13
12	El profesional que le atendió escuchó sus inquietudes a su satisfacción ?	Si.....1 No.....2 No sabe.....98 No responde.....99	

No.	Preguntas y Filtros	Categorías de Codificación	Saltar
13.	Durante la visita, tuvo usted alguna pregunta que le quiso hacer al profesional que le atendió	Si1 No.....2 No Sabe.....98 No responde.....99	P 15 P 15 P 15
14.	El profesional que le atendió le permitió hacer pregunta.	Si1 No.....2 No Sabe.....98 No responde.....99	P 16 P 16 P 16
15.	El profesional respondió a sus preguntas a su entera satisfacción ?	Si1 No.....2 No Sabe.....98 No responde.....99	
16.	Si pasó consulta medica Durante la consulta, el médico dirigió algún chequeo de salud u otro procedimiento ?	Si1 No.....2 No Sabe.....98 No responde.....99	P 18 P 18 P 18
17.	Si pasó consulta medica El médico explicó los chequeos o procedimientos antes de llevarlos a cabo ?	Si1 No.....2 No Sabe.....98 No responde.....99	
18.	Si pasó consulta medica El médico explicó los resultados de los chequeos o procedimientos.	Si1 No.....2 No Sabe.....98 No responde.....99	
19.	Si pasó consulta medica El médico explicó la prescripción claramente ?	Si1 No.....2 No Sabe.....98 No responde.....99	
20.	Si pasó consulta medica En su opinión, usted tuvo suficiente privacidad durante la consulta con el médico ?	Si1 No.....2 No Sabe.....98 No responde.....99	
21.	Durante el chequeo, fue fácil de entender al médico cuando le explicaba las cosas	Fácil de entender.....1 Difícil de entender.....2 No sabe.....98 No responde.....99	
22.	Si pasó consulta medica En su opinión, el médico le atendió de una manera amable ?	Si.....1 No.....2 No sabe.....98 No responde.....99	

No.	Preguntas y Filtros	Categorías de Codificación	Saltar
23.	Cuándo tiempo tuvo que esperar entre el momento en que llegó a la clínica y momento en que le atendieron ?	<u> </u> Minutos Menos de 1 hora1 Entre 1 y 2 horas2 Más de 2 horas3 No sabe.....98 No responde.....99	
24	Cree Usted que el tiempo entre el momento que llegó a la clínica y el momento en que le atendieron fue razonable o muy largo ?	Razonable.....1 Muy largo.....2 No sabe.....98 No responde.....99	
25	Mientras esperaba, el personal de la clínica le ofreció algún tipo de información de salud ?	Si.....1 No.....2 No sabe.....98 No responde.....99	
26	Encontró la clínica limpia?	Si.....1 No.....2 No sabe.....98 No responde.....99	P 28 P 28 P 28
27.	Qué no estaba limpio ? (MÚLTIPLES RESPUESTAS PERMITIDAS)	<u> </u> <u> </u> No sabe.....98 No responde.....99	
28.	El horario en que ésta clínica está abierta es conveniente para usted ?	Si.....1 No.....2 No sabe.....98 No responde.....99	P 30 P 30 P 30
29.	Qué horario es más conveniente para usted ?	Temprano en la mañana1 A la hora de almuerzo.....2 En la tarde.....3 Por la Noche.....4 Fines de semana.....5 Otros (especificar), <u> </u> No sabe.....98 No responde.....99	
30	Es fácil llegar a ésta clínica ?	Si.....1 No.....2 No sabe.....98 No responde.....99	
31.	Cuánto tiempo le tomó llegar a la clínica (un viaje, no ida y vuelta).	<u> </u> Minutos No sabe.....98 No responde.....99	

No.	Preguntas y Filtros	Categorías de Codificación	Saltar
32.	Cómo llegó a la clínica ?	Caminando.....1 Transporte propio.....2 Transporte pagado.....3 No sabe.....98 No responde.....99	
33.	En total, cuánto pagó por los servicios de salud recibidos el día de hoy ?	Efectivo _____ No sabe.....98 No responde.....99	
34.	Usted consideraría el precio total pagado por los servicios como caro, razonables o baratos ?	Caro.....1 Razonable.....2 Barato.....3 No sabe.....98 No responde.....99	
35.	Según su conocimiento, qué tipos de servicios son prestados en ésta clínica ?	Control prenatal.....1 Servicio de parto.....2 Cuidado prostnatal.....3 Control del crecimiento del niño....4 Consulta de Medicina General.....5 Consulta de Ginecología6 Consulta de Pediatría.....7 Servicios de planificación familiar..8 Toma del PAP.....9 Asesoramiento sobre ETS y VIH/SIDA.....10 Farmacia11 Laboratorios.....12 Ultrasonido.....13 Servicios de enfermería.....14 Otros (especificar) _____ No sabe.....98 No responde.....99	
36	Siente usted que la clínica tiene los servicios especializados que necesita ?	Si.....1 No.....2 No sabe.....98 No responde.....99	P 38 P 38 P 38
37.	Que servicios hace falta ?	Control prenatal.....1 Servicio de parto.....2 Cuidado prostnatal.....3 Control del crecimiento del niño....4 Consulta de Medicina General.....5 Consulta de Ginecología6 Consulta de Pediatría.....7 Servicios de planificación familiar..8	

		Toma del PAP.....9 Asesoramiento sobre ETS y VIH/SIDA.....10 Farmacia11 Laboratorios.....12 Ultrasonido.....13 Servicios de enfermería.....14 Otros (especificar) _____ No sabe..... 98 No responde.....99	
38.	Cómo clasificaría la calidad de los servicios de ésta clínica ?	Muy pobres.....1 Pobre.....2 Indiferente.....3 Buena.....4 Muy buena..... 5 No sabe.....98 No responde.....99	
39	Qué fue lo que más le gustó sobre su visita el día de hoy ? (MÚLTIPLES RESPUESTAS [PERMITIDAS])	Horario conveniente de atención1 Corto tiempo de espera.....2 Limpieza de instalaciones.....3 Mas servicios disponibles.....4 Privacidad para el paciente.....5 Costos bajos.....6 Tiempo de consulta adecuado.....7 Médico escucha adecuadamente al paciente.....8 Médico explica mejor el diagnóstico .10 Otros (especificar) _____ No sabe.....98 No responde.....99	
40.	Qué es lo que más le disgustó sobre su visita el día de hoy ? MÚLTIPLES RESPUESTAS PERMITIDAS)	Horario inconveniente de atención... 1 Largo tiempo de espera.....2 Suciedad de las instalaciones.....3 Pocos servicios disponibles.....4 Falta privacidad para el paciente.....5 Costos altos.....6 Tiempo de consulta inadecuada.....7 Médico no escucha adecuadamente al paciente.....8 Médico no responde preguntas del paciente.....9 Médico no explica el diagnóstico claramente.....10 Otros (especificar) _____ No sabe.....98 No responde.....99	

No.	Preguntas y Filtros	Categorías de Codificación	Saltar
41.	Si usted pudiera sugerir un mejoramiento a los servicios brindados, cuáles serían sus recomendaciones ?	Ofrecer un horario de atención mas conveniente.....1 Períodos de espera mas cortos.....2 Instalaciones más limpias.....3 Aumentar tipos de servicios.....4 Mejorar la privacidad del paciente.....5 Bajar costos.....6 Brindar tiempo adecuado para consulta.....7 Médico escuche adecuadamente al paciente.....8 Médico responda adecuadamente al paciente.....9 Médico explique el diagnóstico mejor.....10 Otros (especificar) _____ No sabe.....98 No responde.....99	
42.	Si un amigo de usted quisiera los servicios por lo que vino hoy, lo convencería a él/ella de venir a esta clínica, o lo convencería de ir a otro lugar ?	Venir a esta clínica1 Ir a otro lugar.....2 No sabe.....98 No responde.....99	P 44 P 45 P 45
43.	Porqué recomendaría ésta clínica ?	Horario conveniente de apertura.....1 No toma mucho tiempo en venir aquí. 2 Calidad de los servicios.....3 Variedad de servicios disponibles.....4 Privacidad.....5 Precios adecuados.....6 Por preferencia.....7 Otros (especificar). _____ No sabe.....98 No responde.....99	T O D A S P 45
44.	Porqué recomendaría otra clínica ?	Horario conveniente de apertura.....1 No se toma mucho tiempo llegar allá 2 Calidad de servicios.....3 Variedad de servicios disponibles.....4 Privacidad.....5 Precios adecuados.....6 Por preferencia.....7 Otros (especificar) _____ No sabe.....98 No responde.....99	

45.	Aparte de ésta clínica, existe otra instalación cerca de su casa donde usted puede ir para recibir los mismos servicios por los que vino hoy aquí ?	Si.....1 No.....2 No sabe.....98 No responde.....99	P 48 P 48 P 48
46.	Qué tipo de instalaciones son éstas ?	Puesto de salud.....1 Centro de salud.....2 Hospital.....3 Otra (especificar) _____ No sabe.....98 No responde.....99	
47.	Cuál fue la razón principal por la cual no fue ahí para recibir los servicios ?	Horario inconveniente de apertura....1 Toma mucho tiempo en llegar ahí....2 Mala calidad en el servicio.....3 Pocos servicios disponibles.....4 No hay privacidad.....5 Es más caro ahí.....6 Por preferencia.....7 Otros (especificar) _____ No sabe.....98 No responde.....99	
48	Al escoger una instalación de salud de servicios curativos, cuáles aspectos del servicio son mas importantes para usted ?	Distancia.....1 Horario de atención.....2 Tiempo de espera.....3 Amabilidad4 Capacidad del personal.....5 Disponibilidad del medicamento.....6 Privacidad.....7 Limpieza.....8 Acceso a información.....9 Otro (especificar) _____ No sabe.....98 No responde.....99	
Ahora me gustaría hacerle unas cuantas preguntas sobre usted			
49.	Qué edad tiene ?	_____ años cumplidos No sabe.....98 Rechazó.....99	
50.	Cuál es su estado civil ?	Casado.....1 Soltero.....2 Unido (a).....3 Divorciado (a), separado (a) viudo(a)4 No sabe98 No responde.....99	

No.	Preguntas y Filtros	Categorías de Codificación	Saltar
51.	Alguna vez fue al colegio ?	Si.....1 No2 No sabe.....98 No responde.....99	
52	Cuál es el nivel de colegio más alto que ha atendido : primaria, secundaria, universitaria.	Primaria.....1 Secundaria.....2 Universitario.....3 Otro (especificar) _____ No sabe.....98 No responde.....99	
53	En la actualidad, tiene un trabajo remunerado ?	Si.....1 No2 No sabe.....98 No responde.....99	P 55 P 55 P 55
54.	El trabajo que desempeña es como :	Obrero.....1 Empleado.....2 Empleada domestica.....3 Profesional independiente.....4 Comerciante.....5 Agricultor.....6 Otro (especificar) _____ No sabe.....98 No responde.....99	
55.	Me puede decir el lugar en el que usualmente vive ?	Nombre _____ Area Urbana.....1 Area Rural.....2	
56	Agradezca al participante Anote la hora de finalización .	Hora..... _____ Minutos..... _____	

Muchas Gracias

ENCUESTAS A PROVEEDORES DE SERVICIOS DE LAS CLINICAS DE PROFAMILIA

CÓMO SE SIENTEN LOS USUARIOS/AS CON LA ATENCION QUE RECIBEN EN LAS CLINICAS.

El presente estudio pretende conocer la percepción que tiene el personal de la clínica, acerca de la satisfacción de los usuarios/as con la calidad de los servicios que se brindan en la clínica, es importante conocer su opinión la que será valiosa para mejorar el servicio.

1. Qué tan satisfechos/as considera ud. que están los usuarios/as con el servicio que recibe en esta clínica?
1. Insatisfecho /—/ 2. Regularmente Satisfecho /—/ 3. Muy Satisfecho /—/
2. Explique porque? Mencione tres razones por las cuales ud. cree que se encuentran Insatisfechos/as, regularmente satisfecho o muy satisfechos los usuarios/as (según respuesta a preg. 1).

3. Cómo cree ud. que los usuarios/as se sentirían más satisfechos con la atención que se les brinda en la clínica?

4. Cómo averigua ud. las necesidades de los usuarios/as?

5. Qué acciones realiza ud. para satisfacer las necesidades de los usuarios/as?

6. Qué necesitaría ud. para satisfacer las necesidades de las usuarias/os.?

7. De que forma se da cuenta como se sintió el usuario/a con la atención que recibió en la clínica?
 - A. por que el usuario/a regreso a la clínica
 - B. por que el usuario/a recomendo a otra persona para venir a la clínica
 - C. por que el usuario lo expreso al final de la visita
 - D. otro, especifique _____

MUCHAS GRACIAS

TABLA GLOBAL: PERFIL DE LAS USUARIAS/OS DE LAS CLINICAS DE PROFAMILIA: en relación a las variables de estudio

Género	M. Lezcano		C. Jardín		Masaya		Chinandega		Juigalpa		Matagalpa		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Masculino	15	14.9	2	2.1	16	16	8	8.2	6	6			47	7.9
Femenino	86	85.1	94	97.9	84	84	90	91.8	94	94	100	100	548	92.1
	101	100	96	100	100	100	98	100	100	100	100	100	595	100

	M. Lezcano		C. Jardín		Masaya		Chinandega		Juigalpa		Matagalpa		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Rango de Edades														
Menos de 15 años	0		4	4.2					1	1.1			5	0.84
De 15 a 19 años	5	5	10	10.5	4	4	11	12.2	12	12.6	7	7	49	8.23
De 20 - 24 años	23	23	23	24.2	15	15	17	18.9	17	17.9	37	37	132	22.1
De 25 a 29 años	24	24	16	16.8	22	22	21	23.3	20	21.1	13	13	116	19.4
De 30 -34 años	20	20	17	17.9	15	15	15	16.7	15	15.8	19	19	101	16.9
De 35 a 39 años	12	12	10	10.5	20	20	10	11.1	10	10.5	10	10	72	12.1
De 40 - 44 años	6	6	3	3.2	7	7	5	5.6	7	7.4	7	7	35	5.8
Más de 45 años	10	10	12	12.6	17	17	11	12.2	13	13.7	7	7	70	11.7
No Responde													15	2.5
Total	100	100	95	100	100	100	90	100	95	100	100	100	595	100

	M. Lezcano		C. Jardín		Masaya		Chinandega		Juigalpa		Matagalpa		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Estado Civil														
Casada/o	48	48	43	46.2	54	54.5	50	54.9	58	61.1	60	60	313	52.6
Soltero/a	27	27	22	23.6	18	18.2	28	30.8	18	18.9	16	16	129	21.6
Unido/a	22	22	27	29	20	20.2	11	12.1	18	18.9	24	24	122	20.5
Divorciada, separada, viud	3	3	1	1.07	7	7.1	2	2.2	1	1.1			14	2.3
No Responde													7	2.8
Total	100	100	93	100	99	100	91	100	95	100	100	100	595	100

	M. Lezcano		C. Jardín		Masaya		Chinandega		Juigalpa		Matagalpa		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Nivel de Escolaridad														
Primaria	19	19.1	25	26.5	33	33	22	25	33	46.5	26	27.7	158	26.5
Secundaria	61	61.6	47	50	56	56	49	55.7	28	39.4	46	48.9	287	48.2
Universitario	19	19.1	18	19.1	10	10	17	19.3	10	14.1	22	23.4	96	16.1
Otro			4	4.5									4	0.67
No Responde													50	8.4
Total	99	100	94	100	99	100	88	100	71	100	94	100	595	100

	M. Lezcano		C. Jardín		Masaya		Chinandega		Juigalpa		Matagalpa		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tienen Trabajo Remunerado														
<i>Si</i>	58	58.5	43	45.2	48	48	37	40.7	20	21.5	23	25	229	38.4
<i>No</i>	41	41.4	52	54.7	52	52	54	59.3	73	78.5	69	75	341	57.3
<i>No Responde</i>													25	4.2
Total	99	100	95	100	100	100	91	100	93	100	92	100	595	100

	M. Lezcano		C. Jardín		Masaya		Chinandega		Juigalpa		Matagalpa		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Area en que vive														
<i>Urbana</i>	84	85.7	82	86.3	47	48	73	82	56	61.5	63	71.6	405	68
<i>Rural</i>	14	14.2	13	13.6	51	52	16	18	35	38.5	25	28.4	154	25.8
<i>No Responde</i>													36	6
Total	98	100	95	100	98	100	89	100	91	100	88	100	595	100

	M. Lezcano		C. Jardín		Masaya		Chinandega		Juigalpa		Matagalpa		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Razón de la visita														
<i>Control Prenatal</i>	16	15.8	6	6.3	9	9.1	8	8.2	7	7	10	10	56	9.4
<i>Servicio de Parto</i>	5	5	1	1	3	3			2	2	5	5	16	2.7
<i>Cuidado Postnatal</i>	2	2			4	4	1	1					7	1.2
<i>Crecimiento del niño</i>			1	1					1	1	3	3	5	0.8
<i>General</i>	24	23.8	11	11.5	25	25.3	17	17.3	12	12	8	8	97	16.3
<i>Ginecológica</i>	9	8.9	51	53	11	11.1	58	59.2	46	46	49	49	224	37.7
<i>Pediatría</i>	9	8.9	2	2.1	12	12.1	8	8.2	1	1	4	4	36	6.1
<i>Planificació F.</i>	1	1	1	1			4	4.1	14	14	12	12	32	5.4
<i>Toma de PAP</i>	5	5	8	8.3	3	3	4	4.1	45	45	7	7	72	12.1
Asesoramiento ETS. Sida									3	3			3	0.5
<i>Farmacia</i>	2	2			2	2	6	6.1	5	5			15	2.5
<i>Laboratorio</i>	9	8.9	8	8.3	14	14.1	9	9.2	35	35	4	4	79	13.3
<i>Ultrasonido</i>	11	10.9	16	16.7	9	9.1			2	2	3	3	41	6.9
<i>Enfermería</i>	9	8.9			7	7.1			14	14			30	5.1
<i>Otro</i>	8	7.9	4	4.2	3	3							15	2.5
Total	101	100	96	100	99	100	98	100	100	100	100	100	594	100

	M. Lezcano		C. Jardín		Masaya		Chinandega		Juigalpa		Matagalpa		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tipo de Usuario														
Nuevo	43	42.6	46	47.9	45	45	49	50	37	37	36	36	256	43
Subsecuente	56	55.4	50	52.1	55	55	49	50	63	63	64	64	337	56.6
No Responde	2	2											2	0.3
Total	101	100	96	100	100	100	98	100	100	100	100	100	595	100

	M. Lézcano		C. Jardín		Masaya		Chinandega		Juigalpa		Matagalpa		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Satisfacción														
Satisfecho	81	100	87	92.5	95	95	95	97.9	95	97.9	95	95	548	92.1
Insatisfecho			4	4.2	4	4	2	2.1	1	1	5	5	16	2.6
Otro					1	1			1	1			2	0.23
No sabe			3	3.1									3	0.5
No Responde													26	4.36
Total	81	100	94	100	100	100	97	100	97	100	100	100	595	100

	M. Lezcano		C. Jardín		Masaya		Chinandega		Juigalpa		Matagalpa		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tuvo usted preguntas														
Si	83	83.8	60	62.2	69	73.4	78	80.4	71	74	84	86.6	445	74.7
No	16	16.1	34	35.4	25	26.5	19	19.6	25	26	12	12.4	131	22
No Sabe											1	1	1	0.16
No Responde													18	3.03
Total	99	100	94	100	94	100	97	100	96	100	97	100	595	100
Le permitió Hacer preguntas														
Si	83	98.8	57	90.5	69	100	79	97.5	72	86.7	85	97.7	445	95.3
No			4	6.3			1	1.2	11	11.3	2	2.3	18	3.9
No Responde	1	1.2	2	3.2			1	1.2					4	0.9
Total	84	100	63	100	69	100	81	100	83	100	87	100	467	100
Respondió a Preguntas														
Si	81	81.8	80	86	67	95.7	94	97.9	78	86.7	94	94.9	494	90.3
No	6	6.1	11	11.8	3	4.3	1	1	12	13.3	2	2	35	6.4
No sabe	3	3					1	1			3	3	7	1.3
No Responde	9	9.1	2	2.2									11	2
Total	99	100	93	100	70	100	96	100	90	100	99	100	547	100
Chequeo Médico														
Si	63	82.9	59	79.7	51	72.9	74	77.1	68	93.2	71	71.7	386	79.1
No	12	15.8	11	14.9	18	25.7	22	22.9	5	6.8	27	27.3	95	19.5
No Sabe											1	1	1	0.2
No Responde	1	1.3	4	5.4	1	1.4							6	1.2
Total	76	100	74	100	70	100	96	100	73	100	99	100	488	100
Explicó Chequeo														
Si	62	98.4	50	83.3	51	100	75	96.1	60	90.9	68	100	366	94.8
No	1	1.5	10	16.6			3	3.8	6	9.1			20	5.1
Total	63	100	60	100	51	100	78	100	66	100	68	100	386	100
Explicó Resultados														
Si	60	85.7	51	72.8	55	91.6	73	93.5	62	89.8	64	84.2	365	85.8
No	10	14.2	19	27.1	5	8.3	5	6.4	7	10.1	12	15.7	58	13.6
No responde													2	0.33
Total	70	100	70	100	60	100	78	100	69	100	76	100	425	100
Explicó Prescripción														
Si	73	100	64	100	65	100	89	100	59	100	73	100	423	99.5
No Responde													2	0.4
Total	73	100	64	100	65	100	89	100	59	100	73	100	425	100

	M. Lezcano		C. Jardín		Masaya		Chinandega		Juigalpa		Matagalpa		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tuvo Privacidad														
Si	73	97.3	59	79.7	71	98.6	97	100	67	95.7	94	94	461	77.4
No	1	1.3	12	16.2	1	1.4			2	2.9	6	6	22	3.6
Anulada	1	1.3	3	4.1									4	0.67
No Respondió													108	18.1
Total	75	100	74	100	72	100	97	100	69	100	100	100	595	100
Medico fue amable														
Si	69	100	56	94.9	62	100	84	100	66	100	85	100	422	99.2
No			3	5.08									3	0.7
Total	69	100	59	100	62	100	84	100	66	100	85	100	425	100
Tiempo de Espera														
No hubo			1	1	1	1	6	6.3			7	7.8	15	2.5
Menos de 1/2 hora	47	46.5	45	47.3	81	81.8	54	56.3	53	54.6	23	25.6	303	50.9
De 1/2 hora a 1 hora	35	34.7	27	28.4	11	11.1	26	27.1	12	12.4	30	33.3	141	23.6
De 1 a 2 horas	17	16.8	21	22.1	3	3	10	10.4	26	26.8	30	33.3	107	17.9
Más de 2 horas	2	2	1	1	3	3			6	6.2			12	2.01
No Respondió													17	2.8
Total	101	100	95	100	99	100	96	100	97	100	90	100	595	100
Tiempo que permaneció en la Clínica es Razonable														
Razonable	69	69	68	72.3	84	86.6	91	95.8	86	89.6	67	80.7	465	78.1
Muy largo	30	30	23	24.5	13	13.4	4	4.2	10	10.4	15	18.1	95	15.9
Anulada	1	1	3	3.2									4	0.67
No sabe											1	1.2	1	0.16
No respondió													30	5.04
Total	100	100	94	100	97	100	95	100	96	100	83	100	595	100
Horario es Conveniente														
Si	88	87.1	87	91.5	80	80.8	96	98	91	97.8	97	97	539	90.5
No	12	11.9	5	5.2	20	20	2	2	2	2.2	3	3	44	7.39
Anulada	1	1	3	3.1									4	0.61
No respondió													8	1.3
Total	101	100	95	100	100	100	98	100	93	100	100	100	595	100
Horario														
Temprano en la mañana			1	1.25			2	50	1	100			4	9
A la hora del almuerzo			1	1.25	2	11.7							3	6.8
En la tarde					1	5.8	1	25					2	4.5
En la noche	9	69.2	3	37.5	13	76.4	1	25			2	100	28	63.1
Fin de semana	4	30.8	3	37.5									7	15.9
Total	13	100	8	100	16	100	4	100	1	100	2	100	44	100

	M. Lezcano		C. Jardín		Masaya		Chinandega		Juigalpa		Matagalpa		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Es fácil llegar a esta clínica														
Sí	94	94	86	92.4	98	100	94	96.9	91	98.9	98	98	561	94.2
No	6	6	7	7.5			3	3.1	1	1.1	2	2	19	3.1
No Respondió													15	2.5
Total	100	100	93	100	98	100	97	100	92	100	100	100	595	100
Cuánto tiempo le tomo llegar a la Clínica														
Menos de 1/2 hora	95	95	65	67.7	91	91	53	56.4	28	29.5	51	51	383	64.3
De 1/2 hora a 1 hora	4	4	8	8.3	9	9	21	22.3	9	9.5	23	23	74	12.4
De 1 - 2 horas	1	1	21	21.9			17	18.1	18	18.9	19	19	76	12.7
Más de 2 horas			2	2.1			3	3.2	40	42.1	7	7	52	8.7
No Respondió													10	1.6
Total	100	100	96	100	100	100	94	100	95	100	100	100	595	100
Cómo llegó a la Clínica														
Caminando	9	9.3	13	13.8	22	22	24	25.3	22	24.4	24	24	114	19.1
Transporte propio	13	13.5	7	7.4	9	9	6	6.3	8	8.9	7	7	50	8.4
Transporte pagado	73	76	71	75.5	69	69	65	68.4	60	66.7	68	68	406	68
Anulada	1	1.04	3	3.1									4	0.67
No sabe											1	1	1	0.16
No Respondió													20	3.36
Total	96	100	94	100	100	100	95	100	90	100	100	100	595	100
Cuánto Pagó														
Bono	6	5.9	1	1									7	1.17
Menos de C\$50	25	24.8	36	37.8	32	33.3	26	28.6	24	26.6	45	45	188	31.5
51 - 100	32	31.7	21	22.1	45	46.9	25	27.5	26	28.8	35	35	184	30.9
101 -150	19	18.8	20	21	15	15.6	20	22	15	16.6	9	9	98	16.4
Más de 150	18	17.8	14	14.7	4	4.2	16	17.6	25	27.7	5	5	82	13.7
Anulada	1	1	3	3.1									4	0.67
Convenio											2	2	2	0.33
Exonerado							2	2.2			3	3	5	0.84
No sabe							2	2.2			1	1	3	0.5
No Respondió													22	3.6
Total	101	100	95	100	96	100	91	100	90	100	100	100	595	100
Cómo Considera el Precio total pagado														
Caro			7	7.7	7	7.4			7	8.04	6	6.3	27	4.5
Razonable	45	46.8	68	75.5	49	51.6	70	79.5	48	55.1	69	71.9	349	58.6
Barato	49	51	12	13.2	39	41.1	17	19.3	32	36.7	18	18.8	167	28
Anulada	1	1	2	2.2									3	0.5
No sabe	1	1	1	1.1			1	1.1			3	3.1	6	1
No Respondió													43	7.2
Total	96	100	90	100	95	100	88	100	87	100	96	100	595	100

	M. Lezcano		C. Jardín		Masaya		Chinandega		Juigalpa		Matagalpa		Total		
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
SUGERENCIAS	OFRECER UN HORARIO DE ATENCION MAS CONVENIENTE	7	6.9	6	6.3	9	9.1	2	2.4	0	0	1	1	25	4.2
	PERIODO DE ESPERA MAS CORTO	25	24.8	22	23.2	12	12.1	6	7.1	2	2.3	2	2.1	69	11.5
	INSTALACIONES MAS LIMPIAS	28	27.7	7	7.4	20	20.2	0	0	0	0	0	0	55	9.2
	AUMENTAR TIPOS DE SERVICIOS	25	24.8	21	22.1	41	41.4	19	22.6	0	0	6	6.2	112	18.8
	MEJORAR LA PRIVACIDAD DEL PACIENTE	8	7.9	13	13.7	3	3.0	4	4.8	19	21.8	1	1	48	8
	BAJAR COSTOS	5	5	8	8.4	17	17.2	6	7.1	8	9.2	1	1	45	7.5
	BRINDAR TIEMPO ADECUADO PARA CONSULTAS	18	15.8	4	4.2	18	18.2	4	4.8	1	1.1	0	0	43	7.2
	MEDICO ESCUCHE ADECUADAMENTE AL PACIENTE	0	0	5	5.3	0	0	2	2.4	0	0	0	0	7	1.17
	MEDICO RESPONDA ADECUADAMENTE AL PACIENTE	0	0	4	4.2	0	0	0	0	0	0	1	1	5	0.8
	MEDICO EXPLIQUE EL DIAGNOSTICO MEJOR	1	1	7	7.4	5	5.1	0	0	0	0	2	2.1	15	2.5
	OTRO	11	10.9	33	34.7	0	0	0	0	0	0	0	0	44	7.3
	BUEN SERVICIO	0	0	1	1.1	1	1	1	1.2	1.1	1.1	0	0	4	0.6
	MAS ESPECIALIDADES	0	0	1	1.1	0	0	1	1.2	0	0	0	0	2	0.3
	CLINICA MAS CERCA DE MI CASA	0	0	2	2.1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.3
	PONER PAPEL EN EL BAÑO	0	0	1	1.1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.16
	PRECIOS MAS BAJOS	0	0	1	1.1	1	1	0	0	2.3	2.3	0	0	4	0.16
	QUE EL MEDICO HAGA SU TRABAJO Y NO INTERRUNPA LA CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0.16
AMPLIAR CONSULTORIOS	0	0	0	0	1	1	1	1.2	1.1	1.1	0	0	3	0.5	

		M. Lezcano		C. Jardín		Masaya		Chinandega		Juigalpa		Matagalpa		Total	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
SUGERENCIAS	ULTRASONIDO DIARIO	0	0	0	0	1	1	0	0	3	3.4	0	0	4	0.6
	MANTENIMIENTO DE EQUIPO	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	2	0.3
	ODONTOLOGIA	0	0	0	0	2	2	0	0	1	1.1	2	2.1	5	0.8
	AMPLIAR LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	2	2.4	1	1.1	0	0	3	0.5
	TENER PROMOCIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.1	0	0	1	0.16
	CONSULTAS PEDIATRICAS TEMPRANO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.1	0	0	1	0.16
	TODO ESTA BIEN	0	0	0	0	0	0	1	1.2	30	34.5	2	2.1	33	5.5
	SERVICIOS DE EMERGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.1	0	0	1	0.16
	RAYOS X	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.1	0	0	1	0.16
	HOSPITALIZACION	0	0	0	0	0	0	1	1.2	0	0	0	0	1	0.16
	LABOR Y PARTO	0	0	0	0	0	0	2	2.4	0	0	0	0	2	0.4
	NO SABE	23	22.8	20	21.1	7	7.1	34	40.5	9	10.3	77	79.4	170	28.5
	NO RESPONDE	16	15.8	4	4.2	0	0	7	8.3	11	12.6	0	0	70	11.7
TOTAL		101	100	95	100	99	100	84	100	87	100	97	100	595	100

		M. Lezcano		C. Jardín		Masaya		Chinandega		Juigalpa		Matagalpa		Total	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
CONVENCERIA A SU AMIGO DE VENIR A ESTA CLINICA O A OTRO LUGAR	VENIR A ESTA CLINICA	88	87.1	92	95.8	87	89.7	89	98.9	89	98.9	100	100	545	91.5
	IR A OTRO LUGAR	3	3	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	5	0.84
	ANULADA	1	1	3	3.1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.67
	NO SABE	7	6.9	0	0	9	9.3	1	1.1	0	0	0	0	17	2.8
	NO RESPONDE	2	2	0	0	0	0	0	0	1	1.1	0	0	24	4
TOTAL		101	100	96	100	97	100	90	100	90	100	100	100	595	100
RECOMENDARIA	HORARIO CONVENIENTE DE APERTURA	13	14.1	11	11.5	3	3.4	31	34.4	19	21.3	10	10.1	87	14.6
	NO TOMA MUCHO TIEMPO	9	9.8	12	12.5	10	11.5	13	14.4	6	6.7	1	1	51	8.5
	CALIDAD DE LOS SERVICIOS	57	62	67	69.8	59	67.8	64	71.1	52	58.4	66	66.7	365	61.3
	VARIEDAD DE SERVICIOS DISPONIBLES	7	7.6	25	26	3	3.4	18	20	21	23.6	5	5.1	79	13.2
	PRIVACIDAD	5	5.4	9	9.4	10	11.5	20	22.2	12	13.5	2	2	58	9.7
	PRECIOS ADECUADOS	48	52.2	23	24	51	58.6	41	45.6	26	29.2	20	20.2	209	35.1
	CALIDAD DE LOS SERVICIOS	19	20.7	14	14.6	37	42.5	5	5.6	26	29.2	7	7.1	108	18.1
	OTRO	7	7.6	30	31.3	1	1.1	1	1.1	1	1.1	0	0	40	6.7
	ANULADA	5	5.4	13	13.5	0	0	1	1.1	3	3.4	0	0	22	3.6
	COSTOS BAJOS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.1	0	0	1	0.16
	RESPONSABLE	0	0	0	0	1	1.1	1	1.1	0	0	0	0	2	0.33
	PROMOCIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.1	1	1	2	0.33
	ATIENDA SOLO MUJERES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0.16
NO SABE	2	2.2	0	0	0	0	10	11.1	3	3.4	2	2	17	2.8	
NO RESPONDE	3	3.3	0	0	0	0	7	7.8	2	2.2	1	1	55	9.2	
TOTAL		92	100	96	100	87	100	90	100	89	100	99	100	595	100

		M. Lezcano		C. Jardín		Masaya		Chinandega		Juigalpa		Matagalpa		Total	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
EXISTE OTRA CLINICA CERCA DE SU CASA	SI	48	47.5	74	77.1	62	65.3	16	17.8	56	60.9	14	14.1	270	45.3
	NO	7	6.9	19	19.8	25	26.3	74	82.2	36	39.1	85	85.9	246	41.9
	ANULADA	1	1	3	3.1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.67
	NO SABE	44	43.6	0	0	8	8.4	0	0	0	0	0	0	52	8.7
	NO RESPONDE	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	3.86
TOTAL		101	100	96	100	95	100	90	100	92	100	99	100	595	100
TIPO DE ESTABLECIMIENTO	PUESTO DE SALUD	19	39.5	19	24.1	16	25.8	13	81.2	29	51.7	5	33.3	101	37.4
	CENTRO DE SALUD	23	47.9	55	100	22	35.4	3	18.7	27	48.2	9	60	139	51.4
	HOSPITAL	6	12.5	0	19	24	38.7	0	0	0	0	0	0	30	11.1
	OTRO	0	0	0	36.7	0	3.3	0	0	0	0	0	0	44	16
	ANULADA	0	0	0	13.9	0	0	0	0	0	0	0	0	14	5.1
	NO SABE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		48	100	74	100	62	100	18	100	56	100	14	100	270	100
RAZON POR LA QUE NO ASISTE	HORARIO INCONVENIENTE DE APERTURA	8	16.7	8	10.3	15	24.2	3	18.8	11	20.4	0	0	45	16.6
	TOMA MUCHO TIEMPO EN LLEGAR	5	10.4	17	21.8	5	8.1	1	6.3	9	16.7	0	0	37	13.7
	MALA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	31	64.6	32	41	51	82.3	10	62.5	18	29.6	5	36.5	145	53.5
	POCOS SERVICIOS DISPONIBLES	12	25	16	20.5	8	12.9	1	6.3	4	7.4	3	23.1	44	16.2
	NO HAY PRIVACIDAD	7	14.6	9	11.5	12	19.4	1	6.3	15	27.8	1	7.7	45	16.6
	ES MAS CARO AHI	11	22.9	11	14.1	12	19.4	4	25	8	14.8	2	15.4	48	17.7
	POR PREFERENCIA	3	6.3	9	11.5	0	0	0	0	3	5.6	3	23.1	18	6.6
	OTRO	10	20.8	24	30.8	0	0	0	0	1	1.9	0	0	35	12.9
	FALTA DE MEDICAMENTO	0	0	0	0	2	3.2	0	0	1	1.9	0	0	3	1.1
	BUEN SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.9	0	0	1	0.4
	NO SON ESPECIALISTA	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3.7	0	0	2	0.7
	NO HAY GINECOLOGA	0	0	0	0	0	0	1	6.3	3	5.6	0	0	4	1.5
	NO HAY SERVICIO DE LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3.7	0	0	2	0.7
	TRANSFERENCIA DEL MEDICO	0	0	0	0	0	0	0	0	4	7.4	0	0	4	1.5
	MAL TRATO	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3.7	0	0	2	0.7
	NO EXAMINAN AL PACIENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.9	0	0	1	0.4
	FALTA DE ETICA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.9	0	0	1	0.4
	NO SABE	1	2.1	1	1.3	0	0	2	12.5	1	1.9	0	0	5	1.8
	NO RESPONDE	0	0	1	1.3	0	0	0	0	1	1.9	1	7.7	3	1.1
	TOTAL		48	100	78	100	62	100	18	100	54	100	13	100	270

RESPUESTAS DE LAS USUARIAS/OS- TABLA # 9

		SERVICIO QUE BUSCO EN LA CLINICA							
		CONTROL PRENATAL		SERVICIO DE PARTO		CUIDADO POSTNATAL		CRECIMIENTO DEL NIÑO	
		Cases	Col Response %	Cases	Col Response %	Cases	Col Response %	Cases	Col Response %
COMO CLASIFICA LA CALIDAD DE SERVICIOS	MUY POBRE								
	POBRE								
	INDIFERENTE	2	1.0%						
	BUENA	126	65.3%	5	100.0%	1	100.0%	1	33.3%
	MUY BUENA	63	32.6%					2	66.7%
	NO SABE	1	.5%						
	NO RESPONDE	1	.5%						
Total		193	100.0%	5	100.0%	1	100.0%	3	100.0%

		SERVICIO QUE BUSCO EN LA CLINICA							
		GENERAL		GINECOLOGICO		PEDIATRIA		PF	
		Cases	Col Response %	Cases	Col Response %	Cases	Col Response %	Cases	Col Response %
COMO CLASIFICA LA CALIDAD DE SERVICIOS	MUY POBRE								
	POBRE								
	INDIFERENTE								
	BUENA	6	54.5%	19	63.3%	6	75.0%	5	45.5%
	MUY BUENA	5	45.5%	11	36.7%	2	25.0%	6	54.5%
	NO SABE								
	NO RESPONDE								
Total		11	100.0%	30	100.0%	8	100.0%	11	100.0%

RESPUESTAS DE LAS USUARIAS/OS

		SERVICIO QUE BUSCO EN LA CLINICA							
		TOMA DE PAP		ASESORAMIENTO ETS.SIDA		FARMACIA		LABORATORIO	
		Cases	Col Response %	Cases	Col Response %	Cases	Col Response %	Cases	Col Response %
COMO CLASIFICA LA CALIDAD DE SERVICIOS	MUY POBRE							1	1.3%
	POBRE					1	.6%	1	1.3%
	INDIFERENTE	1	3.0%					1	1.3%
	BUENA	19	57.6%			102	61.8%	60	78.9%
	MUY BUENA	13	39.4%	2	100.0%	60	36.4%	13	17.1%
	NO SABE								
	NO RESPONDE					2	1.2%		
Total		33	100.0%	2	100.0%	165	100.0%	76	100.0%

		SERVICIO QUE BUSCO EN LA CLINICA					
		ULTRASONIDO		SERVICIO DE ENFERMERIA		OTRO	
		Cases	Col Response %	Cases	Col Response %	Cases	Col Response %
COMO CLASIFICA LA CALIDAD DE SERVICIOS	MUY POBRE						
	POBRE						
	INDIFERENTE					2	1.6%
	BUENA	8	57.1%	17	73.9%	82	65.1%
	MUY BUENA	6	42.9%	6	26.1%	41	32.5%
	NO SABE						
	NO RESPONDE					1	.8%
Total		14	100.0%	23	100.0%	126	100.0%

RESPUESTAS DE LAS USUARIAS/OS-

		SERVICIO QUE BUSCO EN LA CLINICA							
		TOMA DE PAP		ASESORAMIENTO ETS.SIDA		FARMACIA		LABORATORIO	
		Cases	Col Response %	Cases	Col Response %	Cases	Col Response %	Cases	Col Response %
COMO CLASIFICA LA CALIDAD DE SERVICIOS	MUY POBRE							1	1.3%
	POBRE					1	.6%	1	1.3%
	INDIFERENTE	1	3.0%					1	1.3%
	BUENA	19	57.6%			102	61.8%	60	78.9%
	MUY BUENA	13	39.4%	2	100.0%	60	36.4%	13	17.1%
	NO SABE								
	NO RESPONDE					2	1.2%		
Total		33	100.0%	2	100.0%	165	100.0%	76	100.0%

		SERVICIO QUE BUSCO EN LA CLINICA					
		ULTRASONIDO		SERVICIO DE ENFERMERIA		OTRO	
		Cases	Col Response %	Cases	Col Response %	Cases	Col Response %
COMO CLASIFICA LA CALIDAD DE SERVICIOS	MUY POBRE						
	POBRE						
	INDIFERENTE					2	1.6%
	BUENA	8	57.1%	17	73.9%	82	65.1%
	MUY BUENA	6	42.9%	6	26.1%	41	32.5%
	NO SABE						
	NO RESPONDE					1	.8%
Total		14	100.0%	23	100.0%	126	100.0%