

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO RUBEN DARIO  
FACULTAD DE MEDICINA**



**UNAN-Managua**

**TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE ESPECIALISTA EN DIRECCION DE  
SERVICIOS DE SALUD Y EPIDEMIOLOGIA**

**Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a  
Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia,  
Marzo 2018.**

**AUTOR**

**Lic. Karen Denisse Moreno Orozco**

**TUTOR**

**Dr. Humberto Urroz Talavera**

**Master en docencia universitaria e investigación**

**Profesor titular UNAN-Managua**

**Managua, Marzo ,2018**

## DEDICATORIA

**A Dios** quién supo guiarme para continuar estudiando.

**A mi hijo** Javier Andrés que ha sido una persona por la cual he salido adelante.

**A mi familia** por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme tener esta experiencia en esta etapa de mi vida, gracias a cada una de las personas que dejaron sus labores diarias para ser parte de este proceso de formación.

A mi tutor por ayudarme con el proceso de la elaboración de la tesis.

A Dra. Maritza Valdivia por cada enseñanza brindada.

A Dra. Tania López por su apoyo incondicional, con la autorización de poder realizar mi estudio en el hospital.

Al personal del SILAIS Estelí y Nueva Segovia que brindaron su confianza y me ayudaron a fortalecer conocimientos.

A mi familia la cual me apoya en cada decisión.

A mis amigos que me apoyaron en los momentos más difíciles de este lapso de tiempo.

## OPINION DEL TUTOR

Medir la calidad del servicio es un asunto que hoy aún resulta bastante complejo, entre otras razones porque no existe aún un consenso frente a la definición de este concepto. Las escalas de medición de la calidad son discutidas de manera abundante en la literatura. Sin embargo, en principio, se reconocen dos formas de medir la calidad de los servicios: una, desde el punto de vista del oferente, como adaptación a las especificaciones establecidas para la prestación y la otra desde la perspectiva del paciente.

No sólo la evaluación general de la calidad de los servicios, sino la identificación de las dimensiones de calidad o de los factores críticos determinantes de la satisfacción del paciente deben ser retos de las políticas de orientación hacia el paciente, por parte de las instituciones prestadoras de salud. Los problemas inherentes a la identificación de las dimensiones y de los atributos de la calidad es un tema de interés para los profesionales de la salud.

Considero que este estudio se desarrolló con fines de potenciar dimensiones y variables representativas para la valoración de la percepción en la calidad del servicio de Emergencia hospitalaria de carácter público, así como para avanzar en la identificación de la percepción de los pacientes, sirviendo este estudio como insumo para el Ministerio de Salud, asegurando la calidad y enfocar esfuerzos tomando siempre en cuenta al paciente a fin de lograr su satisfacción completa.

Considero este estudio realizado por la **Lic. Karen Moreno**, es fundamental en la gestión en salud y calidad de atención médica que solicita la población, sirviendo como insumo evaluador de la unidad de salud, esto ayudara a los cambios de manera integral y sustancial.

---

*Dr. Humberto Urroz Calavera*

Especialista en Medicina de Emergencia  
Master en Docencia Universitaria e Investigación.  
Profesor Titular / Facultad de Medicina  
UNAN-Managua

## RESUMEN

Para determinar la percepción de la calidad de la atención que tienen los pacientes que acuden a Emergencia, del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillén, Ocotlán, Nueva Segovia, Marzo 2018, se realizó un estudio descriptivo, de corte transversal, con enfoque cualitativo, en el que se aplicó encuesta de percepción de la calidad de atención a los pacientes directos del servicio de Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillén. El instrumento es una adaptación de la encuesta aplicada en el programa SICALIDAD previamente validada por expertos metodólogos, en donde se tomaron en cuenta las dimensiones de condiciones higiénicas del área, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta.

Se consideró a los pacientes que acudieron a consulta al servicio de Emergencia en los primeros 15 días del mes de marzo del 2018, se realizó muestreo no probabilístico por conveniencia y se encuestó a 122 pacientes de la consulta de primera vez y subsecuentes que aceptaron participar al momento de salir de la unidad, se calculó un tamaño de la muestra de 93 pacientes.

Predominó en el estudio el grupo etario de 20 a 34 años, el sexo femenino, de procedencia urbana y secundaria incompleta, la satisfacción percibida por el paciente en el servicio de Emergencia fue referida de buen trato en general, la satisfacción con las condiciones de higiene y limpieza que brinda el Hospital en el servicio de Emergencia, la mayoría calificó bien la limpieza de las instalaciones. Se encontró asociación de la satisfacción con el tiempo de consulta, los pacientes señalaron que este tiempo les pareció bueno, la distribución del tiempo de espera y la calidad de la atención médica era muy buena, la consulta duró entre 11 a 15 minutos lo que concuerda con los referentes nacionales e internacionales de calidad.

**Palabras claves:** percepción, calidad, paciente, salud, satisfacción.

## INDICE

I. INTRODUCCION .....	1
II. ANTECEDENTES .....	2
III. JUSTIFICACION .....	3
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
V. OBJETIVOS.....	5
GENERAL:.....	5
ESPECÍFICOS: .....	5
VI. MARCO TEORICO .....	6
VII. DISEÑO METODOLOGICO .....	20
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	24
VIII. RESULTADOS .....	27
IX. ANALISIS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS .....	32
X. CONCLUSIONES .....	34
XI. RECOMENDACIONES.....	35
XII. BIBLIOGRAFIA.....	37
XIII. ANEXOS.....	39

## I. INTRODUCCION

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) se define a la salud como un estado de completo bienestar físico, mental, social y no solamente la ausencia de una dolencia o una enfermedad (BERRA, 2008). Una atención de calidad y de calidez, con lo que se refiere al conjunto de acciones requeridas para satisfacer necesidades inherentes al paciente logran este estado.

En el mundo, la salud juega uno de los roles más importantes en relación a la calidad de vida; en Nicaragua como en otros países que se encuentran en vías de desarrollo, ésta situación se ha visto afectada por la globalización, que ha permitido el desarrollo y la evolución en materia científica pero que todavía no ha resuelto la poca accesibilidad de las zonas marginadas a este nuevo mundo.

La calidad de atención en salud es, una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud y una necesidad de quienes requieren de estos servicios. Es un hecho que toda institución prestadora de servicios de salud debe evaluar con alguna regularidad la calidad de la atención.

Evaluar la calidad de atención en los servicios de salud desde la perspectiva del paciente es cada vez más común. A partir de ello es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención recibida; con los cuales se adquiere información que beneficie a las organizaciones que otorgan los servicios de salud a los prestadores directos y a los pacientes en sus necesidades y expectativas.

Actualmente se está desarrollando el programa de mejoramiento continuo de la atención a la población con cariño y calidad humana, siendo su compromiso: “Garantizar atención con cariño y calidad, trato digno y humanizado.

Por esta razón el presente estudio tiene como objetivo identificar el nivel de satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que acuden a Emergencia, del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillén, por parte del equipo de salud.

## **II. ANTECEDENTES**

En 1996, se realizó un estudio sobre la satisfacción del paciente. En el servicio de Emergencia del Hospital Hilario Sánchez de Masaya, en relación a la atención brindada por el equipo de Salud, indica que el 52% de encuestados manifestaron satisfacción con la atención del Médico, por la atención de enfermería el 37% dijo estar satisfecho y el 55% manifestaron inconformidad con el personal de Admisión. (Nicaragüense.)

En marzo de 1997 se realiza una investigación sobre satisfacción del paciente del Seguro Social con la atención de salud ambulatoria en empresas médicas del sector público y privado en Managua encontrándose que la satisfacción con la atención de salud entre los pacientes del seguro social atendidas en las empresas médicas del sector público y privado, para efectos prácticos es similar y la satisfacción con la atención de salud de los pacientes del seguro social tanto del sector público como del privado es alta. (Norma., Marzo 1997)

En el Mes de Marzo del 2000 se realiza una encuesta de satisfacción al paciente específicamente en los hospitalizados, en el hospital Central de Managua Dr. Cesar Amador Kuhl, se encontró que el 90% de los usuarios están satisfechos, un 10% se quejó de falta de información, trato inadecuado del personal de vigilancia, tiempo de espera prolongado. (INFORMATIVO., Mayo 2000)

En la Actualidad en el Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen no existen investigaciones de la percepción de calidad a los pacientes, de igual forma nos dirigimos a la instancia superior (oficinas administrativas del SILAIS) en Nueva Segovia el cual nos refirió no existe actualmente ningún estudio. El estudio tiene además la intención de motivar la realización de futuras investigaciones que profundicen los conocimientos a partir de los resultados obtenidos y promueva la implantación de la calidad total desde los ámbitos de la calidad Estructura, Proceso y Resultados.

### **III. JUSTIFICACION**

El presente estudio pretendió identificar la satisfacción sobre la atención que recibieron los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen ,Ocotal, Nueva Segovia, en los primeros quince días del mes de Marzo 2018, la finalidad que se persigue es que las opiniones expresadas por los pacientes externos contribuyan a la toma de decisiones organizativas, permitan mejorar la planificación del servicio, así como brindar aporte y motivar a los trabajadores en la filosofía de la Calidad Total.

Debido a que en el proceso de atención tanto el prestador como el paciente interactúan bidireccionalmente en la búsqueda de la solución de su necesidad de salud, es primordial que se le proporcione información veraz, clara, y completa, para que pueda tomar decisiones apropiadas. Dentro del área de evaluación de satisfacción del paciente es importante detectar con alta sensibilidad la comprensión y aceptación de los contenidos entregados al paciente por el personal de salud, para ello se debe medir este aspecto que va a constituir una fuente de cambio sostenido de actitudes del personal, quienes velarán por brindar contenidos que el paciente comprenda acerca de su salud y otros que demande.

No existen experiencias de medición de la satisfacción del paciente dentro del sistema de salud del servicio de emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillén, Ocotal, Nueva Segovia, es necesario establecer una serie de aspectos factibles de medir mediante la encuesta, que permita tener la percepción del paciente respecto de los requerimiento y procesos desarrollados durante la prestación del servicio de salud. Esto permite desarrollar un espíritu competitivo en el equipo de salud con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus pacientes.

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

¿Cuál es el grado de satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotlán, Nueva Segovia, Marzo 2018?

## **V. OBJETIVOS**

### **General:**

- ✓ Identificar el nivel de satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que acuden a Emergencia, del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillén, Ocotlán, Nueva Segovia, Marzo 2018.

### **Específicos:**

- ✓ Describir las características sociodemográficas de los pacientes en estudio.
- ✓ Determinar la satisfacción de los pacientes en cuanto al trato recibido por parte del personal de salud.
- ✓ Valorar la Satisfacción con las condiciones de higiene y limpieza que brinda el Hospital.
- ✓ Identificar la satisfacción de los pacientes en cuanto a recetas despachadas.

## **VI. MARCO TEORICO**

La Ley General de Salud de la República de Nicaragua, precisa que la calidad es un principio del sistema de salud y el estado debe garantizar el mejoramiento continuo de la situación de salud de la población en sus diferentes fases y niveles de atención conforme la disponibilidad de recursos y tecnologías existentes, para brindar el máximo beneficio y satisfacción con el menor costo y riesgo posible. (MINSA, Ley General de Salud y su reglamento, 2004)

Entendiéndose como cultura de calidad " los valores y principios mediante los cuales, el personal considera la calidad como el objetivo primario de su labor y la valora como una compensación en sí misma y en la que los pacientes esperan recibir calidad en función de sus derechos como seres humanos, ciudadanos y ciudadanas que pagan por la atención. (MINSA, Sistema de Garantía de Calidad del Sector Salud Marco Conceptual y Estratégico, 2007)

La calidad incluyendo la seguridad es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro del sistema de atención en salud.

### **La salud**

Salud según la Organización Mundial de la Salud (BERRA, 2008) se define como un "estado de completo bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedades o lesiones; por su parte O'Donnell (ALVAREZ PEREZ, 2007), agrega un apellido al concepto y define la salud óptima como un estado de equilibrio entre la salud física, emocional, social, espiritual e intelectual".

La salud es un derecho y está ubicada más allá de las fronteras del sistema de salud y pudiera decirse que ha sido vista como un producto social, resultado directo de un necesario desarrollo social armónico.

### **Factores determinantes de la salud de una población**

A lo largo de los años, varios autores enuncian factores que determinan la salud de la población como Hubert Laframboise, Lalonde, Dever, Evans, Stoddart.

El primer autor sostiene factores que involucran de mejor manera a la salud, porque este la relaciona con políticas de atención de campos más manejables que abarcan hábitos de vida, ambiente que le rodea, distribución de funciones dentro de la institución, investigación; toma en cuenta que hay factores que intervienen directamente en la presencia de enfermedad. Hubert Laframboise (Álvaro Pérez, 2007).

## **Servicios de salud**

Prestaciones de salud que favorecen la prevención de enfermedades son de utilidad para que los individuos sorteen con facilidad las enfermedades que les puedan ocurrir. Los servicios de salud, en particular aquellos diseñados para mantener y promover la salud, prevenir enfermedades, contribuyen a la salud de la población. (Álvaro Pérez, 2007).

### **Género**

El desempeño vinculado que determina la sociedad para cada individuo, como su apariencia, distintivo, cualidades, comportamientos, valores, para cada sexo puede determinar la salud.

### **Cultura**

Los individuos, de acuerdo a la cultura en la que se encuentran están predispuestos a ciertos riesgos que son determinados por la misma, que llevan a la prolongación de situaciones como separación del conglomerado humano que tiene beneficios, ausencia de servicios que pueden ayudarle a satisfacer sus necesidades tomando en cuenta el espacio en el que se encuentran.

## **LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE SALUD**

### **Concepto de calidad**

La calidad relacionada con los servicios de atención, es el nivel de excelencia que la empresa escoge y se impone como norma, para satisfacer las necesidades del paciente. Si la institución llega a tener un nivel de importancia que le diferencia de otras instituciones, ésta, va a ser preferida y tendrá mayor nivel de afluencia de solicitantes de servicio.

Según Héctor Gerardo Aguirre (Aguirre Gas H. 2004) la calidad de la atención médica consiste en “otorgar atención médica al paciente con oportunidad, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, que permita satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas.

La calidad en un servicio de salud abarca diferentes factores físicos, técnicos y científicos, administrativos, de comunicación y relaciones humanas entre otros, la calidad obliga a mejorar todos los agentes que contribuyen a una satisfactoria atención y a su vez permite que el personal no tenga alteraciones emocionales por privación de alguna necesidad para el normal desenvolvimiento del ofertante.

La calidad de un servicio se juzga como un todo, sin disociar sus componentes. Al asegurar la calidad se permite que las actividades que se realiza sean adecuadas para el momento en que se están realizando, donde la unidad de todos los ofertantes se traduce en compromiso de todos, lo que hace aflorar una profunda amistad entre los componentes de la organización que lo lleva a un ambiente armonioso en la institución.

#### **Las cualidades más importantes del aseguramiento de la calidad son:**

1. Un medio para hacer las cosas bien la primera ocasión.
2. Representa un sentido común administrativo.
3. Es la responsabilidad de todos.
4. Desencadena la unión entre los trabajadores y el afecto por la institución
5. Es una óptima ayuda para la productividad, lo que permite que la oferta que se intenta presentar traiga un producto que beneficie al paciente.

#### **Beneficios de la calidad en la atención de salud versus costos**

En varias ocasiones se dan casos que directivos no implementan la calidad en la oferta de servicios de salud que les lleva a cometer cuantiosas pérdidas en tiempo, económicas, que conllevan a baja en la demanda.

Son Instituciones que argumentan que la calidad tiene un costo, que encarece el servicio, olvidan quizás que son más costoso los errores por falta de calidad. (Malagòn, 2006).

Los costos de calidad de las empresas de salud, son un tanto subjetivas y más bien están basadas en la satisfacción expresada por los mismos paciente frente al servicio ofrecido, que llenan los requisitos que colman sus expectativas.

La calidad no se construye solo a expensas de la voluntad del recurso humano ya que es un error, el individuo puede estar suficientemente motivado y comprometer todo su esfuerzo individual o el de su equipo; para que su actitud no resulte estéril, se requiere de toda una estructura que debe ser diseñada desde niveles de autoridad superior, con la debida planeación, con el fortalecimiento de las áreas críticas, con el flujo permanente de todo tipo de facilidad, sobre todo con la preparación y motivación adecuadas del personal, al que fundamentalmente se le debe introducir dentro del necesario esquema de la educación continua hacia la calidad, sin discriminaciones de clase o de nivel.

El aseguramiento de calidad es la disposición y utilización adecuada de actividades planificadas, recursos económicos, materiales y humanos, procesos, documentaciones; de todos los elementos necesarios para que las tareas y operaciones se desarrollen, asegurando calidad en los resultados, minimizando al máximo las fuentes de error. (Malagòn, 2006)

La Atención Médica debe tener oportunidad, que el paciente salga satisfecho de sus necesidades de salud, reciba un trato digno, amable y respetuoso; con personal suficiente y preparado para otorgar la atención que requiere, que se disponga de los recursos suficientes para lograr que la atención se otorgue en un ambiente adecuado.

El paciente espera que la atención no sea interrumpida, que el trato sea personalizado, amable, con un mobiliario cómodo. (Aguirre, 2008)

La evaluación de la calidad de la atención médica se centra no solo en la información contenida en el expediente clínico, también es importante la disponibilidad y capacidad

profesional o técnica del mismo, congruente con el nivel de la atención que se otorgue, la obtención de resultados de la atención conforme con el objetivo de la misma y todo ello dentro de un marco de trato social y humanitario, así como del adecuado balance que debe existir entre la calidad y la eficiencia en la prestación de los servicios, ya que los recursos no son ilimitados y sus costos son cada vez mayores, tanto en nuestro país como en países más ricos. (Aguirre Gas, 1990)

### **Evaluación de la calidad.**

En realidad el paciente mira el sector más débil de la cadena de calidad para juzgar todo el engranaje. Se debe estar presto a la necesidad de mirar todos los componentes del servicio, como piezas claves y proveer los recursos, así como el entrenar al personal de todos los niveles en las más variadas actividades.

La evaluación constante implica el ejercicio permanente no solo de auditoría de la calidad en todos los aspectos, sino la identificación de los factores de error y detallar inmediatamente las medidas correctivas

Los pacientes cada vez demuestran su exigencia en el sentido de que exista la calidad garantizada en todos los servicios de salud en especial sobre la forma de prestar los servicios como un derecho adquirido, fruto de las reformas socioeconómicas en proceso.

### **Modelo de evaluación de calidad**

Para la medición de la calidad se han utilizado diversos modelos. El que se ha aplicado en la presente propuesta se sustenta en el desarrollado por Donabedian, que propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones, la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno, en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud.(Hidalgo Jara, 2002)

**Para efectos del análisis y evaluación de la calidad** se utiliza el enfoque sistémico diferenciando tres áreas, a saber: la estructura, los procesos y los resultados.

**La estructura** se refiere a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros.

**Los procesos** corresponden al contenido de la atención y a la forma como es ejecutada dicha atención.

**Los resultados** representan el impacto logrado con la atención, en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los pacientes por los servicios prestados.

**Atributos de Calidad** (Hidalgo Jara, 2002).

Para evaluar la calidad de la atención es importante, tener en cuenta los atributos que caracterizan una buena atención de la salud.

**Estos son con sus respectivos conceptos los siguientes:**

1. **Oportunidad**

Respuesta a una necesidad de salud en un tiempo que implique menor riesgo y mayor beneficio para la persona o la población.

2. **Eficacia**

Uso correcto de las normas, protocolos y procedimientos en la gestión y prestación de servicios de salud individual y colectiva.

3. **Integralidad**

Acciones dirigidas a la persona, su familia, la comunidad y el ambiente en un proceso que contiene los momentos de promoción de la salud, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.

4. **Accesibilidad**

Condiciones necesarias para que las personas puedan obtener servicios de salud individual y colectiva, disminuyendo las barreras geográficas, socioeconómicas, organizativas y culturales.

5. **Seguridad:**

Condiciones en el establecimiento que garanticen a los pacientes, acceso a servicios sanitarios básicos para prevenir riesgos en él y medio ambiente.

6. **Respeto al usuario o buen trato** a forma amable, cordial y empática, que se pone de manifiesto durante el proceso de atención-interacción entre el proveedor y el

paciente, donde prima el respeto a sus derechos y valorando su cultura y condiciones individuales.

## **SATISFACCIÓN:**

### **La Satisfacción del paciente**

Se refiere a la complacencia del paciente, en función de sus expectativas, por el servicio y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Puede ser:

**Satisfacción completa:** Cuando las expectativas del paciente son cubiertas en su totalidad.

**Satisfacción intermedia:** Cuando las expectativas del paciente son cubiertas parcialmente.

**Insatisfacción:** Cuando las expectativas del paciente no son cubiertas. (Castro Prieto, 2003).

La satisfacción puede definirse como "**la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del paciente**". La satisfacción puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. Desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia en el momento mismo en que entra al centro de salud. (Massip Pérez, Ortiz Reyes, & Llanta, 2008).

La satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. La satisfacción del paciente depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado.

El paciente de las instituciones de salud, se enfrenta en general, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar; por ello, todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud, deben ser considerados con el fin de facilitar la adecuada adaptación al entorno hospitalario. (Cabarcas Ortega, Montes Costa, & Ortega Díaz, 2007).

La satisfacción es, un sentimiento subjetivo del cliente que tiene un gran valor para la gestión, ya que permite evaluar la aceptabilidad de los servicios. (Del Cid Aldana N., 2007).

Wolf considera a la satisfacción bajo tres dimensiones: cognitiva que es aquella que se relaciona con cantidad, tipo y calidad de la información que da el médico; afectiva que es el interés y comprensión que demuestra; y comportamental, sobre las habilidades y competencias clínicas del médico.

**Para Feletti, Firman y Sanson-Fisher serían 10 las dimensiones:**

Competencia en el dominio físico, competencia en el dominio emocional, competencia en relaciones sociales, médico como modelo, cantidad de tiempo de consulta, continuidad de cuidados percibida, mutuo entendimiento en la relación médico-paciente, percepción del paciente de su individualidad, tipo y calidad de la información, y competencia en el examen físico del paciente.

La calidad de la atención desde la perspectiva de los pacientes, se constituye como uno de los componentes más importantes a la hora de medir la calidad de los servicios de salud, ya que, a partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados con relación a la atención recibida, con los cuales se adquiere información valiosa que beneficiará a la institución que brinda este servicio en salud. Se debe de trabajar mediante comisiones de calidad de cara a la atención y a la seguridad de los pacientes con participación de diferentes profesionales de la salud en donde cada uno de ellos dará su mejor aporte.

Se hace necesario tener en cuenta diversos conocimientos y habilidades para la resolución de problemas (MINSA, Ley General de Salud, 2003) Garantizar la puesta

en escena de objetivos concretos y niveles deseados montando comisiones de acreditación, que permitan conseguir un instrumento motivador, racionalizador, sistemático e integrador de la calidad de los servicios, se debe de desarrollar e implementar un manual de calidad y de procedimientos específicos, adjudicando responsabilidades a los componentes del grupo y a los profesionales dándoles mayores herramientas de trabajo las cuales enriquecerán sus actividades diarias de cara a mejorar el servicio de atención a los pacientes (consumidores, 2006)

Estos artículos han sido complementados en la **Ley General de Salud, Ley No.423**, en la que se establece como objeto de la misma en el artículo 1: “tutelar el derecho que tiene toda persona de disfrutar, conservar y recuperar su salud, en armonía con lo establecido en las disposiciones legales y normas especiales. (Salud, MOSAFC, 2007)

Así mismo la citada ley, en su artículo 5, marca los principios básicos, siendo estos: “gratuidad, universalidad, solidaridad, integralidad, participación social, eficiencia, calidad, equidad, sostenibilidad y responsabilidad de los ciudadanos”. En cuanto a los determinantes de la satisfacción se consideran: las expectativas de los pacientes (expectativas reales) las características de los pacientes, y los determinantes socio-demográficos

Además de la base legal ya referida, el **Modelo de Salud Familiar y Comunitario, (MOSAFC)** se basa en el Plan de Desarrollo Humano de Nicaragua en el que se establecen tres lineamientos para el sector salud:

1. Garantizar el acceso. Acceso Universal a servicios de salud de calidad
2. Desarrollar una cultura nacional de Promoción y protección de la salud
3. Profundizar las reformas sectoriales en Salud para contribuir a la construcción de un Estado Social.

Este Modelo de Atención, no pretende solo ampliar la cobertura de los servicios de salud, reordenar y optimizar el uso de los recursos humanos y físicos en el Sector, sino que, además, busca mejorar la equidad, la calidad, la eficacia y la Eficiencia, así como incrementar la satisfacción de sus pacientes, no se puede dejar de hablar de

ello ya que todo está relacionado a satisfacer la calidad de atención que se oferta a la población

La definición de calidad utilizada por la industria está, por lo tanto, ganando posiciones también en la atención sanitaria: Calidad es la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del consumidor, producida al mínimo costo posible. Esta definición destaca:

1. La calidad depende de la situación y sus criterios varían.
2. Las necesidades y deseos de los consumidores son una parte importante de la calidad.
3. El costo es una parte esencial de la calidad.
4. El objetivo es optimizar, no maximizar la calidad.

#### **Dimensiones de la calidad:**

1. **Efectividad:** Es determinada por varios conceptos, tales como el conocimiento, la experiencia técnica, aptitud para relacionarse y comunicarse con otros colegas y con los pacientes.
2. **Oportunidad:** Se refiere a que el paciente reciba la asistencia en el momento que lo requiera.
3. **Seguridad:** Cualquier intervención (preventivas, diagnóstica y/o terapéutica) sobre un paciente debe realizarse sin producir un daño adicional por los cuidados adicionales que pretenden ayudarlo.
4. **Eficiencia:** El paciente debe recibir atención en el momento que la requiere, de manera segura con los recursos disponibles.
5. **Equidad:** La atención brindada sin distinción de sexo, raza, religión, ubicación geográfica y nivel socioeconómico.
6. **Atención centrada en la persona, familia y comunidad:** Las personas reciben información que les ayuda a comprender y manejar su cuidado, y tiene la libertad de hacer pregunta y expresar inquietudes.

La competencia profesional, se refiere a la capacidad y al desempeño de las funciones del equipo de salud, del personal administrativo y del personal de apoyo, esta se relaciona con la ejecución de pautas y normas para la ejecución de la profesión, así como su realización desde el punto de vista de su fiabilidad, precisión, confiabilidad y uniformidad.

El equipo de salud, comprende las técnicas relacionadas con el diagnóstico y el tratamiento, así como la capacidad de suministrar asesoramiento efectivo en salud y establecer una buena relación con el paciente.

La eficiencia de los servicios de salud es una dimensión importante de la calidad dado que los recursos de atención son generalmente limitados. Los servicios eficientes son los que suministran atención más óptima al paciente y la comunidad: suministran el mayor beneficio dentro de los recursos con los que se cuenta. (Nicaragua M., Agosto 1995)

En los servicios de salud hay dos tipos de calidad. Calidad técnica: es la atención mediante la cual se espera poder proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañen el proceso de la atención en todas las partes.

Esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica.

Calidad Sentida: está en la subjetividad de los pacientes y debe ser explicada y expresada por ellos, corresponde a la satisfacción razonable de su necesidad, luego de la utilización de los servicios, entonces calidad es el cumplimiento de las normas técnicas, pero también de las necesidades sentidas del paciente por lo tanto el impacto sobre la salud es el resultado de la calidad técnica de la atención y de la calidad en la entrega del servicio.

## **CALIDAD TOTAL = CALIDAD DE ATENCIÓN + CALIDAD DE SERVICIO.**

Mejorar la calidad implica implantar un proceso de búsqueda de los medios que modifiquen la calidad técnica de la atención y aumenten la satisfacción de las necesidades sentidas por los pacientes.

Los servicios de salud en su diario transitar se encuentran al frente de problemas de los cuales solamente una parte son visibles, así como el desperdicio de insumos, los tramites complicados y el papeleo, la sub-utilización de personal equipos e infraestructura etc., sin embargo, todas estas situaciones tienen un componente no visible como la ineficiencia de los procesos, la obsolescencia de los equipos, la pérdida de imagen de la institución de salud, etc. (Managua, 2001)

En febrero 2004 se publicó la norma técnica elaborada por el Ministerio de Salud de las orientaciones metodológicas sobre el proceso de medición de satisfacción de pacientes externos en las unidades de salud del segundo nivel de atención, este documento menciona que prestar servicios con enfoque al paciente es uno de los principios fundamentales que debe de estar presente en los procesos de garantía de calidad, razón por la cual es fundamental conocer las expectativas y las percepciones de la calidad que sobre el servicio tienen los pacientes, considerando dentro de estos las particularidades tanto de las mujeres como de los hombres y los niños de tal forma que se garantice la equidad en la atención reconociendo y respetando sus derechos así como eliminando las barreras que limitan el acceso a la atención.

En consecuencia, se requiere contar con metodologías e instrumentos que permiten brindar espacios para la participación de los pacientes en el diseño y la evaluación de los servicios de salud, sobre la base de sus expectativas y percepción de la calidad de los servicios. A fin de contar con herramientas para la medición de satisfacción de pacientes externos en las unidades de salud del segundo nivel de atención, el ministerio de salud ha seleccionado entre las diversas formas de medición las que a continuación se enumeran.

1. Buzón de encuestas.
2. Encuestas de salida.

La plena satisfacción es uno de los resultados más importantes de brindar servicios de buena calidad, para todo programa es una meta muy valiosa relacionado con la prestación de servicios de salud ya que según experiencias acumuladas, es posible afirmar que la satisfacción de los usuarios puede influir en el hecho que este busque o no, la atención en salud, siga o no las instrucciones del prestador de servicios de salud, regrese o no donde el prestador de servicios de salud. (MINSAs, Proceso de Medición de satisfacción de paciente externos en las unidades de salud del segundo nivel de atención, 2004)

El acceso a los servicios de salud, implica la eliminación de barreras que obstaculiza el uso eficaz de las mismas, comprende barreras de índole geográfica, económica, social, cultural, organizacional y logística.

La satisfacción del paciente, se refiere a la apreciación de agrado del mismo como consecuencia de unas buenas relaciones proveedor cliente, incluyendo la de médico paciente entre los proveedores, entre administradores y equipo de salud con la comunidad.

Las buenas relaciones interpersonales contribuyen a la eficacia de la asesoría prestada en materia de salud y al establecimiento de una buena relación con el paciente Desde la primera consulta es importante que el médico explique al paciente sobre su problema de salud.

Las medidas de prevención, curación y rehabilitación que debe de emprender en todo momento el médico debe tranquilizar al paciente, infundirle confianza en su restablecimiento y convencerlo de que adopte el tratamiento y lo continúe (Gilmore Card, 1996).

La demanda de atención de alta calidad por el paciente, hacia el personal de las unidades de salud, lo ha situado como el evaluador final; y es que la satisfacción del paciente está en relación con:

1. Sus necesidades (problema o inquietud) y
2. Sus expectativas (resolución y/o explicación)

Planteamiento que el Ministerio de Salud, incorporó como uno de sus objetivos principales “mejorar en la calidad de la atención orientada a satisfacer las necesidades de los pacientes”, dicho plan, se basa en la relación que existe entre el nivel que alcanzan los servicios, satisfaciendo las necesidades de sus pacientes, con la decisión de los últimos en utilizarlos con confianza y regresar. (Proyecto Ministerio de Salud – Banco Mundial – Fonsalud. Estudio de satisfacción del Usuario, 1996).

El servicio de emergencia cuenta con: una sala de espera, la cual esta misma es el área de clasificación de los pacientes que son atendidos en emergencia. con sillas disponibles, el paciente no crítico deberá esperar su turno para recibir la atención médica necesaria, los servicios sanitarios se ubicarán en el área

Cuenta con sillas de ruedas las cuales se encuentran ubicadas en la sala de espera, 6 camas disponibles para pacientes en observación los que se encuentran ingresados con un máximo de estancia de 24 horas estas camas se encuentran ubicada contigo a la estación de enfermería, un área de procedimientos, donde se realizan sutura colocación de yeso, área de Choque el cual cuenta con tomas fijas para suministrar oxígeno.

El personal de admisión se encarga de realizar agenda para las atenciones médicas de los especialistas en la consulta externa y de llenar el registro de admisión y egreso a los pacientes que son ingresados en los diferentes servicios

En la sala se encuentran durante las 24 horas dos médicos y dos enfermeras, durante el día también está el jefe de enfermería los cuales brindan atención a los pacientes. Además, está un médico y una enfermera en el triage

## VII. DISEÑO METODOLOGICO

**Tipo de estudio:** Estudio de tipo Descriptivo, de corte Transversal, Enfoque Cualitativo.

**Área de estudio:** Pacientes externos del Servicio de Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotál, Nueva Segovia.

**Período en que se realizó el estudio:** Primeros quince días del mes de Marzo del 2018.

**Universo:** El universo lo constituyeron 122 pacientes que acudieron a demandar atención médica en el servicio de Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotál, Nueva Segovia, en el período comprendido de los primeros quince días del mes de marzo del 2018.

**Muestra:** Para estimar el tamaño muestral se aplicó una fórmula estadística tomando en consideración la atención promedio diaria de pacientes durante el periodo de estudio, en el servicio de emergencia siendo de 93 pacientes. Con un margen de error 5%, nivel de confianza 95% y heterogeneidad 50%.

**Tipo de muestreo:** No probabilístico por conveniencia.

**La fórmula fue la siguiente:**

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Z=Nivel de confianza  
N=Población-Censo  
p= Probabilidad a favor  
q= Probabilidad en contra  
e= error de estimación  
n= Tamaño de la muestra

**Unidad de Análisis:** pacientes que recibieron atención en el servicio de Emergencia del Hospital Alfonso Moncada Guillen, Ocotál, Nueva Segovia.

**Criterios de Inclusión.**

1. Paciente del servicio de Emergencia del hospital objeto de estudio
2. Paciente que acude por primera vez o subsecuente.

3. Paciente mayor de 15 años

**Criterios de exclusión.**

1. Paciente que ha recibido atención médica en otro servicio no seleccionado
2. Paciente que no desea participar.
3. Paciente menor de 15 años de edad.

**Fuente de Información:** Fuente primaria a través de encuestas realizadas a cada uno de los pacientes.

**Recolección de la Información y Técnica utilizada.** Se encuestaron directamente a los pacientes, a través de un instrumento semi-estructurado.

El formato de la encuesta fue estructurado de preguntas cerradas que evaluó los datos socio-demográficos de los pacientes, y el trato recibido por el personal y las principales limitantes en el proceso de su atención.

En la encuesta se exploró, la satisfacción de los pacientes, el proceso y los resultados de la atención, incluida la satisfacción de los pacientes con los servicios recibidos, la amabilidad, los tiempos de espera, higiene y limpieza, la prontitud en la resolución de sus problemas.

**Procesamiento de datos:** Una vez recolectada la información se elaboró una base de datos. Luego la Información se procesó mediante el programa Epi Info.

El análisis se realizó por frecuencia y porcentaje y la información se presenta en cuadros y gráficos elaborados en el programa Excel 2010.

**Plan de Análisis:**

El análisis de las variables se realizó de forma univariada.

Para la valoración de la satisfacción se utilizaron los criterios de:

**Muy adecuado:** Cuando las expectativas del paciente son cubiertas en su totalidad.

**Adecuada:** Cuando las expectativas del paciente son cubiertas parcialmente.

**Inadecuada:** Cuando las expectativas del paciente no son cubiertas.

**Ni adecuada, ni inadecuada:** No aplica cuando el paciente no desea brindar información al respecto.

## **VARIABLES POR OBJETIVO**

**Objetivo No.1:** Describir las características Socio-demográficas de los pacientes en estudio.

1. Edad
2. Sexo
3. Procedencia
4. Escolaridad

**Objetivo No. 2:** Valorar la satisfacción de los pacientes, en relación a las Condiciones de Higiene, Limpieza que brinda el servicio

1. Recursos humanos
2. Suministros
3. Condiciones higiénicas y Limpieza de la unidad de salud

**Objetivo No. 3:** Conocer la satisfacción de los pacientes, en relación a la atención recibida por el personal que labora en los servicios.

### **Satisfacción del Paciente**

1. Trato del Médico
2. Trato de Enfermería
3. Trato de Laboratorio
4. Trato de Farmacia
5. Orientación para la toma de exámenes de laboratorio

**Objetivo No. 4:** Mencionar las principales Limitantes percibidas por el paciente en el proceso de su atención.

1. Horario de atención
2. Tiempo de espera
3. Duración de la consulta
4. Comodidad

5. Valorar la Satisfacción de los pacientes con las condiciones Higiene y limpieza que brinda el Hospital.
6. Satisfacción con entrega de Medicamentos
7. Satisfacción en Relación a la Atención Recibida
8. Recomendación Respecto a la Unidad de Salud

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION	TIPO DE VARIABLE	VALOR
<b>Edad</b>	Tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta la fecha actual	Cuantitativa continua	15 - 19 20 - 34 35 - 49 50 - 64 65 a más
<b>Sexo</b>	Condición de tipo orgánica que diferencia al macho de la hembra	Cualitativa nominal	Femenino Masculino
<b>Escolaridad</b>	Nivel alcanzado educacional al momento de la encuesta	Cualitativa ordinal	Primaria completa Primaria Incompleta Secundaria completa Secundaria incompleta Universidad completa Universidad Incompleta Ninguna
<b>Procedencia</b>	Lugar donde vive geográficamente	Cualitativa dicotómica	Urbano Rural
<b>Condiciones higiénicas/ limpieza</b>	Estado de limpieza donde se encuentran brindando la atención	Cualitativa politomica ordinal	Siempre Casi siempre Regularmente Nunca Casi nunca

<b>Trato del medico</b>	Percepción agradable o desagradable referida por el paciente respecto al trato en los puntos de contacto con el personal medico	Cualitativa politomica ordinal	Cordial Amable Empática Descortés Indiferente
<b>Trato de Enfermería</b>	Percepción agradable o desagradable referida por el paciente respecto al trato en los puntos de contacto con el personal de enfermería.	Cualitativa politomica ordinal	Muy Adecuado Adecuado Ni Adecuado ni inadecuado Inadecuado Muy Inadecuado
<b>Explicación del problema</b>	Es la situación real de la condición de salud actual del paciente en atención.	Cualitativa dicotómica	Si No
<b>Privacidad de la consulta</b>	Es estado físico privado donde realiza la atención	Cualitativa dicotómica	Muy Adecuado Adecuado Ni Adecuado ni inadecuado Inadecuado Muy Inadecuado
<b>Tiempo de espera</b>	Duración en tiempo que transcurre desde el momento que llega a la unidad hasta el momento en ser atendido por personal de salud.	Cualitativa politomica Ordinal	De 0 - 15 De 16 - 30 De 31 - 45 De 46 - 59 Más de 60

<b>Entrega de medicamentos</b>	Percepción agradable o desagradable con respecto al número de medicamentos entregados en la farmacia	Cualitativa polifónica Ordinal	Si No
<b>Satisfacción del paciente</b>	Consideración, Respeto, Cortesía, Amabilidad que el paciente percibe al establecer la relación paciente-personal.	Cualitativa dicotómica	Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho
<b>Satisfacción en relación a la atención recibida</b>	Percepción, agradable o desagradable, referida por el paciente con respecto al trato recibido en los puntos de contacto con el personal de Salud.	Cualitativa dicotómica	Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho

## VIII. RESULTADOS

En este trabajo se buscó conocer el grado de satisfacción de los pacientes del servicio de Emergencia y determinar su asociación con las dimensiones de accesibilidad, el trato personal, las condiciones higiénicas (limpieza), el tiempo de espera y el tiempo de consulta, para lo cual se incluyó además la percepción del tiempo de espera y de consulta, indagándose por el tiempo estimado en horas y minutos, cabe señalar que la institución objeto del estudio ya realizaba encuestas para medir la calidad y la satisfacción, no obstante resultó de gran interés obtener información más precisa de una fuente diferente

En cuanto a la distribución del grupo etario de la población en estudio la que más predominó fue de 20 a 34 años (41) en un 44%, seguido por el grupo de 35 a 49 años (24) representando el 25.8%, mientras el grupo etario de 15 a 19 años (12) en un 12.9% esto se atribuye a que la población es predominantemente joven, mientras el grupo de adultos de 50 a 64 años (13) representando el 13.9% de la población general y los pacientes de la tercera edad solamente (3) equivalente al 3.2% de los pacientes encuestados. **(Tabla N°1)**

En relación al nivel de escolaridad de los pacientes encuestados el 33.3% tenían secundaria incompleta (31), seguido por primaria incompleta (20) en un 21.5%, secundaria completa (13) representando el 13.9%, primaria completa (5) con un 5.3%, esto hace descontraste en relación al nivel universitario representando un 12.8% entre universidad completa e incompleta, llamando la atención el grupo que no tiene ningún nivel de escolaridad (12) con un 12.9% **(Tabla N°2)**.

En relación a la percepción de la calidad de atención por los pacientes que asisten a consulta médica al servicio de Emergencia, del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotol, Nueva Segovia, Marzo 2018, de acuerdo a la Distribución de acuerdo al Género, el sexo femenino predominó sobre el sexo masculino en un 65% esto obedece a la distribución poblacional en Nicaragua prevale dicho género **(Tabla N°4)**

En relación a la procedencia de la población en estudio, la mayoría provenían del área urbana en un 64.5%, esto se debe a la accesibilidad que tienen a la unidad de salud es cercana y el 35.5% pertenecen de los encuestados al área rural **(Tabla N°5)**.

En relación a la secuencia y evolución de la consulta médica el 83.9% acudió por primera vez al servicio de Emergencia, seguido por un 16.1% los pacientes subsecuentes **(Tabla N°6)**.

En lo concerniente al grado de satisfacción por el trato recibido del personal de salud el 53% de los pacientes manifestaron que el trato es muy adecuado, considerando el 39% de la población encuestada condición favorable para el servicio de emergencia de la unidad analizada, sin embargo, el 7% respondió de manera ambigua y solo el 1% manifestaron que el trato es inadecuado. Por lo que es necesario conocer más a detalle que aspectos del trato motivaron estas respuestas, además de sensibilizar al personal médico para elevar la satisfacción **(Tabla N°7)**.

En cuanto al tiempo de espera para ser atendidos por personal de salud, los pacientes manifestaron esperar un 22% de los que refirieron esperar de 0 a 15 minutos, seguido de más de 60 minutos aproximadamente el 22.6%, mientras el 25% restante de los pacientes manifestaron esperar un tiempo prudencial de 46 a 59 minutos 10.7%, de 16 a 30 minutos solo el 9.7% y solamente de 31 a 45 minutos de espera el 4.3% esto está directamente relacionado con los picos de botella en la atención médica en general. Lo cual representa un área importante de oportunidad para esta institución el disminuir los tiempos de espera **(Tabla N°8)**.

En cuanto a la toma de los signos vitales en el servicio de Emergencia, solamente el 96% de los pacientes manifestaron se les tomaron, mientras una condición desfavorable en la calidad de la atención integral de los pacientes porque el 4% no se les asistió en la toma de estos. Esto representa un área de oportunidad a para mejorar, por lo que es necesario conocer que aspectos del trato del personal no fueron bien evaluados por los consultantes **(Tabla N°9)**

En relación asociada a la calidad de atención y trato por el personal de enfermería aproximadamente el 62.2% manifestaron era muy adecuado, seguido por adecuado el

34.5% y solamente el 3.2% mostraron indecisos lo cual habrá que trabajar en la calidad del trato de los pacientes **(Tabla N°10)**.

En relación a la atención brindada por el personal médico el 100% de los encuestados manifestaron fueron examinados de manera integral por los médicos **(Tabla N°11)**.

En lo que respecta a la atención médico- paciente, los pacientes manifestaron que el trato fue amable durante toda la consulta un 83% y el 17% recibieron un trato cordial esto es una fortaleza del servicio de Emergencia del hospital el trato humano y solidario. Para la mayoría de los pacientes el trato percibido por parte del personal en el área de admisión fue bien calificado **(Tabla N°12)**.

En relación a la evaluación de la calidad de la atención médica los encuestados manifestaron el 51.6% muy satisfecho, mientras el 43% refirieron sentirse satisfechos y solo el 5.4% mostraron estar dudosos en la atención brindada, considera una amenaza en la calidad de atención integral **(Tabla N°13)**.

En cuanto al tiempo que duro la atención médica por parte del personal médico el 99% manifestaron como suficiente, mientras el 1% usuarios considero insuficiente el tiempo de atención relacionándolo con el problema de salud por el que acudió considerándose una amenaza en la calidad de atención versus tiempo, la duración de la consulta fue bien evaluada **(Tabla N°14)**

En relación a la información del motivo de consulta, problema o explicación de la enfermedad por parte del personal médico consideraron los pacientes el 53.7% totalmente suficiente, mientras el 42% respondieron era suficiente, pero el 4.3% consideraron indecisos al recibir la información. Es necesario sensibilizar al médico para que el trato al momento de recibir al paciente sea el mejor **(Tabla N°15)**

En relación al lugar donde se brinda la atención médica, los pacientes manifestaron que el servicio de emergencia era adecuado el 63.4% para las condiciones en que acudían los pacientes para la resolución de los problemas de salud, mientras el 27% de los pacientes lo evaluaron muy adecuado, pero se debe trabajar en el 9% que es considerado

desfavorable y debilidad del servicio de emergencia como 5% inadecuado y el 4% de los pacientes que se mostraron indecisos al responder encuesta **(Tabla N°16)**.

En relación a la variable de resolución del problema de salud por el cual acudieron al servicio de emergencia el 52.7% de los pacientes manifestaron que resolvieron muy adecuadamente, mientras el 38.7% de los pacientes adecuadamente y solo el 1% refirieron con actitud dudosa al responder la encuesta **(Tabla N°17)**.

En relación a la distribución del tiempo de espera y la calidad de la atención medica el 53% de los pacientes manifestaron era de calidad, el 19% de los encuestados la catalogaron como oportuna, mientras el 16% consideraron permanente, sin embargo, se debe trabajar dos ejes fundamentales de la atención integral como es la accesibilidad en un 7% y la calidez solamente 5% elementos importantes para evaluar el tipo de atención por servicio **(Tabla N°18)**

En cuanto al tiempo de resolución del problema por el que acudió a emergencia el 52.7% de los pacientes manifestaron fue muy adecuado, mientras el 43 % de los encuestados refieren es adecuado, pero el 4% restante mostraron 3.2% de los pacientes indecisos y el 1% lo evaluaron como inadecuado, siendo una condición desfavorable de percepción de la población que asiste al servicio de emergencia de la unidad de salud en estudio **(Tabla N°19)**

En relación a la entrega del medicamento por parte del personal de salud de farmacia el 97% de los pacientes manifestaron se les entrego completo y se les explico indicaciones de prescripción médica, sin embargo, el 3% de los pacientes refirieron no se les entrego el medicamento, por inexistentes en la unidad de salud **(Tabla N°20)**

En relación a la variable indicación de exámenes de laboratorio por el personal médico, el 77.4% de los pacientes manifestaron se les envió estudios diagnósticos al laboratorio, mientras solo el 22.6% no se les envió ningún tipo de estudio existiendo como referencia el criterio si la patología requería estudios de laboratorio, sin embargo esto incurre en gastos de no ser necesarios en determinadas patologías **(Tabla N°21)**

En lo relacionado al envío del examen especial por parte del personal médico esto se encuentra regido por el criterio estrictamente del médico especialista de acuerdo al problema de salud del paciente sin embargo al 54.8% de los encuestados se le envió estudios especiales, mientras el 45.2% de los pacientes no se les envió considerado dentro de los estándares de salud una oportunidad y fortaleza de enviar dichos estudios a quien lo requiere, disminuyendo el factor gastos innecesarios **(Tabla N°22)**.

En relación a las condiciones higiénicas de limpieza del servicio de emergencia, el 85% de los pacientes manifestaron que siempre se encontraban limpias favoreciendo el ambiente saludable, libre de infecciones, otros refirieron el 8.6% que casi siempre se encontraba limpio el servicio de emergencia, mientras el 6.4% de los encuestados reflejaron que regularmente se encontraba limpio. La mayoría calificó bien la limpieza de las instalaciones **(Tabla N°23)**

En relación a las condiciones higiénicas de limpieza de los baños del servicio de emergencia, el 89.3% de los pacientes manifestaron que siempre se encontraban limpias favoreciendo el ambiente saludable, libre de infecciones, otros refirieron el 5.4% que casi siempre se encontraba limpio el servicio de emergencia, mientras el 5.4% de los encuestados reflejaron que regularmente se encontraba limpio. La mayoría calificó bien la limpieza de las instalaciones **(Tabla N°24)**

En relación a la elección del servicio de emergencia el 93.5% de los pacientes manifestaron volverían a pasar consulta en el servicio de esta unidad de salud, mientras el 6.5% refirieron que probablemente volverían a pasar consulta esto obedece al trato humano, solidario y oportuno de la unidad de salud **(Tabla N°25)**

## **IX. ANALISIS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS**

En el estudio realizado sobre la satisfacción de la calidad en la atención de los pacientes que acudieron a demandar atención médica al servicio de Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia en los primeros quince días del mes de Marzo 2018.

En relación a la atención médico- paciente, los pacientes manifestaron el grado de satisfacción que el trato fue amable durante toda la consulta un 83%, En cuanto a la valoración del trato del personal de salud que da atención directa, la califica como excelente, en cambio el estudio que se realizó en el servicio de emergencia del Hospital Hilario Sánchez de Masaya los encuestados manifestaron satisfacción del 52%.

En relación asociada a la calidad de atención y trato por el personal de enfermería aproximadamente el 62.4% de los encuestados manifestaron era muy adecuado, un estudio realizado en el Hospital Hilario Sánchez de Masaya, servicio de Emergencia refleja que los encuestados manifestaron el 37% estar satisfecho.

El tiempo de espera para ser atendidos por personal de salud, los pacientes manifestaron esperar un 52.7% refirieron esperar de 0 a 15 minutos, en cambio una investigación realizada en el hospital de Central de Managua Dr. Cesar Amador Kuhl en el año 2000, los pacientes manifestaron que era un tiempo de espera muy prolongado.

La mayoría de los pacientes son atendidos en menos de 15 minutos, esto está relacionado que los pacientes que proceden de comunidades más cercanas son los primeros que llegan a las unidades de salud, y por lo tanto son los primeros en ser atendidos ya que no existe prioridad para los pacientes que proceden de comunidades más alejadas. Esto reafirma que el tiempo de contacto es muy poco, para completar la atención, además la organización de los servicios es muy deficiente. No existe una diferencia marcada en cuanto al sexo, ambos manifiestan que el mayor problema es la falta de medicamento y en segundo lugar el tiempo de espera.

El lugar donde se brinda la atención médica, los pacientes manifestaron que el servicio de emergencia era adecuado el 63.4% para las condiciones en que acudían los pacientes para la resolución de los problemas de salud, mientras que el estudio realizado en el hospital de Central de Managua Dr. Cesar Amador Kuhl en el año 2000 los pacientes manifestaron que la privacidad era del 86%.

Las condiciones higiénicas de limpieza del servicio de emergencia, el 89% de los pacientes manifestaron que siempre se encontraban limpias favoreciendo el ambiente saludable, libre de infecciones el estudio realizado en el hospital de Central de Managua Dr. Cesar Amador Kuhl en el año 2000 los pacientes manifestaron que la limpieza era del 62 %. No existe una diferencia marcada en cuanto al sexo, ambos manifiestan que el mayor problema es la falta de medicamento y en segundo lugar el tiempo de espera.

## X. CONCLUSIONES

1. El grupo etario que más predominó en el estudio fue de 20 a 34 años, siendo el sexo femenino que más asiste al servicio de Emergencia, de procedencia Urbana y con escolaridad secundaria incompleta.

2. La satisfacción percibida por el paciente en el servicio de Emergencia, recibido por parte del personal de salud esta institución califica como bueno el trato, estando satisfechos en general con el trato recibido por parte del personal de enfermería y de los médicos

3. La Satisfacción con las condiciones de higiene y limpieza que brinda el Hospital en el servicio de Emergencia, la mayoría calificó bien la limpieza de las instalaciones.

4. La satisfacción de los pacientes con el tiempo de espera señaló que este tiempo les pareció bueno

5. Por lo anteriormente expuesto, se puede concluir que el paciente de esta unidad le confiere al buen trato recibido en general del personal, la comodidad, limpieza, y al tiempo de duración de la consulta una gran importancia aún por encima de los largos tiempos de espera, la dificultad para acceder a la consulta, y un deficiente surtimiento de la receta. De esta forma quienes son responsables directos de la percepción de la calidad y la satisfacción como resultado de ésta, deben hacer no sólo énfasis en la capacitación del personal, de mantener la limpieza y el confort de las instalaciones. pero también de fortalecer aquellas áreas de oportunidad detectadas e implementar programas de calidad tendientes a ser eficiente y agilizar los procedimientos para abatir las barreras de acceso a la consulta, los tiempos prolongados de espera para consulta, así como del surtimiento completo de las recetas

## **XI. RECOMENDACIONES**

A través del siguiente estudio recomendamos:

### **AI NIVEL CENTRAL:**

1. Continuar con el seguimiento de la guía de acompañamiento técnico y monitoreo integral (GATMI) en los diferentes establecimientos de salud del país garantizando la atención con calidad y por ende la satisfacción del paciente.

### **AI SILAIS:**

1. Acompañamiento y monitoreo a las diferentes unidades de salud del departamento, con el fin de agilizar los procedimientos para abatir las barreras de los tiempos prolongados de espera para consulta, así como del surtimiento completo de medicamento a los pacientes.

### **A LA GERENCIA DEL HOSPITAL**

1. Al coordinador del servicio de Emergencia deben de realizar monitoreo periódicos con el objetivo de darle continuidad a la calidad de atención y sus procesos, ejecutando un triage en la prioridad de la atención médica.

2. Reorganizar el área de emergencia, para que el personal de admisión este destinado a la atención de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia, de cara a este las 24 horas del día, con el fin de reducir los tiempos de espera y así mejorar el tiempo de consulta.

3. Dar prioridad a los pacientes de la tercera edad y pacientes discapacitados, en la consulta médica y área de admisión

4. Prestar especial atención para gestionar de manera prioritaria el abasto oportuno de medicamentos, además se debe poner especial énfasis en facilitar el acceso a la consulta, a fin de elevar la satisfacción de sus pacientes

### **AL PERSONAL DE SALUD:**

1. Continuar con el trato digno y humanizado de los pacientes.
2. Mejorar duración de consulta con el fin de brindar una atención integral y oportuna acorde al problema de salud de los pacientes.
3. Mejorar los tiempos de espera, así como del surtimiento completo de la receta

## **XII. BIBLIOGRAFIA**

- 1) Canales, Alvarado, Pineda, 1994. Metodología de la Investigación. OPS, OMS.
- 2) Consumidores, L. d. (2006). Ley de defensa a los consumidores. Managua: Managua.
- 3) DiPrete Brown, L. e. (1995). Garantía de la Calidad de la atención en salud en los países en desarrollo. México.
- 4) Donabedian, A. (1984 pp4-151). La Calidad de la Atención Médica "Definición y Métodos de Evaluación, México: Ediciones copilco S.A.
- 5) Donabedian, A. (1984). La calidad de la atención medica definición y método de evaluación. Prensa Medica Mexicana, pág. 194.
- 6) Gilmore Card, D. H. (1996). Manual de gerencia de la calidad, Manual Operativo. PALTEX.OPS/OMS vol III.
- 7) Gilmore M. Carol, D. M., & 9, L. P. Manual de gerencia de calidad; el mejoramiento de la calidad externa OPS/OMS. Manuales Operativos Paltex Vol. III No. 9.
- 8) Héctor, A. G. (1990). Evaluación de la Calidad de la Atención Medica Expectativa de los pacientes y los trabajadores de la unidad Médica. México: México.
- 9) Hernández Sampieri R., Fernández Collado C., Baptista Lucio P. (2010). Metodología de la investigación. México DF: McGraw-Hill Interamericana.
- 10) Managua, C.-U. (2001). calidad total en salud. Managua: CIESS.
- 11) MINSA. (2003). Ley General de Salud. Managua: MINSA.
- 12) MINSA. (2004). Ley General de Salud y su reglamento. Managua: MINSA.
- 13) MINSA. (1995 pp35). Primer taller sobre calidad total en los servicios de salud, Informe final. Managua: MINSA.

- 14) MINSA. (2004). Proceso de Medición de satisfacción de usuario externos en las unidades de salud del segundo nivel de atención. Managua: MINSA.
- 15) MINSA. (2007). Sistema de Garantía de Calidad del Sector Salud Marco Conceptual y Estratégico. Managua: Managua.
- 16) Nicaragua, M. d.-2. (1997). Política Nacional de salud. Managua: EIMM.
- 17) Nicaragua, M. (Agosto 1995). Garantía de la Calidad Programa de Calidad total en los servicios de Salud. Nicaragua: MINSA.
- 18) P. J.-8. (1993 pp-1-8). Calidad y eficiencia de la atención hospitalaria. Paganini.
- 19) Piura López J. (2006). Metodología de la investigación científica. Managua Nicaragua, Editora PAVSA
- 20) Palomer, M. Garantia de la Calidad en atención Primaria en salud La definición de la calidad de la atención. Barcelona, España: ediciones Doyma, 1993 pp7-15.
- 21) Proyecto Ministerio de Salud – Banco Mundial –Fonsalud. Estudio de satisfacción del Usuario, 1. (1996). Estudio de satisfacción del usuario. Managua: FUNSALUD.
- 22) Salud, M. d. (1995). Garantia de la Calidad, Evaluación e indicadores del programa de calidad total. Managua: MINSA.
- 23) Salud, M. d. (2007). MOSAFC. 50p.
- 24) Toledo, D. F. (2011-2013). Dossier Modulo Metodología de la Investigación. Managua: CIES

**XIII.**

**ANEXOS**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA**

**UNAN-MANAGUA**

**RECINTO UNIVESITARIO "RUBEN DARIO"**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.**

Estimado paciente esta encuesta es llenada con el objetivo de determinar la satisfacción que tienen sobre la calidad de la atención brindada en el servicio de emergencia, Hospital Departamental Dr. Alfonso Moncada Guillén.

A continuación, se presentan una serie de preguntas, conteste según corresponda.

I. Datos Personales

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora de atención: \_\_\_\_\_

Sexo: M\_\_\_\_ F\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_

Origen: Urbano \_\_\_\_\_ Rural \_\_\_\_\_

Escolaridad: Primaria\_\_\_\_ Secundaria\_\_\_\_ Universitaria\_\_\_\_ Otros\_\_\_\_\_

Tipo de consulta: Primera vez\_\_\_\_\_ Subsecuente\_\_\_\_\_

II. Satisfacción con relación al trato por parte del personal de salud

Ponga una X en la respuesta que corresponda:

1. ¿A su llegada al Hospital los trámites para realizar la consulta fueron?

a) Muy adecuado ( )

b) Adecuado ( )

c) Ni adecuado ni inadecuado ( )

d) Inadecuado ( )

e) Muy inadecuado ( )

2. ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?

- a) De 0 a 15 minutos ( )
- b) De 16 a 30 minutos ( )
- c) De 31 a 45 minutos ( )
- d) De 46 a 59 minutos ( )
- e) > de 60 minutos ( )

3. ¿Al llegar a la Unidad de salud le tomaron los signos vitales?

Si ( )          No ( )

4. ¿Usted considera que el trato de la enfermera(o) fue:

- a) Muy adecuado ( )
- b) Adecuado ( )
- c) Ni adecuado ni inadecuado ( )
- d) Inadecuado ( )
- e) Muy inadecuado ( )

5. ¿En la Consulta con el Médico, éste lo examinó?

Si ( )          No ( )

6. ¿Al terminar la consulta con el médico usted consideró que la atención fue?

- a) Cordial ( )
- b) Amable ( )
- c) Empática ( )
- d) Descortés ( )
- e) Indiferente ( )

7. ¿Al terminar la consulta con el médico usted se sintió?

- a) Muy satisfecho ( )
- b) Satisfecho ( )
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho ( )
- d) Insatisfecho ( )
- e) Muy insatisfecho ( )

8. En su opinión, ¿El tiempo que le dedicó el médico fue suficiente?

Sí ( )            No ( )

9. ¿Al terminar la consulta con el médico usted considera haber recibido información sobre su enfermedad?

- a) Totalmente suficiente ( )
- b) Suficiente ( )
- c) Ni suficiente ni insuficiente ( )
- d) Insuficiente ( )
- e) Totalmente insuficiente ( )

10. ¿Usted considera que la privacidad en la consulta fue?

- a) Muy adecuado ( )
- b) Adecuado ( )
- c) Ni adecuado ni inadecuado ( )
- d) Inadecuado ( )
- e) Muy inadecuado ( )

11. ¿Usted recibió información durante la consulta?

Si ( )            No ( )

12. ¿Considera usted que su problema fue resuelto?

- a) Muy adecuadamente ( )
- b) Adecuadamente ( )
- c) Ni adecuada, ni inadecuadamente ( )
- d) Inadecuadamente ( )
- e) Muy inadecuadamente ( )

13. ¿Considera usted que la atención médica es:

- a) Oportuna ( )
- b) Permanente ( )
- c) Accesible ( )
- d) Cálida ( )
- e) De calidad ( )

14. ¿El tiempo de resolución de su problema de salud fue:

- a) Muy adecuado ( )
- b) Adecuado ( )
- c) Ni adecuado ni inadecuado ( )
- d) Inadecuado ( )
- e) Muy inadecuado ( )

15. ¿Le despacharon en farmacia el medicamento prescrito por el  
medico?

Si ( )            No ( )

16. ¿Le enviaron exámenes de laboratorio?

Si ( )            No ( )

17. ¿Le enviaron exámenes especializados?

Si ( )            No ( )

18. ¿Observa usted limpia la sala del servicio de emergencia?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Regularmente
- d) Nunca
- e) Casi nunca

19. ¿Observa usted limpio el baño?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Regularmente
- d) Nunca
- e) Casi nunca

20. En caso de poder elegir ¿volvería para ser atendido en este hospital?

- a) Sí volvería
- b) Probablemente volvería
- c) Probablemente no volvería
- d) No volvería
- e) Ninguna de las anteriores

## TABLAS DE RESULTADOS

**Tabla N°1 Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotol, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al Grupo Etario.**

EDAD	Fr	%
15 - 19	12	12.9
20 - 34	41	44
35 - 49	24	25.8
50 - 64	13	13.9
65 a más	3	3.2
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta

**Tabla N°2: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotol, Nueva Segovia, Marzo 2018 Distribución de acuerdo al nivel de Escolaridad.**

Nivel de Escolaridad	Fr	%
Primaria completa	5	5.30
Primaria Incompleta	20	21.5
Secundaria completa	13	13.9
Secundaria Incompleta	31	33.3
Universidad completa	5	5.3
Universidad Incompleta	7	7.5
Ninguna	12	12.9
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta

**Tabla N°3: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotol, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a la Procedencia**

Porcentaje	Fr	%
Ocotol	46	49.5
Jalapa	7	7.5
Mozonte	6	6.4
Dipilto	5	5.4
San Fernando	5	5.4
Jícaro	4	4.3
Quilalí	4	4.3
Las Manos	3	3.2
Murra	3	3.2
Santa María	3	3.2
Santa Clara	2	2.2
Macuelizo	1	1.1
Wiwilí	1	1.1
Ciudad Antigua	1	1.1
Rio Coco	1	1.1
Honduras	1	1.1
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta

**Tabla N°4: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotol, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al Género.**

Sexo	Fr	%
Masculino	33	35.5
Femenino	60	64.5
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta

**Tabla N°5: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a la Procedencia.**

<b>Procedencia</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Urbano	60	64.5
Rural	33	35.5
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta

**Tabla N°6: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a la Secuencia de la Consulta Médica.**

<b>Tipo de consulta</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Primera vez	78	83.9
Subsecuente	15	16.1
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta

**Tabla N°7 Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotál, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al Grado de Satisfacción con relación al trato por parte del personal de salud.**

<b>Trámites para la consulta</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Muy adecuado	49	53
Adecuado	36	39
Ni adecuado ni inadecuado	7	7.5
Inadecuado	1	1
Muy inadecuado	0	0
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta

**Tabla N°8: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotál, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al Tiempo de Espera**

<b>Tiempo de espera</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
De 0 – 15	49	52.7
De 16- 30	9	9.7
De 31-45	4	4.3
De 46- 59	10	10.7
> de 60	21	22.6
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta

**Tabla N°9: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotál, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a la Toma de Signos Vitales**

<b>Signos Vitales</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	89	96
No	4	4
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE: Encuesta**

**Tabla N°10: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotál, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al Trato del Personal de Enfermería**

<b>Trato de la enfermera</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Muy adecuado	58	62.4
Adecuado	32	34.4
Ni adecuado ni inadecuado	3	3.2
Inadecuado	0	0
Muy inadecuado	0	0
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE: Encuesta**

**Tabla N°11 Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotol, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo Examinación por parte del personal Medico**

<b>Examina el Medico</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Si	93	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE: Encuesta**

**Tabla N°12: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotol, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a la atención del personal Medico**

<b>Atención del médico</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Amable	16	17
Muy amable	77	83
Empático	0	0
Descortés	0	0
Indiferente	0	0
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE: Encuesta**

**Tabla N°13: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotlán, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a la evaluación de la atención del personal Médico**

<b>Evaluación de la atención médica</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Muy satisfecho	48	51.6
Satisfecho	40	43
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	5.4
Insatisfecho	0	0
Muy insatisfecho	0	0
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE: Encuesta**

**GRAFICO N°14: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotlán, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al Tiempo de la atención del personal Médico**

<b>Tiempo del médico</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Si	92	99
No	1	1
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE: Encuesta**

**Tabla N°15: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotlán, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al tiempo de brindar información del personal Médico sobre la enfermedad**

Información sobre la enfermedad	Fr	%
Totalmente suficiente	50	53.7
Suficiente	39	42
Ni suficiente ni insuficiente	4	4.3
Insuficiente	0	0
Totalmente insuficiente	0	0
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE: Encuesta**

**Tabla N°16: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotlán, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al lugar de atención médica**

Privacidad de la atención	Fr	%
Muy adecuado	25	27
Adecuado	59	63.4
Ni adecuado ni inadecuado	4	4.3
Inadecuado	5	5.3
Muy inadecuado	0	0
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE: Encuesta**

**Tabla N°17: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a la Resolución del problema de Salud**

<b>Resolución del problema de Salud</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Muy adecuado	49	52.7
Adecuado	36	38.7
Ni adecuado ni inadecuado	7	7.5
Inadecuado	1	1
Muy Inadecuado	0	0
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta

**Tabla N°18: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al tiempo de atención medica**

<b>Atención medica</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Oportuna	18	19
Permanente	15	16
Accesible	6	7
Cálida	5	5
De calidad	49	53
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta

**Tabla N°19: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotlán, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al tiempo de resolución del problema de salud**

<b>Resolución del problema de Salud</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Muy adecuado	49	52.7
Adecuado	40	43
Ni adecuado ni inadecuado	3	3.2
Inadecuado	1	1
Muy Inadecuado	0	0
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta

**Tabla N°20: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotlán, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a la entrega del tratamiento por el personal de Farmacia**

<b>Entrega de medicamento</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Si	90	97
No	3	3
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta

**Tabla N°21: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotlán, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al envío de exámenes de laboratorio por el personal médico**

<b>Envío de exámenes de laboratorio</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Si	72	77.4
No	21	22.6
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta

**Tabla N°22: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al envío de exámenes especiales por el personal medico**

Envío de exámenes especiales	Fr	%
Si	51	54.8
No	42	45.2
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE: Encuesta**

**Tabla N°23: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a las condiciones Higiénicas (Limpieza) del área de atención medica**

Limpieza de la sala	Fr	%
Siempre	79	85
Casi siempre	8	8.6
Regularmente	6	6.4
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**FUENTE: Encuesta**

**Tabla N°24: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotlán, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a las condiciones Higiénicas (limpieza de los baños) del área de atención médica**

<b>Limpieza del baño</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Siempre	83	89.2
Casi siempre	5	5.4
Regularmente	5	5.4
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

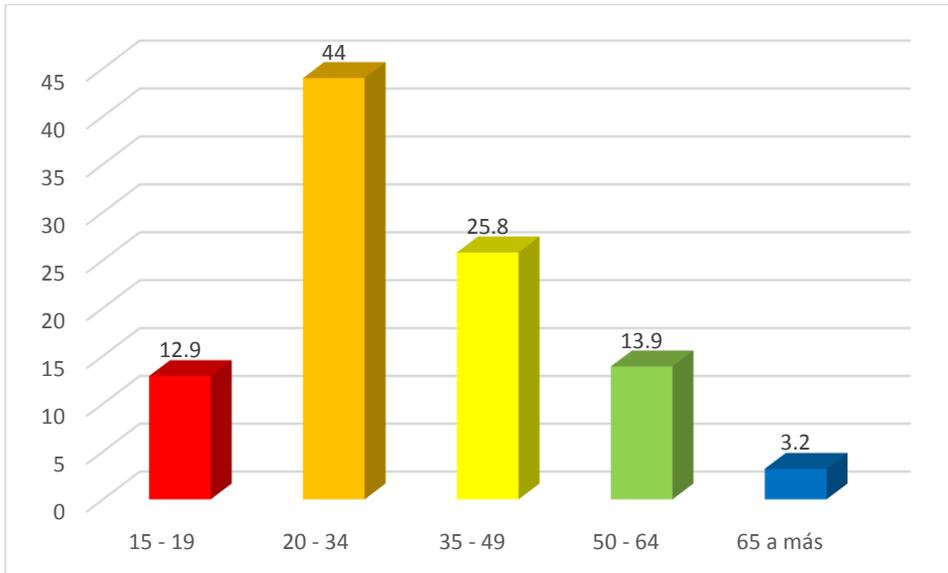
**FUENTE:** Encuesta

**Tabla N°25: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotlán, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a la Elección de atención médica nuevamente en el servicio de Emergencia**

<b>Volvería para ser atendido</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Si volvería	87	93.5
Probablemente volvería	6	6.5
Probablemente no volvería	0	0
No volvería	0	0
Ninguna de las anteriores	0	0
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

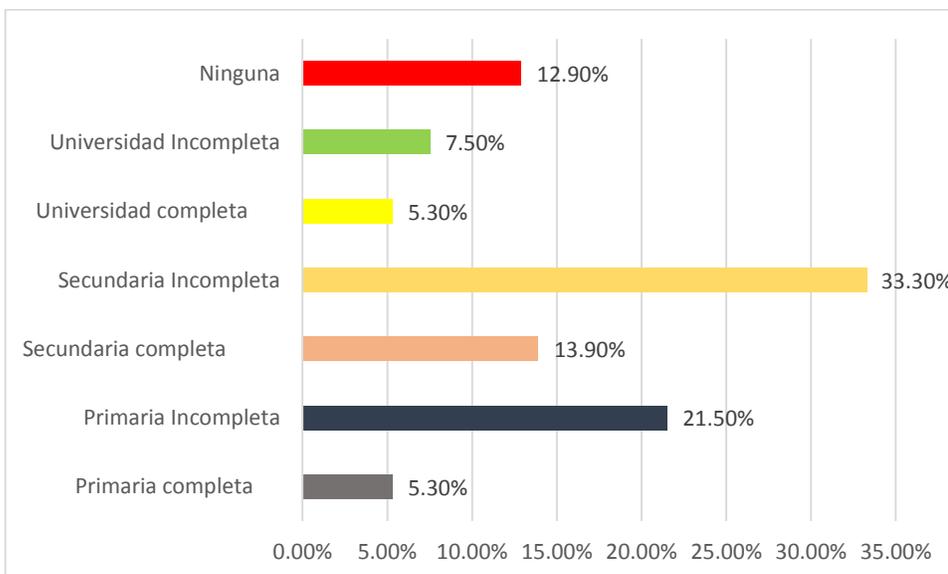
**FUENTE:** Encuesta

**Grafico N°1: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotol, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al Grupo Etario.**



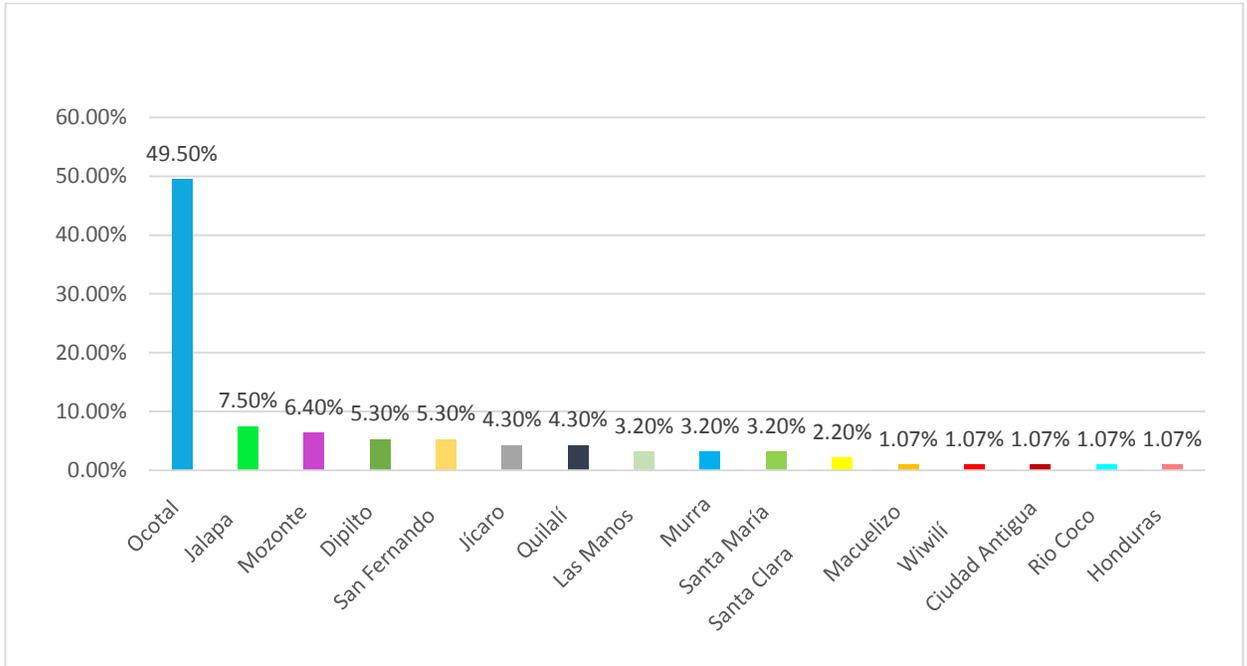
**Fuente:** Tabla N°1

**Grafico N°2: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotol, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al nivel de Escolaridad.**



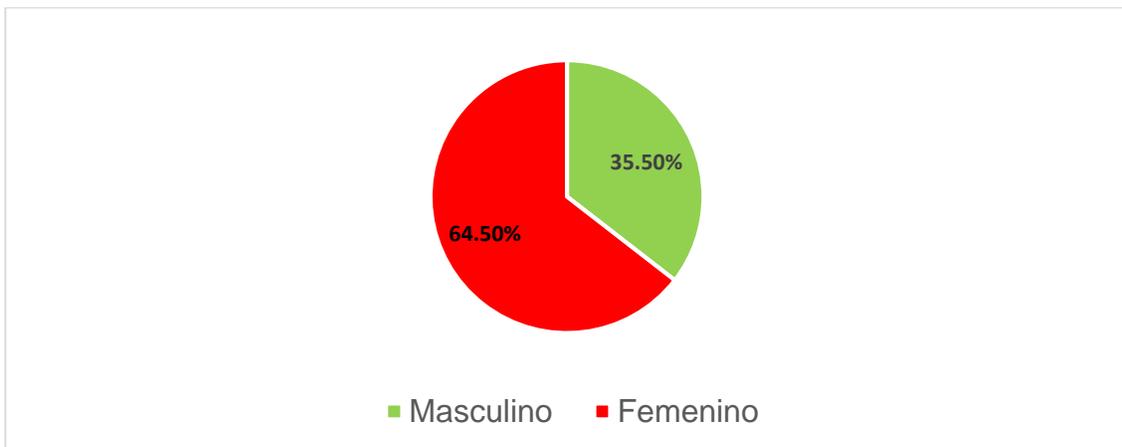
**Fuente:** Tabla N°2

**Grafico N°3: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a la Procedencia**



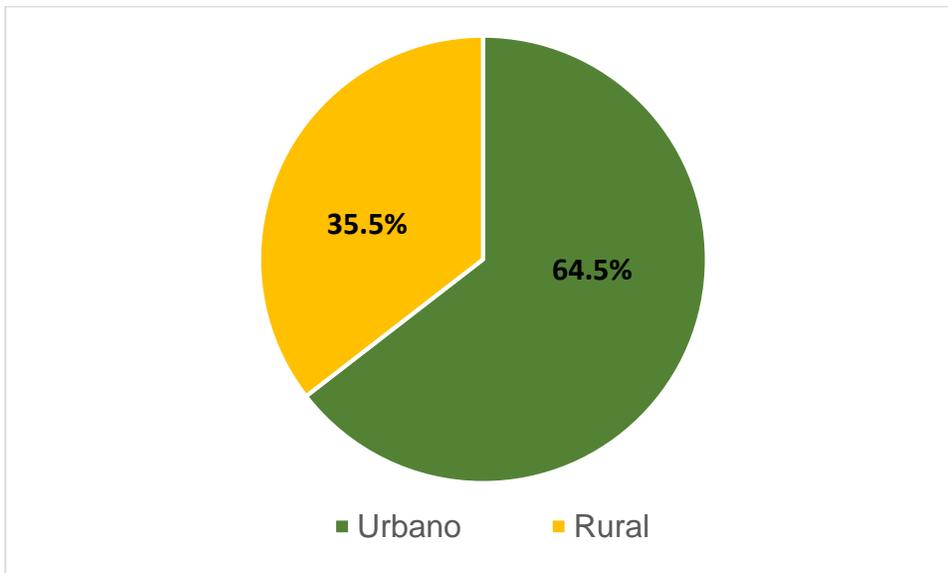
Fuente: Tabla N°3

**GRAFICO N°4: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al Género.**



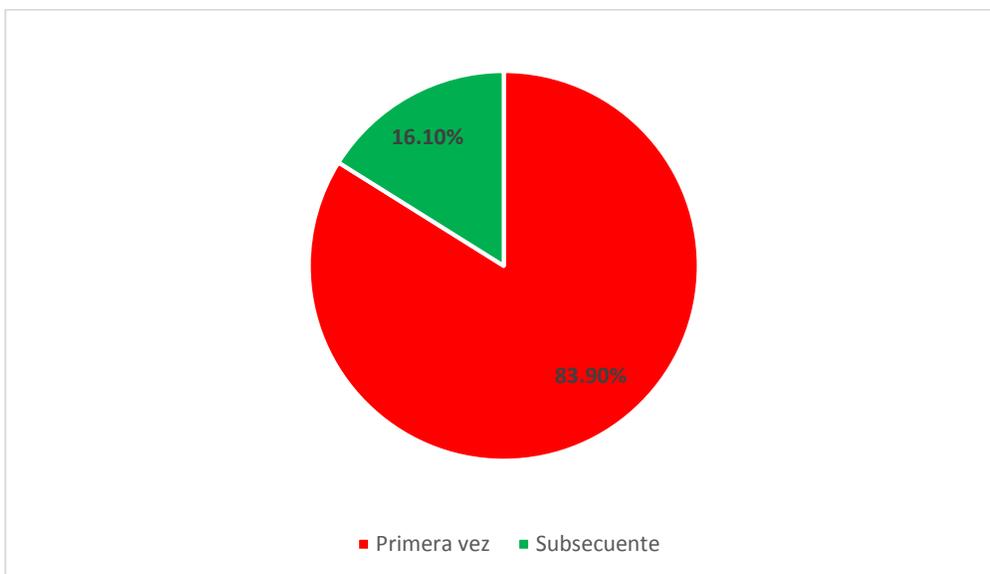
Fuente: Tabla N°4

**GRAFICO N°5: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a la Procedencia.**



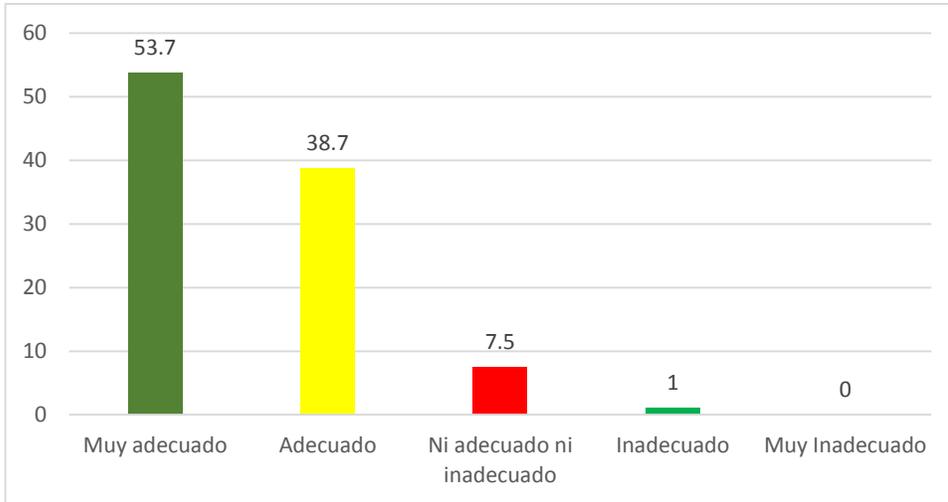
**Fuente:** Tabla N°5

**GRAFICO N°6: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a la Secuencia de la Consulta Médica.**



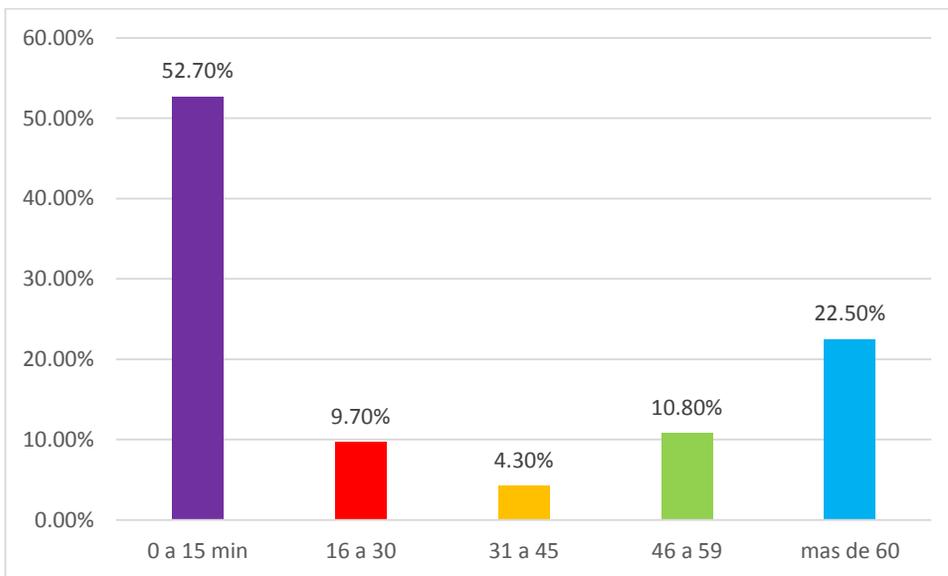
**Fuente:** Tabla N°6

**GRAFICO N°7: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al Grado de Satisfacción con relación al trato por parte del personal de salud.**



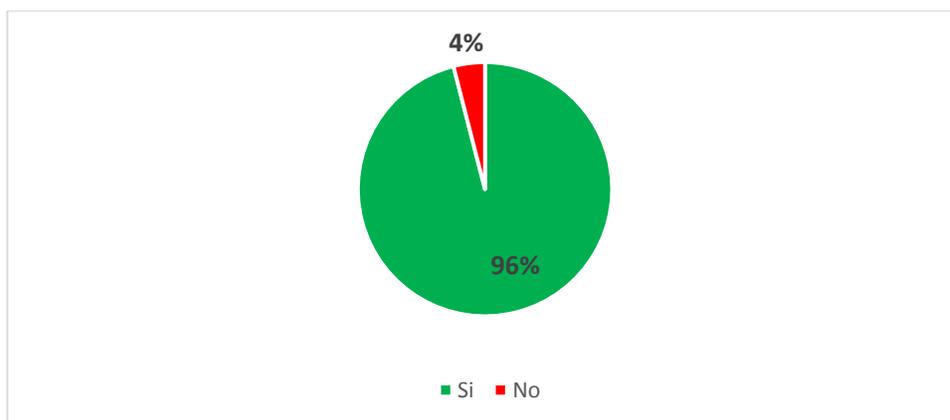
**Fuente:** Tabla N°7

**GRAFICO N°8: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al Tiempo de Espera.**



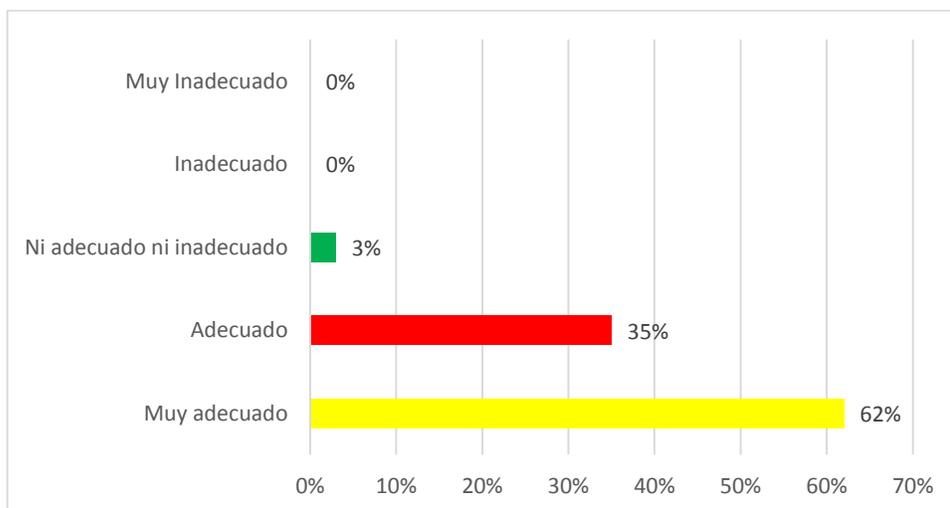
**Fuente:** Tabla N°8

**GRAFICO N°9: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotol, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a la Toma de Signos Vitales**



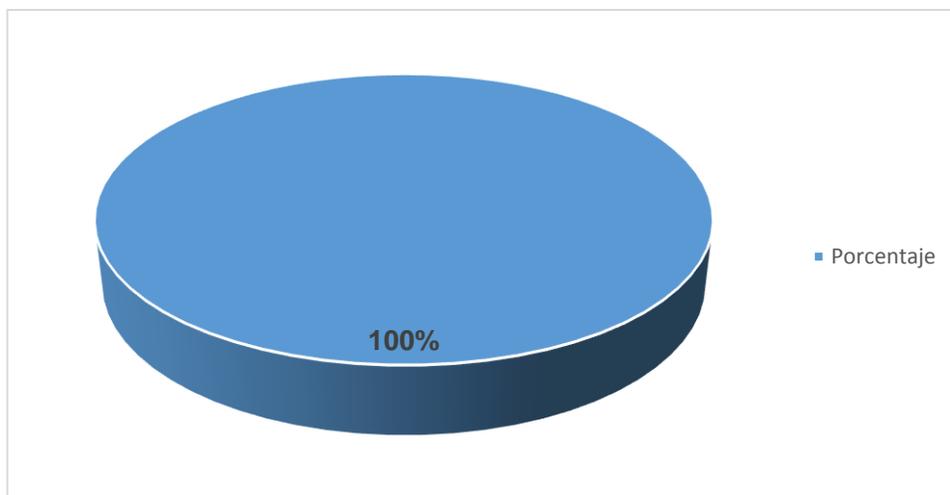
**Fuente:** Tabla N°9

**GRAFICO N°10: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotol, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al Trato del Personal de Enfermería**



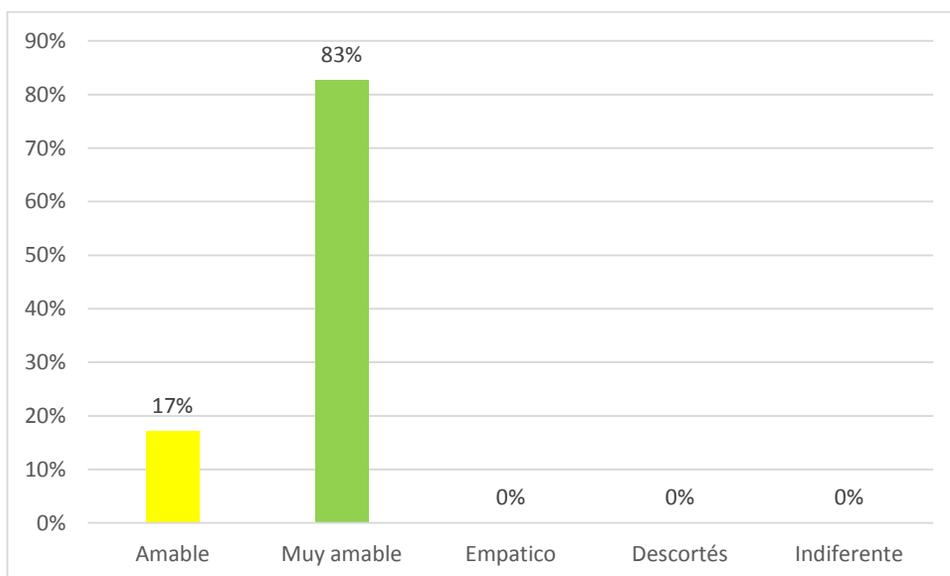
**Fuente:** Tabla N°10

**GRAFICO N°11: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo Examinación por parte del personal Medico**



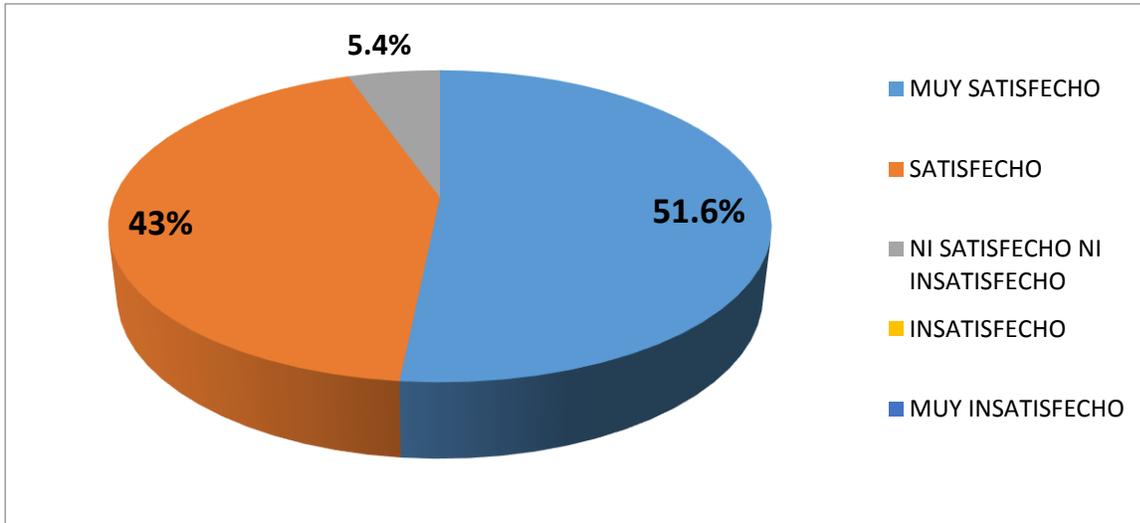
**Fuente:** TablaN°11

**GRAFICO N°12: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a la atención del personal Medico**



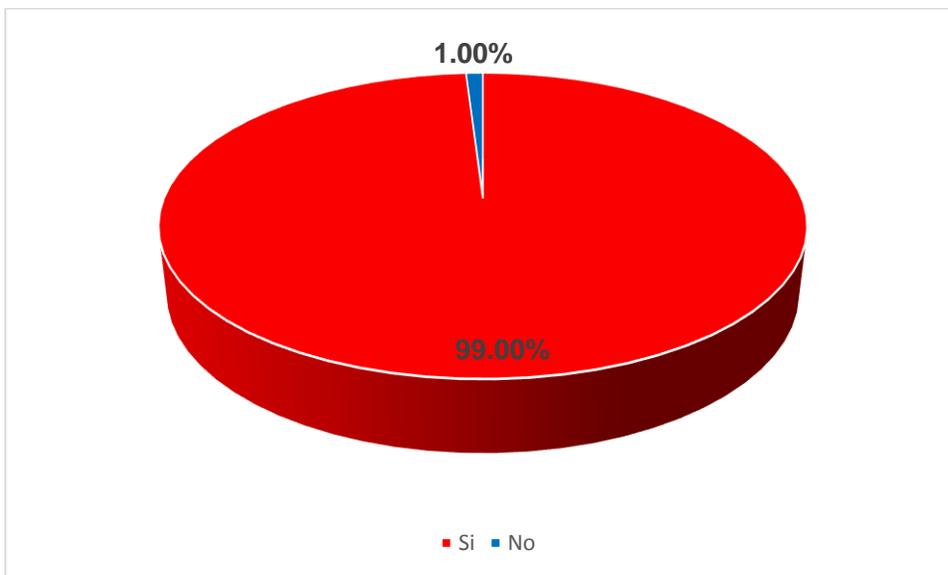
**Fuente:** Tabla N°12

**GRAFICO N°13: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a la evaluación de la atención del personal Medico**



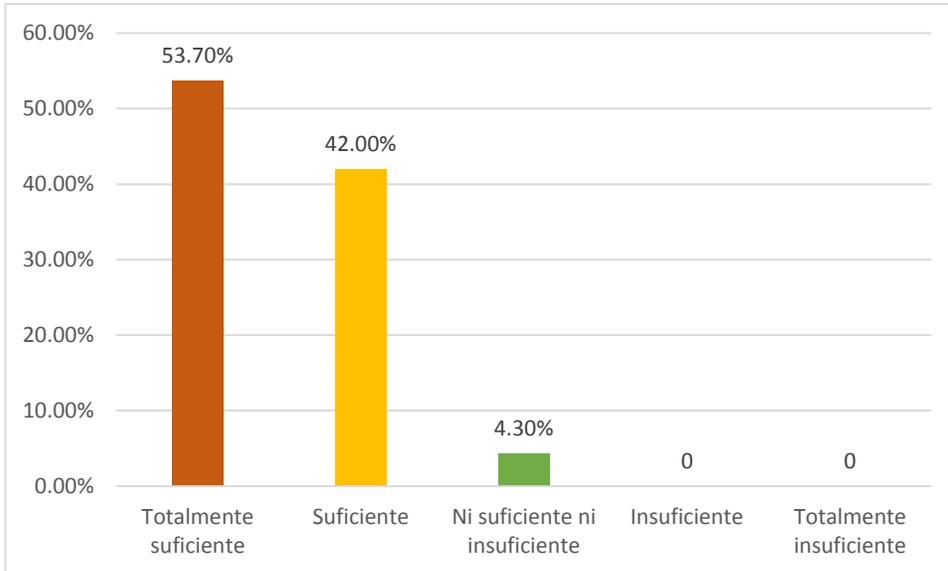
**Fuente:** Tabla N°13

**GRAFICO N°14: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al Tiempo de la atención del personal Medico**



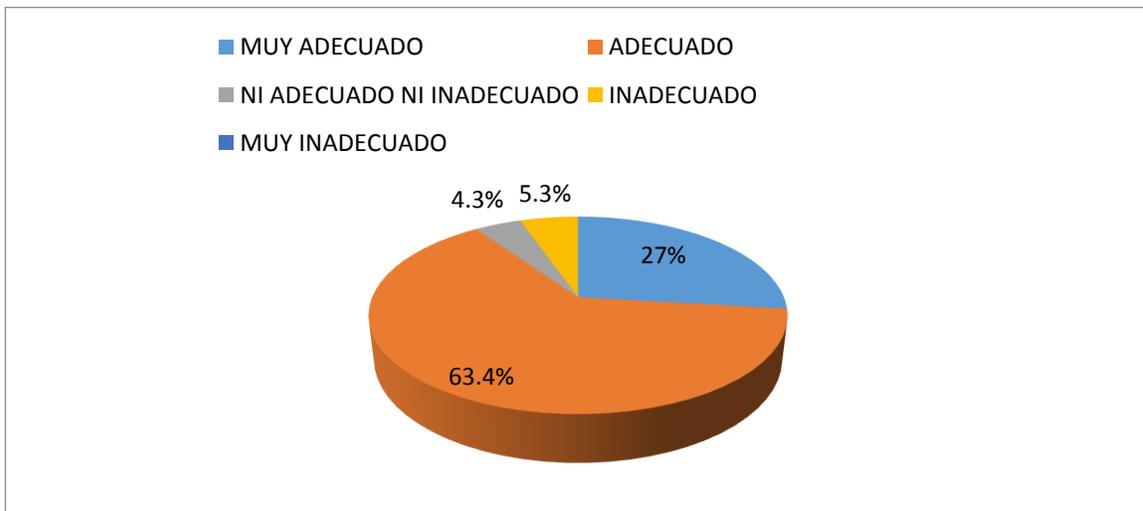
**Fuente:** Tabla N°14

**GRAFICO N°15: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotol, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al tiempo de brindar información del personal Médico sobre la enfermedad**



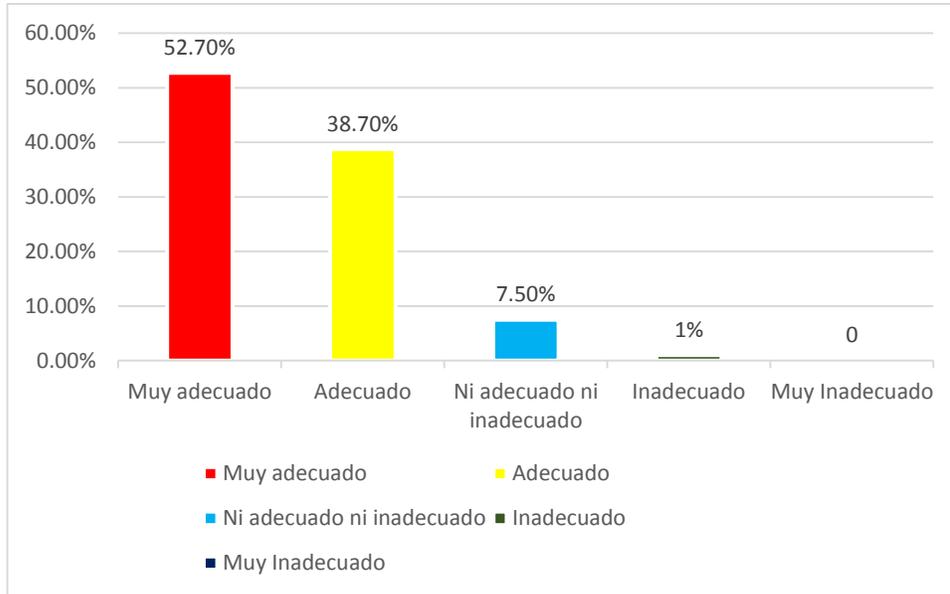
**Fuente:** Tabla N°15

**GRAFICO N°16: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotol, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al lugar de atención medica**



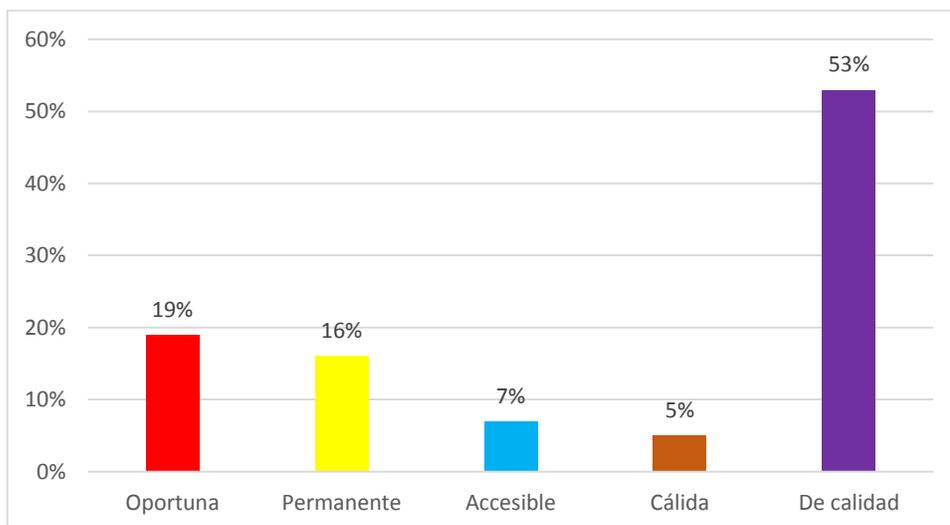
**Fuente:** Tabla N°16

**GRAFICO N°17: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a la Resolución del problema de Salud**



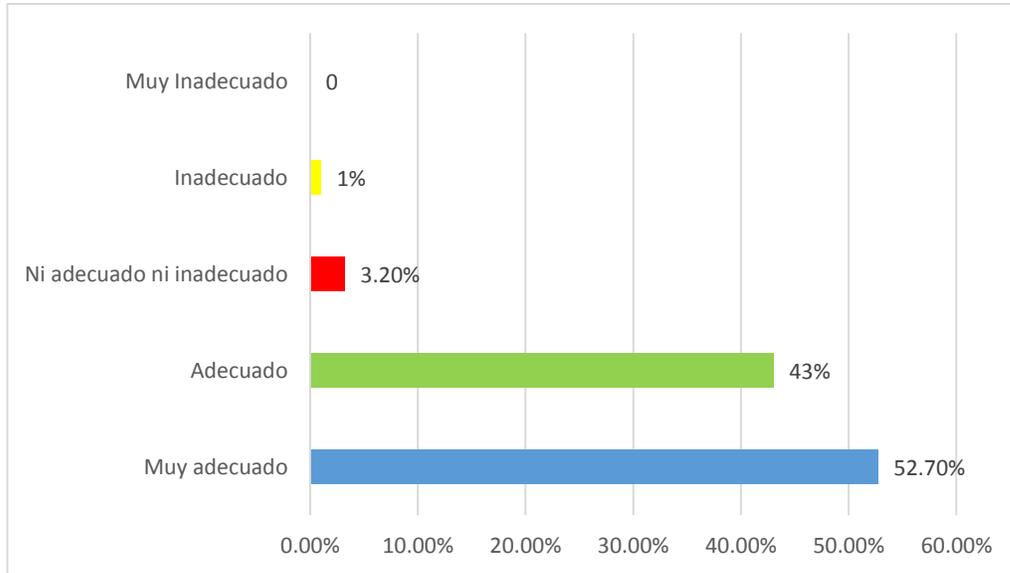
**Fuente:** Tabla N°17

**GRAFICO N°18: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al tiempo de atención médica**



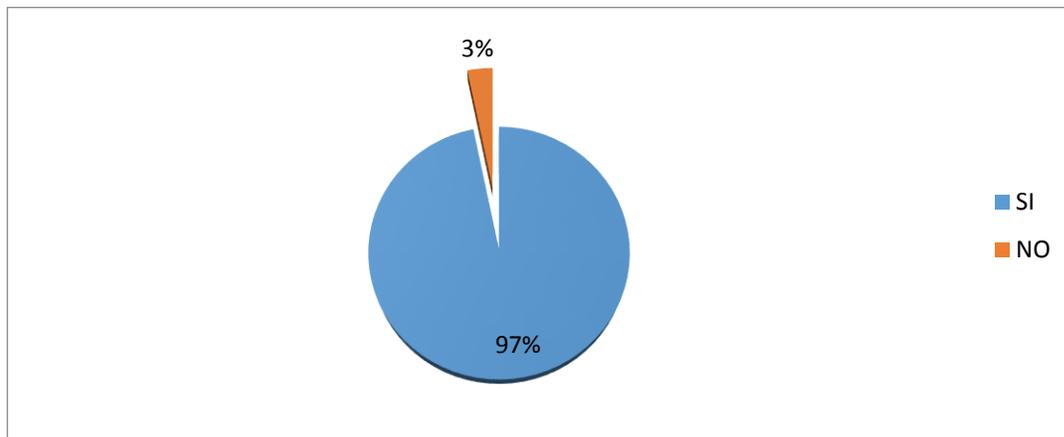
**Fuente:** Tabla N°18

**GRAFICO N°19: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotál, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al tiempo de resolución del problema de salud**



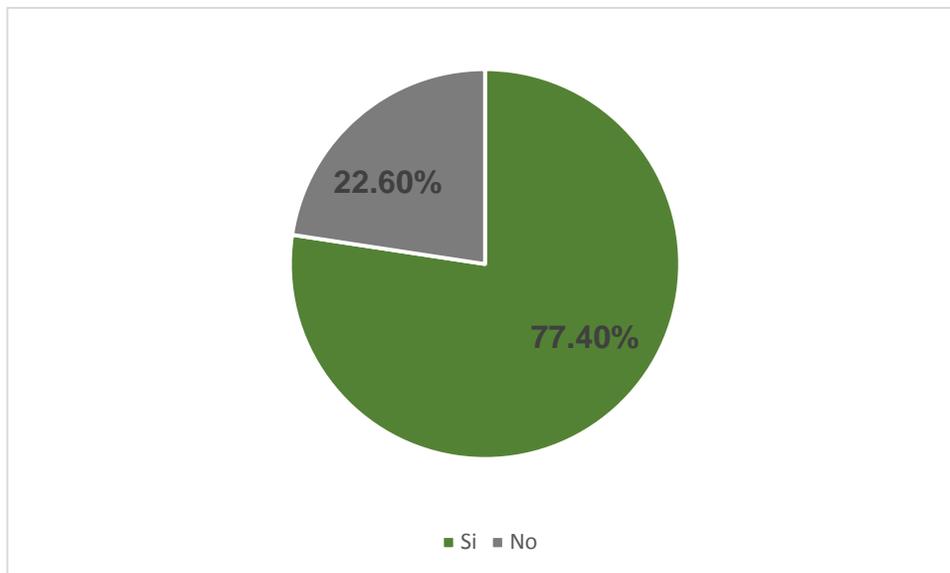
**Fuente:** Tabla N°19

**GRAFICO N°20: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotál, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a la entrega del tratamiento por el personal de Farmacia**



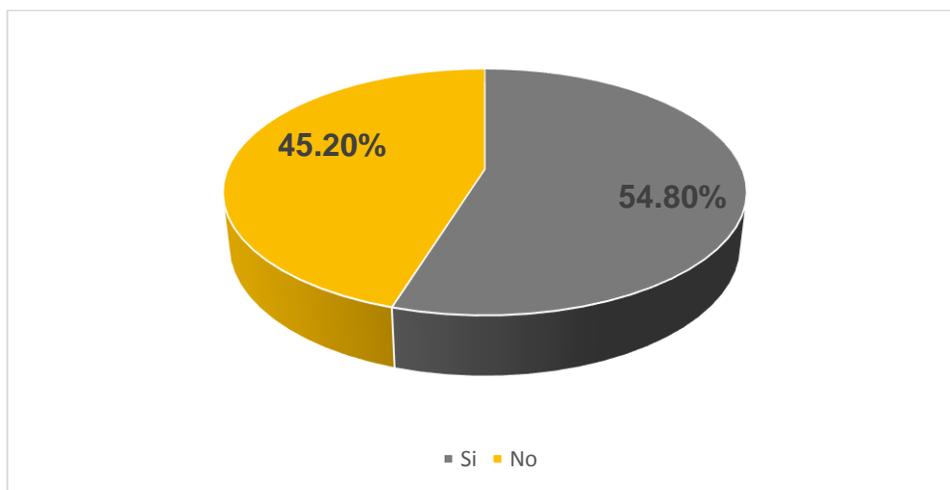
**Fuente:** Tabla N°20

**GRAFICO N°21: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al envió de exámenes de laboratorio por el personal medico**



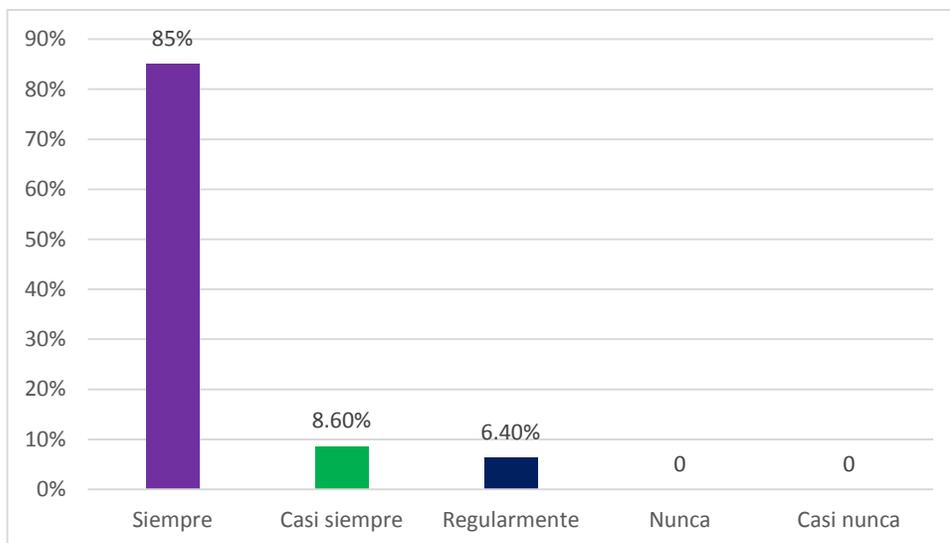
**Fuente:** Tabla N°21

**GRAFICO N°22: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotal, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo al envió de exámenes especiales por el personal medico**



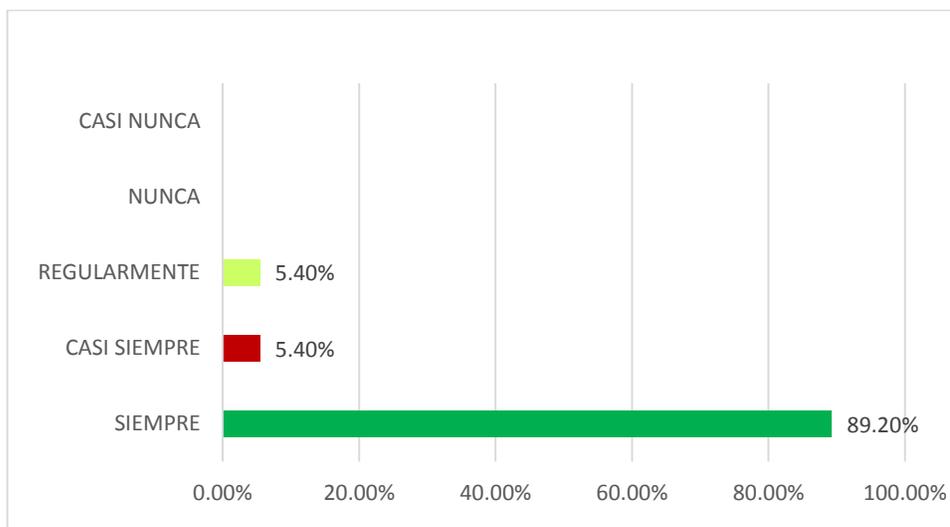
**Fuente:** Tabla N°22

**GRAFICO N°23: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotol, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a las condiciones higiénicas (Limpieza) del área de atención medica**



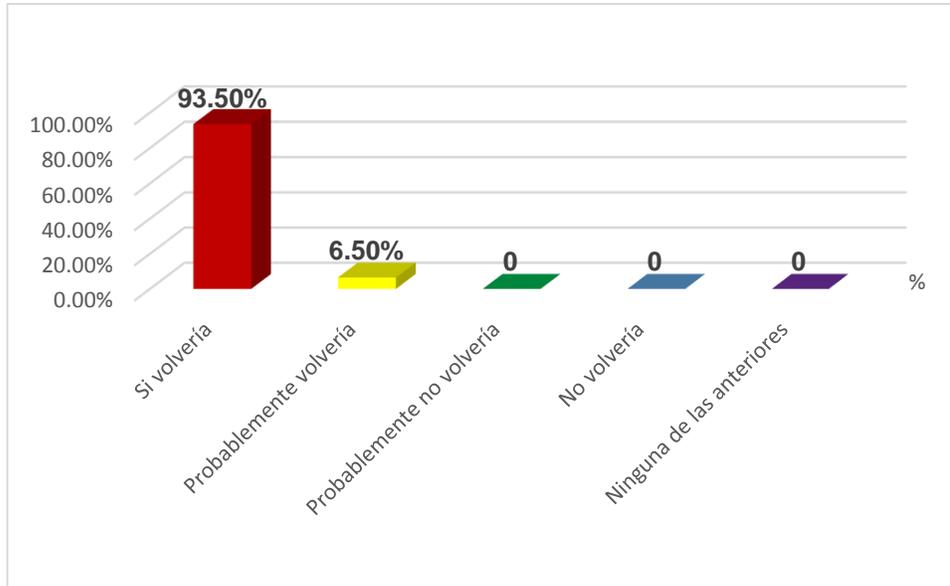
**Fuente:** Tabla N°23

**GRAFICO N°24 Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotol, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a las condiciones higiénicas (Limpieza de los baños) del área de atención medica**



**Fuente:** Tabla N°24

**GRAFICO N°25: Satisfacción sobre la atención que reciben los pacientes que asisten a Emergencia del Hospital Dr. Alfonso Moncada Guillen, Ocotál, Nueva Segovia, Marzo 2018. Distribución de acuerdo a la Elección de atención medica nuevamente en el servicio de Emergencia**



**Fuente:** Tabla N°25