

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
UNAN-MANAGUA
RECINTO UNIVERSITARIO “RUBEN DARIO”
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS



Tesis para optar al título de:

Especialista en Dirección de Servicios de Salud y Epidemiología.

“Satisfacción y percepción de los pacientes acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018”.

Autor (a):

Lic. Rosa Idania Rojas Avilés.
Residente Dirección de Servicios
de Salud y Epidemiología.

Tutor y Asesor:

Dr. José Ochoa.
Mcs. Salud Pública.

Managua, Nicaragua, Marzo 2019.

INDICE.

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ANTECEDENTES.	2
III. JUSTIFICACIÓN.	5
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
V. OBJETIVOS.	7
VI. MARCO TEÓRICO.....	8
VII. DISEÑO METODOLÓGICO	21
VIII. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	26
CONSIDERACIONES ÉTICAS	31
IX. RESULTADOS	32
X. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	35
XI. CONCLUSIONES	39
XII. RECOMENDACIONES	41
XIII. BIBLIOGRAFÍA	42
XIV. ANEXOS.....	44

DEDICATORIA.

Ante todo, a Dios todo poderoso por prestarme la vida y quien ha estado siempre guiando mi camino, dándome la sabiduría necesaria para lograr culminar una meta más.

A mi madre y hermanos por haber contribuido a mi formación, por ser pilares principales en el transcurso de mi vida.

A mis hijos Dannys y Emily, mi esposo Elí López por la comprensión que han conservado durante el periodo de estudio y el trabajo investigativo.

Rosa Idania Rojas Avilés.

AGRADECIMIENTO.

A:

Dios; Por haberme regalado la oportunidad, la sabiduría y llenarme de fortaleza para concluir esta etapa de preparación personal y profesional.

Docentes; Por haberme transmitido los conocimientos y aprendizajes necesarios en esta etapa de preparación profesional, y al tutor **Dr. José Ochoa** por su empeño, dedicación y orientación en la elaboración del trabajo investigativo, por su interminable paciencia, responsabilidad y apoyo brindado.

A mi familia, especialmente mis hijos por apoyarme en este proceso de tres años en donde no siempre pude estar con ellos y que de forma incondicional entendieron mis ausencias y mis malos momentos.

A todas aquellas personas; que de una u otra forma me apoyaron directa e indirectamente de manera incondicional, dotando de los conocimientos necesarios y por la constante disponibilidad durante todo el proceso de investigación, en el momento que se requirió su ayuda, para llevar a cabo de forma exitosa la ejecución de este trabajo investigativo.

Rosa Idania Rojas Avilés.

RESUMEN

El presente trabajo de tesis se basó en un estudio investigativo, descriptivo, de corte transversal sobre la satisfacción y percepción de la población acerca de la **“atención en la consulta externa del Hospital Luis Felipe Moncada del Municipio de San Carlos entre el periodo de octubre a diciembre del año, 2018”**, para lo cual se tomaron como universo a todos los pacientes que acudieron a la consulta externa en el período de estudio, obteniendo una muestra de 155 pacientes; la fuente de información fue de carácter primario ya que se basó en entrevistas directa a los pacientes que acudieron a la consulta externa en el período del estudio.

Resultados Obtenidos fueron los siguientes:

La mayoría de las personas pertenecen al grupo de 50 años a más en un 30%, predominaron las mujeres con 73.5%, provenientes del área rural con un 64.5%, la escolaridad que predominó fue la educación primaria con el 36%.

La infraestructura fue calificada como adecuada en el 57% y el equipamiento por el 83%. La información recibida por los médicos tratantes fue adecuada para el 83% y la cantidad de los recursos humanos en el 57% y los insumos médicos fueron suficientes para el 62%.

La atención recibida fue percibida como adecuada por el 70% y la atención directa por el médico es adecuada para el 77% y por el personal de enfermería en el 69%, la atención brindada por la personal admisión fue referida como adecuada por el 68%, la atención del personal de farmacia fue adecuada para el 78%; el horario de atención fue valorado como adecuado por el 51% y el tiempo de la consulta para el 72% fue adecuado. Para el 72% su problema de salud fue resuelto ya que se sienten mejor, recibieron buena atención

Dentro de las recomendaciones; se sugiere que la institución debe tomar en cuenta lo más sentido de los pacientes, quienes expresaron libremente su percepción y satisfacción de los servicios recibidos, realizar periódicamente encuesta de satisfacción de la atención recibida por la población y retroalimentar los resultados de esta investigación.

I. INTRODUCCIÓN

Según la OMS en su declaración de alma ata de 1978 expresó, la necesidad de una acción urgente por partes de todos los gobiernos, profesionales sanitarios e implicados en el desarrollo y por parte de la comunidad mundial para proteger y promover la salud para todas las personas del mundo. (OMS, Protección y Promoción de la Salud., 1978).

Los sistemas de salud, son elementos fundamentales de la estructura de las sociedades contemporáneas y es necesario luchar contra la incapacidad de los servicios de salud para proporcionar un nivel de cobertura nacional que satisfaga la demanda y las nuevas necesidades de la población ante sus expectativas en la atención sanitaria. (OMS, Atención primaria en la salud., 2008).

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. (MINSAL, Ley General de Salud y su reglamento., 2004).

En el 2007 el Gobierno de Nicaragua, identificó la necesidad de modificar el modelo de atención a la salud e implementar uno nuevo, llamado así Modelo de Salud Familiar y Comunitario (MOSAFIC) para brindar atención en los servicios de salud con calidad y calidez, sustentado de acuerdo a la Ley General de salud en el Arto.5, en el Plan Nacional de Desarrollo Humano 2012-2016 y en los lineamientos de la Política Nacional de Salud. (Ministerio de Salud., 2008).

Este estudio ha brindado pautas a la investigación, con el propósito que los resultados permitan ser las líneas de base para la formulación de planes de mejora que contribuyan a fortalecer la calidad de atención que reciben los pacientes en cada establecimiento de salud, de igual forma con el estudio proporcionar aportes de aspectos positivos y eficientes que pueden ser útiles para la toma de decisiones e intervenciones oportunas para la satisfacción de la población y no solo cumplir con los desafíos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), si no también con la Políticas Nacional de Salud y el MOSAFIC de Nicaragua.

II. ANTECEDENTES.

En muchos países del mundo, incluyendo Nicaragua se han realizado estudios investigativos en relación a la calidad y satisfacción de la atención sanitaria, que perciben los pacientes en la atención recibida por el personal que labora en las diferentes áreas de los establecimientos de salud, sea este público o privado.

Existen muchos actores que han venido descubriendo y perfeccionando los modelos de atención sanitaria con calidad, para Donabedian en 1984 hace referencia sobre el modelo de la calidad del servicio sanitario y que está basada fuertemente en un enfoque técnico médico, lo cual deriva que su evaluación sea competencia de los profesionales de la salud, quedándose corta para medir la perspectiva de los pacientes, esto es, la calidad funcional percibida. (Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian, 2005).

Monterrey, N.L, México, en Octubre 2012, Luis Alberto Sánchez Barrón realiza estudio para obtener grado de maestría en ciencias de salud pública, sobre satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León, con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la atención, de acuerdo a los resultados encontrados el 82% de los pacientes dijeron haber sido bien tratados, existe buena satisfacción asociada a la iluminación, temperatura, mobiliario y la limpieza, que corresponde a un 89% y el tiempo de espera en la atención desde admisión hasta que llega la consulta con el médico son los más sentidos en la insatisfacción por los pacientes al ser atendidos el cual un 29% refieren que aun los tiempos de espera son muy largos. (Sánchez, 2012).

En el 2014, Diana María Hermida Salcedo, realiza investigación acerca de la satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud N°2. Cuenca Ecuador.; Resultados obtenidos en el estudio 70,3% de los encuestados alcanzan edades entre los 18 y 41 años, predominantemente de sexo femenino (76,3%), un reporte de 46,7% son casados, 16,4% unión libre y 27,2% de solteros, El nivel de instrucción predominante fue el secundario (46,7%), se encuentra un 94,1% de residencia urbana y un 35,9% corresponde a quehaceres Domésticos. (SALCEDO, 2014).

En Plata, Argentina en el año 2015 , Eduard Monguí Palacios, realizo estudio sobre la percepción de la calidad de atención médica en la población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación, el estudio permitió describir la percepción con respecto a la accesibilidad, seguridad, oportunidad y satisfacción, el cual se llegó a la conclusión con los resultados obtenidos desde la percepción de la satisfacción global un 40% percibió que se siente satisfecha con los servicios recibidos, mientras que el 35% se encuentra insatisfecha con la atención médica recibida, el 59% regresaría nuevamente a ser atendido y un 49% manifiesta que no volvería. (Mongui, 2015).

En Perú en el año 2017, por Mori Tuesta y Marly Lucero sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto en puérperas en servicio de obstetricia del hospital regional de Loreto, junio-julio2017, con el objetivo de determinar la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios, aportando los hallazgos principales; en relación con la calidad de atención fue bueno en un 83% y excelente un 17%, con el grado de satisfacción, fue satisfecho un 92% y muy satisfecho un 8%. Las variables que demuestran relación estadística significativa con la calidad y satisfacción del usuario fueron la comodidad de los servicios, el tiempo de la atención, la orientación del proceso del parto y tratamiento. (Tuesta, 2017).

Managua, en el año 2006, Benito Leonel Flores López, realizo estudio sobre Análisis de la satisfacción de los pacientes en los servicios ofertados, centro de salud Silvia Ferrufino, con el objetivo de conocer aspectos de calidad de los servicios ofertados a los pacientes; los resultados obtenidos demuestran que la satisfacción de la atención recibida de los pacientes a nivel general, según condiciones organizativa señala un 56% de pacientes insatisfecho, expresado en poca o falta de rapidez con que se le atendió, un 96% expreso que el trato a nivel general es amable y aceptable y un 68% expreso que el tiempo de espera es muy prolongado “más de 20 minutos de espera”. (López,2006)

En el año 2008, en León, Jackelin Vanessa Delgado Jirón, estudió Satisfacción de los usuarios externos de los servicios de salud en cuanto a la calidad de atención recibida en el centro de salud, Marín Ibarra Granera, en el municipio de Quezalaguaque, León, aplicando de encuesta para determinar el nivel de satisfacción que tiene la población que demanda atención sanitaria, de acuerdo a los resultados se logró conocer una alta satisfacción para los pacientes

en cuanto a su atención que corresponde a un 96%, en cambio a las condiciones de la unidad (limpieza, iluminación y ventilación) se determinó un nivel de satisfacción medio, que va desde el 76 al 80% del total de los entrevistados, sin embargo en relación al trato por parte del personal asistencial este alcanza un nivel de satisfacción medio, que corresponde entre un 77 a un 83% de buen trato, y en los tiempos de espera, el 32% de los entrevistados señalaron que se deben mejorar los tiempos de espera. (Delgado, 2008).

En San Carlos, Rio San Juan, en el año 2011, Gloria Arauz Aguirre y Dharma Castillo Paragón, realizaron estudio sobre percepción y satisfacción de los pacientes internos y externos por la atención brindada en el área de emergencia del HLFM, los resultados obtenidos en el estudio demostraron que un 64% de los pacientes refieren estar algo satisfecho por toda la atención recibida, mientras que un 64% de los pacientes tienen una percepción de muy poco tiempo en relación al tiempo en que fueron atendidos, 72% de los pacientes valoran como bueno el trabajo del equipo médico, enfermeras y guarda de seguridad, en relación a la privacidad a la hora de la atención, el buen trato del personal desde su entrada hasta la salida también se valora en un 72%, en lo que se refiere a la estructura del área, ventilación e iluminación se aprecia como bueno en un 72% para la percepción de los pacientes, al indagar respecto a la limpieza se obtienen los siguientes resultados; un 55% valoran la higiene de los servicios sanitarios como regular y un 70% como buena en la limpieza de los alrededores. (Arauz, 2011).

En un estudio investigativo realizado por José Morales Aguilar y Luis Pérez Gutiérrez en el año 2013 sobre Percepción y Satisfacción de los pacientes externos por la atención médica brindada en el centro de salud Francisco Buitrago del distrito IV de Managua, los resultados obtenidos en este estudio es que un 58% refieren que la unidad de salud la cierran frecuentemente, en relación a la limpieza en la sala de atención médica un 91% refiere que se encuentra limpio, mientras que un 55% se queja que la sala de espera se encuentran malos olores y mucho calor, lo que respecta a la percepción en los procesos de atención médica el 63% señaló que el trato del personal fue muy bueno, un 52% refirieron que el tiempo de espera fue entre 15 a 30 minutos para ser atendidos, en términos generales la satisfacción de la población joven entre 18 a 30 años un 11% quedaron poco satisfechos, todos de ambos sexo, el mayor número de pacientes insatisfecho se valora en los médicos generales con un 24%. (Gutiérrez, 2013).

III. JUSTIFICACIÓN.

En la actualidad la calidad de atención en salud es un tema de prioridad tanto para el Ministerio de Salud como para el Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional, el cual esto brinda pautas a la investigación, con el propósito de encontrar resultados que permitan ser las líneas de base para la formulación de planes de mejora que contribuyan a fortalecer la calidad de atención que reciben los pacientes en cada establecimiento de salud. En el Hospital Luis Felipe Moncada, desde la implementación del Modelo de Salud Familiar y Comunitario, se han venido realizando estrategias y acciones para el mejoramiento de la calidad de atención, por lo que se considera necesario conocer la satisfacción y percepción de la población acerca de la atención recibida de los servicios de consulta externa del Hospital antes mencionado.

Los fines de realizar este tipo de investigación como gerente de salud, es porque se considera de gran importancia conocer la percepción de la población acerca del funcionamiento de la consulta externa y la satisfacción sobre la atención recibida, realizando una evaluación de la atención, ya que garantizando una adecuada atención se contribuirá a la disminución de la morbilidad, tiempo de espera a consulta y quirúrgica prolongado, inasistencia a la consultas y complicaciones del estado de salud.

Este estudio permite revisar, identificar y analizar la prestación de servicios de salud a los pacientes ambulatorios que asisten a la consulta externa, así como la percepción de la atención del paciente atendido, los resultados obtenidos de este estudio ayudarán al fortalecimiento de la gestión e intervención del funcionamiento de la consulta externa y poder contribuir a la disminución de las complicaciones de las morbilidades que se atienden y mejorar la calidad de vida de los pacientes. Los resultados de este estudio son presentados a las autoridades del Hospital y SILAIS a manera de devolución de la información recopilada para que puedan establecer estrategias y planes de acción para continuar mejorando la atención a nivel hospitalaria.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Valorar la calidad de atención desde la perspectiva del paciente que demande atención sanitaria, es cada vez más común e importante para los establecimientos de salud tanto públicos como privados, esto con el fin de mejorar los servicios de salud que se brinda a la población, ya que a partir de una entrevista al paciente que recibe la atención, se puede obtener un conjunto de percepciones y actitudes asociadas a la atención recibida, el resultado de esto puede influenciar tanto positivo como negativo el prestigio del establecimiento.

El Ministerio de Salud (MINSA) está enfocado en brindar atención de calidad desde la implementación del Modelo de Salud Familiar y Comunitario (MOSAFC), por ello día a día se pretende mejorar la atención de los servicios de salud que se brindan al paciente, familia y comunidad en cada uno del establecimiento de salud. (Ministerio de Salud., 2008)

Tomando en cuenta lo significativo del tema respecto a la atención que reciben los pacientes, surge la inquietud de analizar de forma objetiva la realidad de la satisfacción y percepción que manifiestan los pacientes en relación con los servicios de salud que reciben durante su atención en consulta externa del hospital Luis Felipe Moncada, San Carlos, Río San Juan, por lo cual se a procedido a plantear la siguiente cuestión, como punto de partida del tema a tratar.

- **¿Cuál es la satisfacción y percepción acerca a la atención que tienen los pacientes en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada, San Carlos, Río San Juan de Octubre a Diciembre 2018?**

V. OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL.

- Describir la satisfacción y percepción acerca de la atención que tienen los pacientes en la consulta externa, en el Hospital Luis Felipe Moncada, San Carlos Río San Juan de Octubre a diciembre 2018.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Caracterizar socio demográficamente a los participantes objeto a estudio.
- Valorar la satisfacción de la población acerca de la atención recibida según las condiciones de infraestructura, equipamiento, higiene y limpieza que brinda el Hospital Luis Felipe Moncada, San Carlos, Río San Juan.
- Valorar la satisfacción de la población en relación a la atención de salud.

VI. MARCO TEÓRICO.

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. (Ministerio de Salud., 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 la satisfacción de la población.

La atención sanitaria 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. (Ministerio de Salud., 2003)

Las encuestas de satisfacción como método de investigación, son el medio más empleado para conocer la percepción de los pacientes sobre la calidad de los servicios ofertados.

Las encuestas también pueden estar orientadas a evaluar la confiabilidad de los servicios, la seguridad que se les brinda en su diagnóstico oportuno, la tecnología y ante todo la calidad de profesionales que están a cargo de la atención de los pacientes y los servicios en general para responder a las demandas de los pacientes, la cortesía, amabilidad y el trato humanizado en los Servicios (Incluyendo como antes se le había dicho la seguridad y confidencialidad de los datos de los pacientes).

Adentrarse en la evaluación de la satisfacción de la atención al paciente conlleva conocer la opinión de los pacientes, el grado de accesibilidad, el trato humano, la comunicación, la cortesía y amabilidad, la competencia profesional, la capacidad de respuesta de cada servicio al cual el paciente lo ve como una sola atención. (Toledo., 2011 - 2013)

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. (Ley General de Salud, Ley No.423 , 2007)

Asimismo, la citada ley, en su artículo 5, marca los principios básicos, siendo estos: “gratuidad, universalidad, solidaridad, integridad, 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.

Las expectativas de los pacientes varían según el conocimiento y experiencias previas. En cuanto a las variables como sexo, edad, nivel educativo, estado civil y el ingreso económico son predictores menores que influyen en la satisfacción. Por otra parte al nivel educativo, se tiende a asociar una mayor satisfacción, con un nivel educativo promedio. Las características socio demográficas son aspectos que pueden afectar la percepción de satisfacción del paciente, pueden informar una mayor satisfacción a la que sienten realmente.

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:

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

Este Modelo de atención, no solo pretende 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.

Lo anterior, se puede lograr por medio de cambios en el enfoque de atención, cambios definidos tratando de incorporar a la comunidad, dándoles a conocer sus derechos y como pacientes siendo participes en la evolución y evaluación de los servicios de salud que se ofertan en dicho hospital.

La preocupación de Florence Nightingale sobre la necesidad de preservar un buen estado de higiene se extendía no sólo a las instalaciones de los hospitales sino también a los hogares de los pacientes y, en particular, a las condiciones de vida físicas de los pobres. Nightingale creía que para mantener una atención sanitaria adecuada era necesario disponer de un entorno saludable. Su teoría de los cinco componentes esenciales de la salud ambiental (aire puro, agua pura, alcantarillado eficaz, limpieza y luz) siguen manteniendo su vigencia hoy día.

Avedis Donabedian, refiere que la persona u organización bajo cuyos auspicios se proporciona la atención es responsable de contar con los recursos necesarios para instrumentar las decisiones con un cierto grado de comodidad. Por comodidad se entiende todas aquellas características del lugar de la prestación de los servicios que hacen a la atención a la salud conveniente, confortable, agradable, privada y, hasta cierto punto, deseable.

Trato cordial y amable

El trato adecuado a los pacientes es un aspecto clave de la atención en los establecimientos de salud, siendo parte importante para la satisfacción de los pacientes, contribuyendo a una atención personalizada. El personal de salud debe aplicar las normas de cortesía, amabilidad, respetando sus creencias ideológicas, religiosas y políticas, sin ningún tipo de discriminación de raza, sexo, procedencia, clases sociales o discapacidades físicas o mentales.

Los pacientes deben percibir un trato adecuado con amabilidad, respeto y empatía. Este es un estándar de resultado que se alcanza por la interacción entre proveedores y paciente que generan una percepción positiva sobre el trato, respeto y empatía percibida. Asimismo, el paciente se constituye en el foco de atención en sus percepciones y juicios de valor que son medidos a través de encuestas, cuyo análisis de resultados son utilizados para mejorar y sensibilizar permanentemente a todos los actores sociales dentro y fuera de la organización.

Duración de la consulta médica

La consulta médica ambulatoria consiste en una sesión personalizada entre el médico y el paciente ambulatorio (consulta externa). Comprende la entrevista inicial, la anamnesis y el examen físico para evaluar el estado de salud del paciente, el diagnóstico presuntivo y en los casos requeridos la orden para estudios diagnósticos y tratamiento precoz.

Tiempo de espera

La atención que se brinda a los pacientes que acuden a los servicios representa no solamente un valor social de los pacientes hacia los servicios sino también la capacidad de respuesta inmediata de los servicios. El tiempo de espera es uno de los factores que influye en la satisfacción del paciente y en las expectativas del prestador de servicios; y a su vez, es sinónimo de insatisfacción. Al evidenciar el tiempo promedio que espera el paciente en los servicios de consulta externa para la atención de salud, se podrán identificar oportunidades de mejora de la calidad del servicio.

Limpieza y orden de los ambientes y baños

Un componente crítico de la teoría ambiental de Nightingale es la limpieza. Al mencionar este concepto, Nightingale se refería tanto al paciente como a la enfermera y el entorno físico. Advirtió así, que un entorno sucio (suelos, alfombras, paredes, camas, etc.) era fuente de infecciones por la materia orgánica que contenía. Incluso en zonas bien ventiladas la presencia de materia orgánica podía generar suciedad en el entorno; por tanto, se requería una eliminación apropiada de las evacuaciones corporales y un buen sistema de alcantarillado para evitar la contaminación del entorno.

Illuminación de los ambientes

El concepto de luz también era muy relevante en la teoría de Nightingale; en particular, consideraba la recepción de luz solar directa como una necesidad específica de los pacientes, y anotó en sus escritos que la luz tiene efectos reales tangibles sobre el cuerpo humano.

Ventilación de la sala de espera

La ventilación apropiada para el paciente era aparentemente una de las preocupaciones de Nightingale; quién aconsejaba siempre a las enfermeras "mantener el aire que se respira tan puro como el del exterior, sin que el paciente se enfríe". A pesar de su rechazo de la teoría de los gérmenes, que en su tiempo se hallaba en pleno desarrollo, el interés de Nightingale en la ventilación parecía demostrar un cierto reconocimiento de la importancia del componente ambiental como ayuda para la recuperación del paciente. (Angeles, s.f.)

Expectativas del Paciente:

Así mismo, esperan contar con información suficiente por parte del personal administrativo, médico, paramédico y de enfermería; recursos necesarios para los requerimientos de atención en cuanto a equipo, instrumental y material de consumo suficientes, disponibles, adecuados, funcionando correctamente y en buen estado de conservación; personal médico, paramédico y administrativo suficiente en cantidad y capacidad profesional y técnica, para el tipo y nivel de atención que se otorga; realización óptima del proceso de atención, en cuanto a valoración integral, determinación de un programa de estudio y tratamiento congruente con el problema de salud que se trate, establecimiento oportuno de diagnóstico y proposición de un pronóstico probable; así como con resultados satisfactorios de la atención en cuanto a solución del problema que motivó el ingreso, en cuanto a diagnóstico, tratamiento o paliación; egreso oportuno y ausencia de complicaciones como consecuencia de la atención. (Brown., 1995)

Expectativas del Trabajador:

Dar atención a los pacientes en instalaciones y con equipos e instrumentos apropiados; con el reconocimiento de sus superiores por las actividades realizadas y con una remuneración congruente con la magnitud y responsabilidad de su trabajo.

El Sistema de atención en salud debe de responder a las expectativas y las estipulaciones del proveedor de atención de la salud si se desea maximizar la calidad de esta.

En este sentido, los proveedores de atención médica pueden considerarse como clientes internos del sistema de atención de salud. Necesitan y esperan recibir servicios Profesionales, administrativos y auxiliares que sean eficaces y eficientes para estar en condiciones de brindar una atención de primera calidad. (Atención de primera Calidad., Agosto1995)

Expectativas de la Institución:

La institución o unidad médica que otorga la atención pretende que esta sea proporcionada por los trabajadores a los pacientes con oportunidad, calidad, conforme a las normas y programas que la propia institución emite; dentro de los rangos de productividad esperados; acorde con el presupuesto de costos calculados; con abatimiento de la morbimortalidad y ausencia de quejas.

En Nicaragua, el aspecto de la calidad en la atención en servicios de salud, adquiere especial relevancia a partir de la aprobación de la Política Nacional de Salud: “FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION”, por el Consejo Nacional de Salud en octubre de 1993, que establece los procesos y garantías de la calidad. Es a partir de esta aprobación que surge el programa de calidad total de los servicios de salud, en el cual se entiende por calidad de la atención a la capacidad y oportunidad que tienen los prestadores de servicios de salud de contribuir a mejorar los niveles de salud esperados conforme a las normas, conocimiento de la medicina y tecnología vigente, con accesibilidad, oportunidad amabilidad, trato personalizado y comunicación permanente entre los participantes del acto médico y los usuarios, para lograr su mayor beneficio y su máxima satisfacción con los mínimos riesgos posibles y al menor costo. (Palomer)

Dimensiones de la calidad:

- Competencia profesional o calidad científico técnica.
- Acceso de los servicios.
- Efectividad.

Satisfacción del paciente:

- Eficiencia.
- Continuidad.
- Seguridad.
- Comodidades.

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: es decir, suministran el mayor beneficio dentro de los recursos con los que se cuenta.

La continuidad puede verse como el proceso mediante el cual, los elementos y relaciones de la atención médica, durante cualquier secuencia de atención, se acoplan entre si dentro de un propósito general. Un rasgo fundamental de la continuidad es la preservación de la información acerca de los hallazgos, las evaluaciones y las decisiones pasadas y el empleo de estos datos para el manejo presente de una manera que indique de los objetivos y métodos del tratamiento, o su evolución ordenada y razonable.

La seguridad, como dimensión de la calidad, implica la reducción de riesgos, de infecciones, efectos colaterales perjudiciales u otros peligros que pudieran relacionarse con la prestación de los servicios.

Los gerentes o administradores de los servicios de salud rara vez participan en la prestación de los servicios de atención, pero la atención de calidad es importante en el trabajo diario, uno de los grandes retos y crisis inesperadas a los cuales nos enfrentamos día a día es a la asignación de recursos escasos una vez superado esto nos ayudaría en el flujo de los pacientes, el acceso a los servicios y a la organización del personal. (Donabedian, 1984).

Marianella refiere que, Delbanco T. y Daley J. describen que la satisfacción del paciente es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

Para estos autores la satisfacción del paciente puede influir en:

El hecho que el paciente procure o no procure atención.

El lugar al cual acuda para recibir atención.

El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.

El hecho de que el paciente siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.

El hecho de que el paciente regrese o no regrese al prestador de servicios.

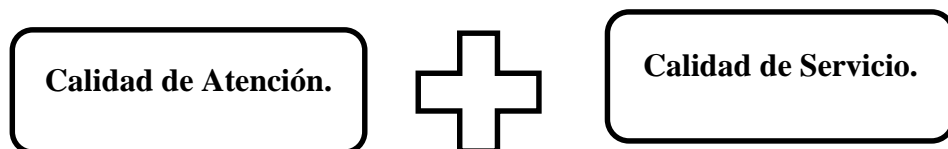
El hecho de que el paciente recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

En los servicios de salud hay dos tipos de calidad.

1. 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.

2. Calidad sentida: está en la subjetividad de los usuarios 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 usuario 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.



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 usuarios.

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. (MINSA, Servicios de Salud., 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 al paciente 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 usuarios 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 los pacientes en las unidades de salud, el Ministerio de Salud ha seleccionado entre las diversas formas de medición las que a continuación se enumeran: buzón de quejas y encuestas.

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. (Ministerio de Salud., 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 deben tranquilizar al paciente, infundirle confianza en su restablecimiento y convencerlo de que adopte el tratamiento y lo continúe. (Card, 1996)

En la evaluación de la calidad de la atención de los servicios se toman en cuenta tres de los elementos fundamentales:

1. Estructura.
2. Proceso.
3. Resultados

Estructura.

Para Donabedian la estructura se refiere a las “características relativamente estables de quienes suministran atención, de los medios o herramientas y recursos con que cuentan, y el marco físico y organizativo dentro del cual trabajan, e incluye los recursos humanos, físicos

y financieros que se necesitan para suministrar atención médica y comprende el número, distribución, capacidades y experiencia del personal profesional y también del equipo de los hospitales y otras instalaciones” Avedis Donabedian. (Donabedian, 1984 pp4-151)

Starfiel incluye elementos de la estructura: personal (número, tipo, preparación y motivación); instalaciones físicas (número, tipo, acreditación y estándares); sistemas y registros de información; financiamiento: gerencia y administración.

Proceso.

Donabedian y Starfiel definieron el proceso como un conjunto de actividades que ocurren entre los profesionales de salud y pacientes, como sería un examen médico y el cumplimiento de normas de práctica satisfactoria. Los procesos incluyen el reconocimiento de problemas, método diagnóstico, diagnóstico, tratamiento y asistencia.

Donabedian define el proceso de atención médica como una “cadena compleja de hechos en que cada una de ellos es un fin o terminación del anterior y una condición necesaria para el que sigue”. (MINSA., 2003)

Es el componente que permite la evaluación de variables tales como: disponibilidad de los servicios, optimización de los recursos, satisfacción de los trabajadores, capacitación técnica y humana, etc. (Salud., 2004)

El manejo del proceso interpersonal está regido por normas que surgen de los valores, principios y reglas éticas que gobiernan las relaciones entre las personas en general y entre los profesionales de la salud y sus pacientes, en particular.

Resultados.

Para Donabedian los resultados de los servicios de atención se definen como los cambios en el estado de salud que pueden atribuirse a la atención recibida incluyendo la satisfacción del paciente (Paganini, 1993 pp-1-8), a partir del análisis de los resultados proveniente de las diferentes acciones que ponen en comunicación directa a los establecimientos de salud y los usuarios, es posible conocer los aspectos importantes de la atención reflejados en los indicadores de calidad evaluados por medio del estado de opinión de los usuarios y la

capacidad e incapacidad resolutive de los servicios; así como también de la morbimortalidad concerniente al estudio específico de alguna patología o servicio de salud en especial, de una población o sector en general.

Resumiendo, existe un triple enfoque que puede permitir la evaluación de la calidad y existe una relación funcional fundamental entre los tres elementos, que pueden mostrarse esquemáticamente:



Esto significa que las características estructurales de los lugares en donde se imparte la atención tienen una propensión a influir sobre el proceso de atención disminuyendo o acrecentando su calidad. En forma similar, los cambios en el proceso de la atención, incluyendo las variaciones en calidad, influirán en el efecto de la atención sobre el estado de salud en su definición más amplia.

Por lo general, la evaluación de la calidad ha dependido mucho y casi exclusivamente de las medidas de estructura y proceso de atención. Los organismos gubernamentales y de acreditación y los grupos profesionales ha encontrado más fácil establecer estándares para la atención pertinentes a la estructura y el proceso y por lo general han hecho caso omiso de los indicadores de los resultados en su monitoreo de la calidad de las instituciones sanitarias. El equilibrio sin embargo, ha cambiado y el eje central de la investigación para el mejoramiento de la calidad ahora son los indicadores de resultados en la atención médica. (Gilmore M. Carol & 9)

Estrategias para conseguir la satisfacción del paciente.

El Ministerio ha venido evolucionando y ha realizado transformación enmarcada en la aplicación de reformas en su estructura y funcionamiento, dentro de este proceso de reforma se propugnó, en llevar a cabo los elementos generadores de cambio: la democratización y descentralización, esta última consiste en la transferencia bien planificada, ordenada y dirigida de la autoridad política, administrativa, técnica y financiera desde el nivel primario

(constituidos por puestos), donde se llevan a cabo los diferentes programas de salud y es deber, desarrollar acciones de promoción, prevención, atención y rehabilitación de los pacientes que lo demanden; como vemos es el primer contacto entre el paciente y los servicios de salud. (Nicaragua M. d.-2., 1997)

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:

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

VII. DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de estudio: Investigativo de tipo descriptivo y corte transversal.

Área de estudio: este estudio se realizó en la consulta externa del hospital Luis Felipe Moncada, hospital ubicado en la ciudad de San Carlos Rio San Juan; es un hospital departamental con perfil docente debido a que recibe internos de medicina de la UNAN Managua y León, atiende todos los municipios del departamento con una población de 145,000 habitantes, actualmente cuenta con 264 trabajadores, con 75 camas censables, 3 quirófanos, UCI , servicio de internamiento, laboratorio, patología, radiología, farmacia emergencia y consulta externa con especialidades Ginecobstetricia, Pediatría, Medicina Interna ,Cirugía General, Otorrino, Oftalmología ,Urología, Radiología, Ortopedia Psicología y Fisioterapia. Estudio realizado en el período de octubre a diciembre del año 2018, a todos los pacientes que acudieron durante el tiempo de estudio.

Periodo del estudio: Este se realizó en el periodo de octubre a diciembre 2018.

Universo: Se tomaron el total de pacientes que asisten a la consulta externa en el período de tres meses previos al estudio (julio, agosto, septiembre 2018), con un total de 8,095 pacientes, para un promedio semanal de 675 pacientes atendidos en la consulta externa.

Muestra: Para estimar el tamaño muestral se aplicó una fórmula estadística tomando en consideración la atención de un promedio semanal en la consulta externa del Hospital Luis Felipe Moncada.

Para definir el tamaño de la muestra se tomó en cuenta la siguiente fórmula para poblaciones

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

- N = 675 pacientes

- $Z = 1.96$ (valor asociado al nivel de confianza – que corresponde al 95% de confianza)
- $p = 0.05$ (es la proporción esperada en este caso del 5 %)
- $q = 0.95$ (corresponde a $1-p$)
- $d = 0.03$ (precisión del 3%)

$$n = \frac{675 \times 3.84 \times 0.05 \times 0.95}{(0.0009 \times 674) + (3.84 \times 0.05 \times 0.95)}$$

0.6075

$$n = \frac{123.12}{0.789}$$

$n = 155$ *pacientes*

Tipo de muestreo: Simple aleatorio.

Unidad de análisis, todos los pacientes que acudieron a la consulta externa en el periodo de estudio.

Criterios de selección de la muestra.

Todo paciente usuario de la consulta externa del Hospital de estudio.

Paciente debe de ser mayor de 15 años.

Criterios de inclusión:

Paciente atendido en la Consulta externa del hospital objeto de estudio.

Paciente que acude por primera vez o subsecuente.

Paciente de ambos sexos, mayores de 15 años.

Criterios de exclusión:

Paciente que ha recibido atención médica en otro servicio no seleccionado.

Paciente que no desea participar.

Paciente menor de 15 años de edad.

Fuentes de recolección de la información.

Fuente primaria a través de entrevistas realizadas a cada uno de los pacientes atendidos.

Técnicas de recolección de la información: La entrevista semi estructurada.

Instrumentos de recolección de la información.

El formato de la encuesta se estructuró con preguntas cerradas que evaluó los datos socio-demográficos de los pacientes, el trato recibido por el personal de consulta externa incluyendo personal de laboratorio y guardas de seguridad, la estructura y las principales limitantes en el proceso de su atención.

En la encuesta se buscó la percepción de los pacientes, la valoración de la estructura, el flujo 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.

Procedimientos de recolección de la información. Se entrevistaron directamente a los pacientes que recibieron atención en consulta externa del hospital Luis Felipe Moncada Río San Juan, a través de una encuesta semiestructurada.

Variables por Objetivo.

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

- Edad
- Sexo
- Procedencia
- Escolaridad
- Ocupación
- Municipio

Objetivo No. 2:

Valorar la satisfacción de los pacientes acerca de atención médica recibida según las condiciones de infraestructura, recursos humanos, equipamiento, suministros e higiene que brinda el Hospital.

- Infraestructura
- Recursos humanos
- Equipamiento
- Suministros
- Condiciones higiénicas y Limpieza de la unidad de salud

Objetivo No. 3:

Valorar la satisfacción de los pacientes en relación a la atención de salud.

- Satisfacción del Usuario
- Trato del Médico
- Trato de Enfermería
- Trato de Admisión o Recepción
- Trato de Laboratorio
- Trato de Farmacia
- Horario de atención

- Tiempo de espera
- Información recibida del problema de salud
- Tiempo para la próxima cita

VIII. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Variable	Definición.	Indicador.	Escala/valor.
Infraestructura	Conjuntos de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una organización cualquiera.	Valoración positiva o negativa referida por el paciente.	Excelentes
			Buenas
			Regular
			Malo
			N/A
Equipamiento	Conjunto de recursos materiales necesarios para brindar una buena atención.	Valoración positiva o negativa referida por el paciente.	Excelentes
			Buenas
			Regular
			Malo
			N/A
Información	Conjunto de explicaciones que transmite el personal de salud a los pacientes, en relación a su problema de salud y manejo recibido.	Valoración positiva o negativa referida por el paciente.	Excelentes
			Buenas
			Regular
			Malo
			N/A
Recursos Humanos	Conjunto de elementos humanos disponibles para resolver una necesidad.	Valoración positiva o negativa referida por el paciente.	Excelentes
			Buenas
			Regular
			Malo
			N/A
Suministros	Acción y efecto de suministrar, proveer a uno de algo que necesita.	Valoración positiva o negativa referida por el paciente.	Excelentes
			Buenas
			Regular
			Malo
			N/A
	Consideración, Respeto, Cortesía, Amabilidad que el		Excelentes
			Buenas

Satisfacción del paciente	paciente percibe al establecer la relación paciente-personal.	Valoración positiva o negativa referida por el paciente.	Regular
			Malo
			N/A
Trato del Médico	Percepción, agradable o desagradable, referida por el paciente con respecto al trato recibido en los puntos de contacto con el personal médico.	Valoración positiva o negativa referida por el paciente.	Excelentes
			Buenas
			Regular
			Malo
			N/A
Trato de Enfermería	Percepción, agradable o desagradable, referida por el paciente con respecto al trato recibido en los puntos de contacto con el personal de Enfermería.	Valoración positiva o negativa referida por el paciente.	Excelentes
			Buenas
			Regular
			Malo
			N/A

Variable	Definición	Indicador	Escala/ Valor
Trato de Admisión	Percepción, agradable o desagradable, referida por el paciente con respecto al trato recibido en los puntos de contacto con el personal de Admisión.	Valoración positiva o negativa referida por el paciente.	Excelentes
			Buenas
			Regular
			Malo
			N/A
Trato de Laboratorio	Percepción, agradable o desagradable, referida por el paciente con respecto al trato recibido en los puntos de contacto con el personal de Laboratorio.	Valoración positiva o negativa referida por el paciente.	Excelentes
			Buenas
			Regular
			Malo
			N/A
			Excelentes

Trato de Farmacia	Percepción, agradable o desagradable, referida por el paciente con respecto al trato recibido en los puntos de contacto con el personal de Farmacia.	Valoración positiva o negativa referida por el paciente.	Buenas
			Regular
			Malo
			N/A
Trato del Personal de Seguridad	Percepción, agradable o desagradable, referida por el paciente con respecto al trato recibido en los puntos de Contacto con el personal de seguridad.	Valoración positiva o negativa referida por el paciente	Excelentes
			Buenas
			Regular
			Malo
Horario de Atención	Días y horas establecidos para la atención de los pacientes.	Valoración positiva o negativa referida por el paciente.	Excelentes
			Buenas
			Regular
			Malo
			N/A
			Adecuada

Tiempo de espera en la atención	Tiempo que tardó el paciente para la atención.	Valoración referida por el paciente.	Inadecuada
Duración de la consulta médica	Tiempo que duró atención del paciente	Valoración referida por el paciente	Adecuada
			Inadecuada
Información recibida de su problema de salud	Información clara que recibe el paciente del problema de salud atendido.	Valoración referida por el paciente.	Adecuada
			Inadecuada
Tiempo para la próxima cita	Periodo de tiempo que se dio la próxima cita para seguimiento.	Valoración referida por el paciente.	Adecuada
			Inadecuada

VIII.I. Consideraciones éticas

Respeto por las personas.

Para realizar la investigación se solicitó autorización por escrito a la dirección del Hospital para que oriente a los recursos de consulta externa sobre la realización del presente estudio, de igual manera a los pacientes sujetos a estudio se les explicó el propósito del estudio y se les solicitó su respectiva participación, se tomó en cuenta la igualdad de oportunidades de todos los sujetos.

Confidencialidad.

A los sujetos del estudio, se les indicó que no se revelará su identidad y que la información obtenida será utilizada únicamente para fines del estudio.

Plan de análisis y tabulación.

El análisis de las variables se realizará de forma univariada.

Para la valoración de la percepción se utilizarán los criterios de:

Excelente: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.

Buena o Regular: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.

Mala: Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas.

N/A: No aplica cuando el usuario no desea brindar información al respecto.

Una vez recolectada la información se construyó una base de datos, posteriormente se procesó mediante el programa SPSS V.20, el análisis se realizó por frecuencia y porcentaje y la información se presentó en cuadros y gráficos elaborados en el programa Excel 2010.

IX. RESULTADOS

Los resultados que a continuación se presentan, son los hallazgos encontrados en el estudio realizado en el área de consulta externa del Hospital Luis Felipe Moncada de la Ciudad de San Carlos Río San Juan sobre la satisfacción y percepción acerca de la atención recibida en los meses de Octubre a Diciembre 2018.

Al analizar la edad de las personas entrevistadas se encontró que en su mayoría pertenecen al grupo de 50 años a más con el **30% (46/155)**, seguido del grupo de 20 – 29 años con el **27% (42/155)**, en cuanto al sexo predominaron las mujeres con el **73.5% (114/155)**, así como el área rural con el **64.5% (100/155)**. (Ver cuadros 1, 2 y 3).

En cuanto a la escolaridad de la población entrevistadas se encontró que la mayoría tienen primaria aprobada con el **36% (56/155)**, seguido del grupo sin estudios con el **24% (37/155)**, la ocupación que predominó fueron las amas de casas con el **56% (87/155)** y los agricultores **17% (26/155)**, así como el municipio de mayor afluencia fue San Carlos con el **64.5% (100/155)**. (Ver cuadros 4, 5 y 6).

Al consultar a la población sobre la calificación de la infraestructura de la consulta externa se encontró que en su mayoría refiere que es **buena** con el **53% (82/155)**, seguido de la clasificación de **regular** en el **27% (42/155)**, al agrupar estas respuestas se encuentra que el **57% (89/155)** refiere una infraestructura **adecuada** para la atención. (Ver cuadros 7 y 8).

El equipamiento fue calificado en su mayoría como **buena** en el **75.5% (117/155)**, seguido de la calificación de **regular** en el **15.5% (24/155)**, al agrupar estas respuestas se encuentra que el **83% (129/155)** refiere que la consulta externa cuenta con un equipamiento **adecuado** para la atención. (Ver cuadros 9 y 10).

La información recibida por los médicos tratantes fue referida como **buena** en el **66% (102/155)**, seguido de la calificación de **regular** en el **17% (27/155)**, ninguna de las personas entrevistadas refirió como **mala** la atención, al agrupar estas respuestas se encuentra que el **83% (128/155)** refiere que la información recibida de parte de los médicos en la consulta externa es **adecuada**. (Ver cuadros 11 y 12).

La cantidad de recursos humanos para la atención en la consulta externa fue referida como **buena** en el **52% (81/155)**, seguido de la calificación de **regular** en el **39% (61/155)**, al agrupar estas respuestas se encuentra que el **57% (88/155)** refiere que la cantidad de recursos humanos en la consulta externa es **adecuada. (Ver cuadros 13 y 14).**

La cantidad de insumos médicos disponibles fueron calificados como **buena** en el **58% (90/155)**, seguido de la calificación de **regular** en el **34% (53/155)**, al agrupar estas respuestas se encuentra que el **62% (96/155)** refiere que los insumos médicos para la consulta externa son **adecuados. (Ver cuadros 15 y 16).**

La atención recibida en la consulta externa fue percibida por la población como **buena** por el **61% (95/155)**, de la población entrevistada, seguido de la calificación de **regular** en el **28% (44/155)**, al agrupar estas respuestas se encuentra que el **70% (108/155)** refiere que la atención recibida es **adecuada. (Ver cuadros 17 y 18).**

La atención recibida por el personal médico fue percibida por la población como **buena** por el **62% (96/155)**, de la población entrevistada y percibida como **regular** en el **22% (35/155)**, al agrupar estas respuestas se encuentra que el **77% (120/155)** refiere que la atención médica es **adecuada. (Ver cuadros 19 y 20).**

En cuanto a la atención recibida por el personal de enfermería fue percibida como **buena** por el **63% (97/155)**, de la población entrevistada y como **regular** en el **30% (46/155)**, al agrupar estas respuestas se encuentra que el **69% (107/155)** refiere que la atención por enfermería fue **adecuada. (Ver cuadros 21 y 22).**

La atención por el personal de admisión en la consulta externa para garantizar la consulta a la población demandante fue percibida como **buena** por el **62% (96/155)**, de la población entrevistada y como **regular** en el **32% (49/155)**, al agrupar estas respuestas se encuentra que el **68% (105/155)** refiere que la atención por el personal de admisión fue **adecuada. (Ver cuadros 23 y 24).**

El personal de laboratorio fue valorado por la población entrevistada en su atención como **buena** por el **54% (84/155)** y como **regular** por el **19% (29/155)**, el **19% (29/155)** no utilizó este servicio durante su visita a la consulta externa. **(Ver cuadro 25).**

El personal de farmacia en cuanto a la dispensación de medicamentos a la población fue calificado como **buena** por el **70% (108/155)**, de la población entrevistada y como **regular** en el **22% (34/155)**, ninguno de los participantes en la entrevista lo califico como **mala**, al agrupar estas respuestas se encuentra que el **78% (121/155)** refiere que la atención por el personal de farmacia fue **adecuada**. (Ver cuadros 26 y 27).

Se valoró la percepción de la población acerca de la atención recibida por el personal de vigilancia, siendo calificada como **buena** por el **50% (77/155)**, de la población entrevistada, como **regular** en el **16% (25/155)** y como **mala** en el **7% (11/155)**, el **24.5% (38/155)** no aportó datos a la entrevista. (Ver cuadro 28).

El horario de atención fue valorado por la población como **buena** por el **59% (92/155)**, **regular** en el **17% (26/155)** y como **mala** en el **13.5% (21/155)**, el **10% (16/155)** como excelente, en cuanto al tiempo de espera el **51% (79/155)** lo considero **adecuado**. (Ver cuadros 29 y 30).

El tiempo de consulta médica fue valorado por la población como **adecuada** por el **75.5% (117/155)**, la información recibida en la consulta fue referida como **adecuada** en el **81% (126/155)** y el tiempo para la siguiente cita es calificada por el **72% (112/155)** lo considero **adecuado**. (Ver cuadros 31, 32 y 33).

El **72% (112/155)** de la población entrevistada refiere como **adecuada** la resolución de su problema de salud y los principales motivos fueron: sentirse mejor de su problema de salud en el **28% (43/155)**, buena atención (**21% 32/155**), a pesar de esto el **15% (23/155)** refiere seguir igual y el **13% (20/155)** refiere mala atención. (Ver cuadros 34 y 35).

Las recomendaciones sugeridas por la población fueron: más exámenes de laboratorio (**16% 25/155**), agilizar la consulta (**13.5% 21/155**) y mejor trato (**10% 15/155**), el **53% (82/155)** refiere no tener recomendaciones. (Ver cuadro 36).

X. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados en el estudio, referente a las características sociodemográficas de los pacientes entrevistados, se encuentra que la mayoría de las personas que acuden al hospital son mayores de 50 años (30%) de los entrevistados, en cuanto al sexo el que más predominó es el sexo femenino (73.5), la escolaridad encontrada la mayoría tienen primaria aprobada (36%), no así con la población analfabeta que es considerada muy alta (24%), así mismo predominó que los pacientes que más acuden a la consulta son del área rural, lo que contrasta con estudio realizado por de Diana María Hermida Salcedo (2014), similitud en el predominio del sexo femenino y donde se encuentra diferencia entre el grupo de edad, la escolaridad y el área de procedencia de los sujetos estudiado, con resultados en su investigación que el 70,3% de los encuestados alcanzan edades entre los 18 y 41 años, predominantemente de sexo femenino (76,3%), el nivel de instrucción predominante fue el secundario (46,7%), se encuentra un 94,1% de residencia urbana.

En los últimos años se han incrementado las complicaciones de enfermedades crónicas, lo cual es de esperar que las personas que más acuden al hospital sean mayores de 50 años, así mismo las mujeres son las que más acuden a las unidades de salud por cultura y en parte por a los amplios programas dirigidos a la salud de la mujer y con respecto a la procedencia según las dimensiones de Donabedian que implican los medios de accesibilidad geográfica no así en este estudio todo lo contrario que la parte rural es la que mas asiste a la consulta.

En cuanto a las condiciones de infraestructura fueron óptimas para el confort de los pacientes que acuden a la consulta externa en un 57% de satisfacción, tomando en cuenta que la infraestructura en los últimos años se ha venido mejorando en las unidades de salud y son una prioridad, por lo que este resultado se considera positivo, Así mismo el equipamiento ha mejorado como respuesta a la demanda de la población, encontrando una satisfacción del 83%, encontrando similitud con estudio realizado (2008), León. Jackelin Vanessa Delgado Jirón, en sus resultados demuestra que el nivel de satisfacción va desde un 76 a 80% del total de las personas entrevistadas en cuanto a las condiciones de la unidad de salud, no así encontrando diferencia en cuanto a las condiciones de infraestructura en estudio realizado (2011), por Gloria Arauz Aguirre y Dharma Castillo Paragón, área de emergencia del

Hospital Luis Felipe Moncada, en sus resultados demuestran se valora en un 72%, en lo que se refiere a la estructura del área, ventilación e iluminación se aprecia como bueno. Así mismo Monterrey, N.L, México, (2012), Luis Alberto Sánchez Barrón realiza estudio donde demuestra que existe buena satisfacción asociada a la iluminación, temperatura, mobiliario y la limpieza, que corresponde a un 89%. A esto se le agrega que tanto para Donabedian y Florence Nightingale coinciden en sus teorías que para proporcionar atención sanitaria es responsable de contar con los recursos necesarios en el entorno y tener cierto grado de comodidad para la satisfacción del paciente con ciertas características de los servicios que hagan la atención a la salud conveniente, confortable, agradable, privada y hasta cierto punto deseable.

En cuanto a la cantidad de insumos médicos disponibles para brindar respuesta a la demanda de la población, en los resultados se obtiene que para el 62% de los entrevistados son suficiente a lo que refiere como adecuado, el resto de población que lo considera como inadecuado probablemente sea por los medicamentos de atención especializado o que no están en la lista básica de medicamentos, Tomando en cuenta que ha mejorado la infraestructura, el equipamiento y la disponibilidad de insumos médicos, era de esperar que la mayoría de la población refiera que la atención recibida fuera adecuada, así encontramos que el 70% expresa satisfacción en la atención recibida, al contrastar con otros estudios realizado, en Plata, Argentina (2015) por Eduard Monguí Palacios, con su estudio se encuentra todo lo contrario ya que sus resultados reporta que un 40% percibió que se siente satisfecha con los servicios recibidos, no tanto así con Mori Tuesta, Perú (2017) en su estudio demuestra algo diferente de forma positiva con alto grado de satisfacción, a lo que refiere que un 92% fue satisfecho y para Gloria Arauz Aguirre y Dharma Castillo Paragón (2011), en el área de emergencia en el hospital Luis Felipe Moncada realizaron, se encuentra similitud ya que los resultados obtenidos en el estudio demostraron que un 64% de los usuarios refieren estar algo satisfecho por toda la atención recibida, en el cual para Delbanco y Daley refieren que la satisfacción del paciente es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad y llenar las expectativas del paciente.

Los datos encontrados con la atención por médicos es un 77% y por el personal de enfermería con el 69%, resultado que hay mejorar para garantizar una atención y satisfacción adecuada. De igual manera la mejora de la atención es extensiva para todo el personal que brinda

atención a la población demandante, los resultados fueron óptimos, pero se ha encontrado datos no satisfactorios ya que con el personal de admisión solamente la población lo reconoce en el 68% y con el personal de farmacia en el 78%, lo cual aún se considera bajo después de todos los planes de mejora de la atención que se ha implementado a nivel hospitalario; al revisar otros estudios se encuentra similitud con Jackelin Vanessa Delgado Jirón, León (2008) en relación al trato por parte del personal asistencial este alcanzo un nivel de satisfacción medio, que corresponde entre un 77 a un 83% de buen trato, no así con Monterrey, N.L, México, en Octubre 2012, Luis Alberto Sánchez Barrón, con su estudio demuestra mayor porcentaje en cuanto que el 82% de los pacientes refirieron ser bien tratados, así mismo Benito Leonel Flores López, Managua (2006) realizo estudio demostrando que un 96% que el trato a nivel general es amable y aceptable.

Para garantizar una atención adecuada a la población el horario de atención se ha modificado para satisfacer a la población, se encuentra en los resultados que la población reconoce este cambio, pero aun así se encuentra que un 69% lo reconoce como adecuada, asimismo el tiempo de espera para la atención fue considerado como adecuado para la mitad de la población. Como parte del compromiso para garantizar la satisfacción de la atención médica se esperaba que el tiempo de la consulta médica fuera adecuado, encontrando un 81% de satisfacción, pero no así con el tiempo que tienen que esperar para la próxima cita donde fue del 72%, en estudios previos se encuentra que Monterrey, N.L, México,(2012), Luis Alberto Sánchez Barrón realiza estudio encontrando similitud en los resultados en relación con el tiempo de espera en la atención desde admisión hasta que llega la consulta con el medico son los más sentidos en la insatisfacción por los usuarios al ser atendidos el cual un 29% refieren que aun los tiempos de espera son muy largos; así mismo Managua,(2006), Benito Leonel Flores López demuestra similitud donde un 68% expresó que el tiempo de espera es muy prologado. Al respecto, Cantú considera que los principales factores que determinan la satisfacción del paciente son el comportamiento, actitud y habilidad del servidor en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer los servicios.

Por todo lo expuesto era de esperar que las recomendaciones sean referidas por las personas a las que no se le han resuelto su problema de salud motivo por el cual acuden a la consulta, siendo las principales; se deben hacer más exámenes de laboratorio y con más agilidad priorizando los que venimos de lugares alejados, dentro del horario de atención iniciar más

temprano la consulta, ya que hay médicos que inician demasiado tarde y además con la prisa ya ni tiempo tiene de explicarle el problema de salud, en cuanto a las condiciones higiénicas se debe mejorar la limpieza principalmente de los servicios higiénicos y de los ventiladores y mejorar el trato ya que trabajadores que nos maltratan como paciente y también a los familiares.

XI. CONCLUSIONES

La mayoría de las personas entrevistadas pertenecen al grupo de 50 años a más, seguido del grupo de 20-29 años, el sexo que predominó fueron las mujeres, proveniente más del área rural, predominando la educación primaria, se encontró en la población entrevistada un dato considerablemente importante de analfabetismo en un 24%, en cuanto a la ocupación la mayoría son amas de casas seguido de los agricultores.

La infraestructura de la consulta externa fue calificada como adecuada para la atención así mismo el equipamiento y suministros fueron percibido como adecuado para la mayoría de los entrevistados.

La información recibida por los médicos tratantes fue referida como adecuada, la cantidad de los recursos humanos, así mismo los insumos médicos fueron percibidos como suficiente para la mayoría de la población en estudio. Cabe señalar que para un 43% de los entrevistados aun hace falta más recursos humanos para brindar atención en el hospital sujeto a estudio.

La adecuada atención recibida en la consulta externa fue percibida en un 70% de satisfacción por los entrevistados y para la mayoría de la población, la atención directa por el médico y la atención por el personal de enfermería fue adecuada, no así es importante señalar que para un 30% de la población se siente insatisfecha con la atención recibida, así mismo un 31% percibe que la atención de enfermería es inadecuada.

Con respecto al personal de apoyo encontramos que en el caso del personal admisionista fue referida como adecuada, así mismo la atención del personal de farmacia fue adecuada para la mayoría de los entrevistados a lo que significa que en su mayoría se sienten satisfecho y conocen el flujo de atención, pero es importante señalar q aún se encuentra el 31% de los entrevistados que perciben insatisfacción con la atención del personal de admisión y en relación a la dispensación de los medicamentos se encuentra un dato de población entrevistada considerablemente importante en insatisfacción en la atención de sus medicamentos prescritos.

El horario de atención fue valorado por la población como adecuado, así mismo el tiempo de la consulta fue adecuado, para el 72% de los entrevistados su problema de salud fue resuelto ya que se sienten mejor, recibieron buena atención, un pequeño porcentaje aducen que siguen igual de salud y mala atención. Es importante señalar que se encontró que un 49% de la población entrevistada refiere que los tiempos de espera para ser atendido no son los adecuados.

Las recomendaciones sugeridas por la población fueron: más exámenes de laboratorio, agilizar la consulta, mejores condiciones higiénicas y mejor trato por el parte del personal que labora en la unidad asistencial, es lo mas sentido de la población y que son los datos que se encuentran en los resultados de la investigación.

XII. RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta como línea de base los resultados de satisfacción y percepción de los pacientes en este trabajo investigativo, con el afán de continuar mejorando, se recomienda en general; retroalimentar los resultados de esta investigación a las autoridades correspondientes para que se desarrolle un plan de mejora enfocado en los procesos calidad de la atención, priorizando según los resultados obtenidos, lo más sentido en cuanto a las satisfacción y percepción de la atención recibida de los pacientes.

- A nivel del SILAIS:

Se debe dar monitoreo continuo para valorar el buen funcionamiento de la consulta externa del hospital, así mismo la organización y funcionamiento de la red integradas en salud.

Verificar que se estén realizado encuesta a la población acerca de la satisfacción en la atención brindada.

- A nivel Hospital:

Esta institución debe tomar en cuenta la opinión de los pacientes quienes expresaron libremente su percepción y satisfacción de los servicios recibidos, expresaron lo más sentido que requieren; otros exámenes de laboratorio además de los ofertados, agilizar el horario para iniciar la consulta, mejores condiciones higiénicas y mejor trato por el personal que atiende en los servicios.

Se debe realizar periódicamente encuesta de satisfacción de la atención recibida por la población, con el objetivo de monitorear los niveles de calidad, lo más sentido de la población y de acuerdo con los resultados, realizar cambios estratégicos con miras de continuar brindando los servicios con calidad y así elevar más el nivel de satisfacción de la población.

- A nivel Municipio mejorar las coordinaciones y articulaciones con la unidad hospitalaria haciendo que funcione como red integrada en salud, esto para proporcionar al paciente la continuidad en su atención.

XIII. BIBLIOGRAFÍA

- Angeles, M. H. (s.f.). *monografías.com*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos101>
- Arauz, E. &. (2011). *Percepción y Satisfacción de los usuarios internos y externos por la atención brindada en el área de emergencia del Hospital Luis Felipe Moncada*. San Carlos, Río San Juan.
- Areas. (2012). "Citas bibliograficas". *Scielo*, 56-70.
- Atención de primera Calidad*. (Agosto1995).
- Brown., D. (1995). *Resultados satisfactorio de la atención*.
- Card, G. (1996). *Buenas relaciones interpersonales (paciente personal de salud)*. .
- Delgado, J. (2008). *Satisfacción de los usuarios externos de los servicios de salud en cuanto a la calidad de atención recibida en el centro de salud, Martin Ibarra Granera*,. Quezalguaque, León.
- Evaluación e indicadores del programa de calidad total. (1995).
- Fernandez, A. (2013). *Satisfacción de los pacientes en un servicio de urgencias con los cuidados enfermeros*. Universidad de Oviedo.
- Gutiérrez, J. M. (2013). *Percepción y Satisfacción de los usuarios externos por la atención medica brindada en el centro de salud Francisco Buitrago del distrito IV de Managua*. Distrito IV, Managua, Nicaragua.
- Hector. (1990). *Usuarios de servicios de la salud*. .
- INIDE. (2013). *ENDESA*. Nicaragua.
- Ley General de Salud, Ley No.423* . (2007). Managua, Nicaragua.
- López, B. L. (2006). *Analisis de la satisfacción de los pacientes*. Managua.
- López, B. L. (2006). *Analisis de la satisfacción de los pacientes*. Managua.
- Ministerio de Salud. (2003). *Ley General de Salud*. Managua, Nicaragua. .
- Ministerio de Salud. (2004). *Proceso de Medición de satisfacción de usuario externos en las unidades de salud del segundo nivel de atención*. Managua, Nicaragua.
- Ministerio de Salud. (2007). *Sistema de Garantía de Calidad del Sector Salud Marco Conceptual y Estratégico*. Managua.
- Ministerio de Salud. (2008). Marco concptual. En *Modelo de salud Familiar y Comunitario* (pág. 15). Managua,Nicaragua.

- Ministerio de Salud. (2008). *Modelo de Salud Familiar y Comunitario*. Managua, Nicaragua.
- Ministerio de Salud. (2008). Política Nacional de Salud. Managua, Nicaragua.
- MINSAL. (2001). *Servicios de Salud*. Managua, Nicaragua.
- MINSAL. (2004). *Ley General de Salud y su reglamento*. Managua, Nicaragua.
- MINSAL. (2003). *Proceso de atención médica*. Obtenido de Google.com.
- Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian. (2005). *Evaluating the quality of medical care*.
- Mongui, E. (2015). *Percepción de la calidad de atención médica en la población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P.* La Plata, Argentina.
- Naciones Unidas. (01 de 01 de 2016). *INFORME DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE*. Obtenido de <https://unstats.un.org>
- OMS. (1978). *Protección y Promoción de la Salud*. Obtenido de http://www.who.int/topics/primary_health_care/es/
- OMS. (2008). *Atención primaria en la salud*.
- Organización Mundial de la Salud. (2017). Boletín de la OMS. volumen 95.
- Palomer. (s.f.). *Capacidad y Oportunidad que tienen los prestadores de servicios de salud*. . Obtenido de Google.com.
- Proyecto Ministerio de Salud – Banco Mundial . (1996). *Estudio de satisfacción del Usuario*. .
- SALCEDO, D. M. (2014). *SATISFACCION DE LA CALIDAD DE ATENCION BRINDADA A LOS USUARIOS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD N° 2. CUENCA*. . México: tesis.
- Salud., M. d. (2004). *Ley General de salud y su Reglamento*. Managua, Nicaragua.
- Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de Seguridad Social en Guadalupe Nuevo León*. Monterrey, N.L. México.
- Toledo. (2011 - 2013). *Evaluación de la calidad, en el servicio de Salud*. Obtenido de google.com.
- Tuesta, M. &. (14 de Octubre de 2017). *UNIVERSIDAD CINÉTICA DEL PERÚ*. Obtenido de Repositorio institucional: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/313>

XIV. ANEXOS

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

“Satisfacción y percepción de los pacientes acerca de la atención brindada en la consulta externa del el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, julio a septiembre 2018.”

Deseamos conocer su opinión sobre los servicios que se brindan en esta unidad asistencial, sus respuestas serán confidenciales y serán utilizadas para mejorar la calidad de la atención. Por lo que le pedimos responder con sinceridad y agradecemos de ante mano su colaboración para este trabajo.

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

1.- Edad _____

2.- Sexo

a) Hombre b) Mujer

3.- Procedencia

a) Urbano b) Rural

4.- Escolaridad

a) Analfabeta b) Primaria c) Secundaria d) Tecn/Superior

5.- Ocupación _____

6.- Municipio _____

Objetivo No. 2: Valorar la satisfacción de la población acerca de atención médica recibida según las condiciones de infraestructura, higiene y limpieza que brinda el Hospital.

7.- Calificación de la Infraestructura

a) Excelente b) Buenas c) Regular d) Malo e) N/A

8.- Calificación del Equipamiento

a) Excelente b) Buenas c) Regular d) Malo e) N/A

9.- Percepción de la Información brindada de su enfermedad

a) Excelente b) Buenas c) Regular d) Malo e) N/A

10.- Percepción de cantidad de Recursos Humanos para la atención médica

a) Excelente b) Buenas c) Regular d) Malo e) N/A

11.- Percepción de la cantidad de insumos o suministros para la atención

a) Excelente b) Buenas c) Regular d) Malo e) N/A

Objetivo No. 3: Valorar la satisfacción de la población en relación a la atención de salud.

12.- Satisfacción del Usuario

a) Excelente b) Buenas c) Regular d) Malo e) N/A

13.- Como considera el trato recibido por el Médico

a) Excelente b) Buenas c) Regular d) Malo e) N/A

14.- Como considera el trato recibido por el recurso de enfermería

a) Excelente b) Buenas c) Regular d) Malo e) N/A

15.- Como considera el trato recibido por el recurso de Admisión

a) Excelente b) Buenas c) Regular d) Malo e) N/A

16.- Como considera el trato recibido por el recurso de Laboratorio

a) Excelente b) Buenas c) Regular d) Malo e) N/A

17.- Como considera el trato recibido por el recurso de Farmacia

a) Excelente b) Buenas c) Regular d) Malo e) N/A

18.- Como considera el trato recibido por el Personal de Seguridad

a) Excelente b) Buenas c) Regular d) Malo e) N/A

19.- Como considera el Horario de Atención

a) Excelente b) Buenas c) Regular d) Malo e) N/A

20.- Como considera el tiempo de espera para la atención

a) Adecuado b) Inadecuado

20.- Como considera la duración de la consulta médica

a) Adecuado b) Inadecuado

21.- Como considera la información recibida de su problema de salud

a) Adecuado b) Inadecuado

22.- Como considera el tiempo para la próxima cita

a) Adecuado b) Inadecuado

23.- Se siente satisfecho con la atención recibida

a) Si b) No

23.- Considera que se resolvió su problema de salud

a) Si b) No

Porque:

24.- Recomendaciones para mejorar la atención en el Hospital

Tablas.

Tabla N°1: Edad de las personas entrevistadas acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Edad en años	Frec	%
20 - 29 Años	42	27.1
30 - 39 Años	38	24.5
40 - 49 Años	29	18.7
50 Años y mas	46	29.7
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 2: Sexo de las personas entrevistadas acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Sexo	Frec	%
Hombre	41	26.5
Mujeres	114	73.5
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 3: Procedencia de las personas entrevistadas acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Procedencia	Frec	%
Urbano	55	35.5
Rural	100	64.5
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 4: Escolaridad de las personas entrevistadas acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Escolaridad	Frec	%
Sin Estudios	37	23.9
Primaria	56	36.1
Secundaria	35	22.6
Superior	27	17.4
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 5: Ocupación de las personas entrevistadas acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Ocupación	Frec	%
Ama de casa	87	56.1
Trabajador del sistema publico	13	8.4
Agricultor	26	16.8
Estudiantes	8	5.2
Sin empleo	8	5.2
Otros	13	8.4
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 6: Municipios de las personas entrevistadas acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Municipios	Frec	%
El Almendro	15	9.7
El Castillo	17	11.0
Morrito	7	4.5
San Carlos	100	64.5
San Miguelito	16	10.3
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 7: Calificación de la infraestructura acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Excelente	7	4.5
Buena	82	52.9
Regular	42	27.1
Mala	24	15.5
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población.

Tabla N° 8: Calificación de la infraestructura acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Adecuada	89	57.4
Inadecuada	66	42.6
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 9: Calificación del equipamiento acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Excelente	12	7.7
Buena	117	75.5
Regular	24	15.5
Mala	2	1.3
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 10: Calificación del equipamiento acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Adecuada	129	83.2
Inadecuada	26	16.8
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 11: Calificación de la información recibida por los médicos, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Excelente	26	16.8
Buena	102	65.8
Regular	27	17.4
Mala	0	0.0
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 12: Calificación de la información recibida por los médicos, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Adecuada	128	82.6
Inadecuada	27	17.4
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 13: Calificación de la cantidad de Recursos Humanos acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Excelente	7	4.5
Buena	81	52.3
Regular	61	39.4
Mala	6	3.9
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 14: Calificación de la cantidad de Recursos Humanos acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Adecuada	88	56.8
Inadecuada	67	43.2
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 15: Calificación de la cantidad de Insumos médicos disponibles, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Excelente	6	3.9
Buena	90	58.1
Regular	53	34.2
Mala	6	3.9
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 16: Calificación de la cantidad de Insumos médicos disponibles, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Adecuada	96	61.9
Inadecuada	59	38.1
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 17: Satisfacción de la población acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Excelente	13	8.4
Buena	95	61.3
Regular	44	28.4
Mala	3	1.9
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 18: Satisfacción de la población acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Adecuada	108	69.7
Inadecuada	47	30.3
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 19: Consideración sobre la atención del médico acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Consideración	Frec	%
Excelente	24	15.5
Buena	96	61.9
Regular	34	21.9
Mala	1	0.6
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 20: Consideración sobre la atención del médico acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Adecuada	120	77.4
Inadecuada	35	22.6
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 21: Consideración sobre la atención del personal de enfermería, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Consideración	Frec	%
Excelente	10	6.5
Buena	97	62.6
Regular	46	29.7
Mala	2	1.3
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 22: Consideración sobre la atención del personal de enfermería, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Adecuada	107	69.0
Inadecuada	48	31.0
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 23: Consideración sobre la atención del personal de admisión, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Consideración	Frec	%
Excelente	9	5.8
Buena	96	61.9
Regular	49	31.6
Mala	1	0.6
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 24: Consideración sobre la atención del personal de admisión, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Adecuada	105	67.7
Inadecuada	50	32.3
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 25: Consideración sobre la atención del personal de laboratorio, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Consideración	Frec	%
Excelente	11	7.1
Buena	84	54.2
Regular	29	18.7
Mala	2	1.3
SD	29	18.7
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 26: Consideración sobre la atención del personal de farmacia, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Consideración	Frec	%
Excelente	13	8.4
Buena	108	69.7
Regular	34	21.9
Mala	0	0.0
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 27: Consideración sobre la atención del personal de farmacia, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Adecuada	121	78.1
Inadecuada	34	21.9
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 28: Consideración sobre la atención del personal de vigilancia, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Consideración	Frec	%
Excelente	4	2.6
Buena	77	49.7
Regular	25	16.1
Mala	11	7.1
SD	38	24.5
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 29: Consideración sobre el horario de atención, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Consideración	Frec	%
Excelente	16	10.3
Buena	92	59.4
Regular	26	16.8
Mala	21	13.5
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 30: Consideración sobre el tiempo de espera para la atención médica, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Adecuada	79	51.0
Inadecuada	76	49.0
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 31: Consideración sobre el tiempo de consulta médica, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Adecuada	117	75.5
Inadecuada	38	24.5
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 32: Consideración sobre la información recibida en la consulta médica, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Adecuada	126	81.3
Inadecuada	29	18.7
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 33: Consideración sobre el tiempo para la siguiente cita, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.

Calificación	Frec	%
Adecuada	112	72.3
Inadecuada	43	27.7
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 34: Consideración sobre la resolución de su problema de salud, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018

Calificación	Frec	%
Adecuada	112	72.3
Inadecuada	43	27.7
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

Tabla N° 35: Consideración sobre la resolución de su problema de salud, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018

Porque	Frec	%
Buena atención	32	20.6
Me siento mejor	43	27.7
Me operaron	19	12.3
Me garantizaron todo	18	11.6
Mala Atención	20	12.9
Sigo igual	23	14.8
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

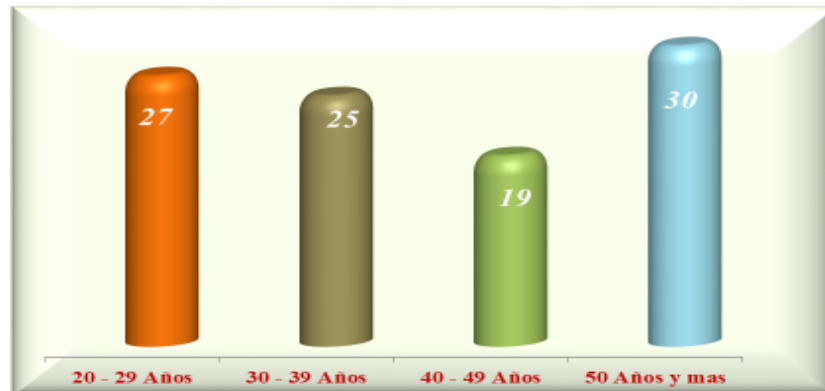
Tabla N° 36: Recomendaciones para mejorar la atención, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018

Recomendaciones	Frec	%
Mas Especialistas	12	7.7
Más exámenes de laboratorio	25	16.1
Mejor trato	15	9.7
Agilizar el inicio de la consulta	21	13.5
Ninguna	82	52.9
Total	155	100

Fuente primaria: Entrevista a la población

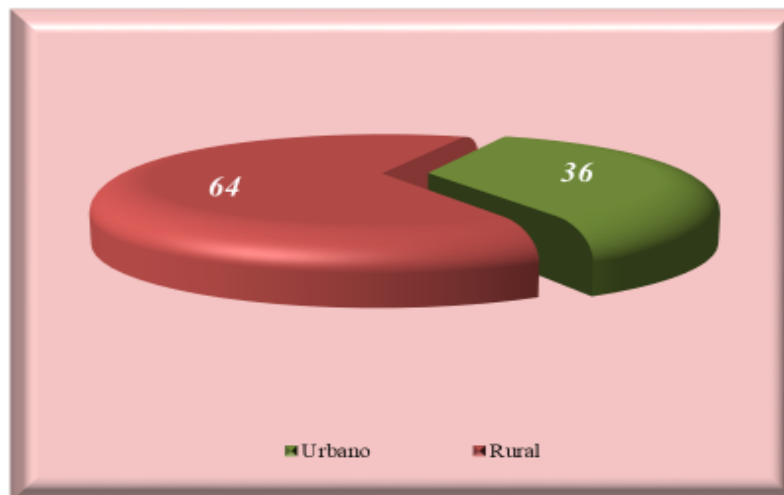
Gráficos.

Gráfico N°1: Edad de las personas entrevistadas acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.



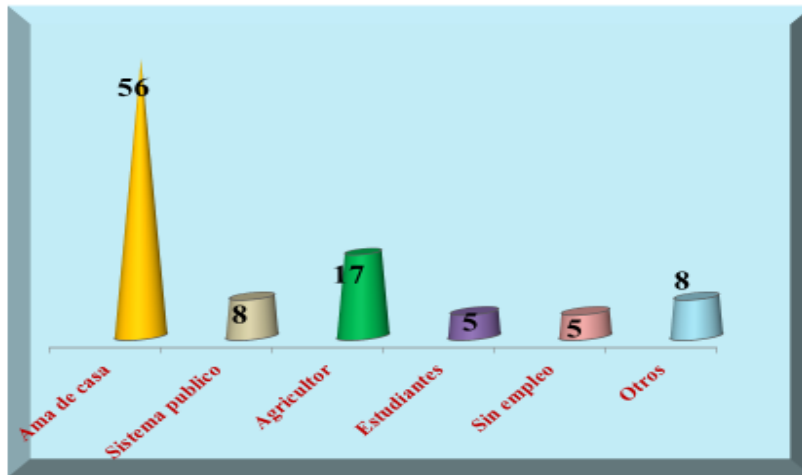
Fuente: tabla 1

Gráfico N°2: Procedencia de las personas entrevistadas acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.



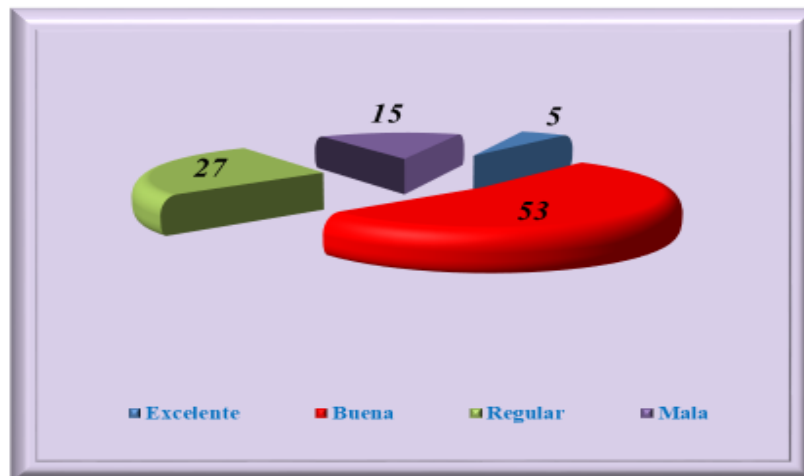
Fuente: tabla 3

Gráfico N°3: Ocupación de las personas entrevistadas acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.



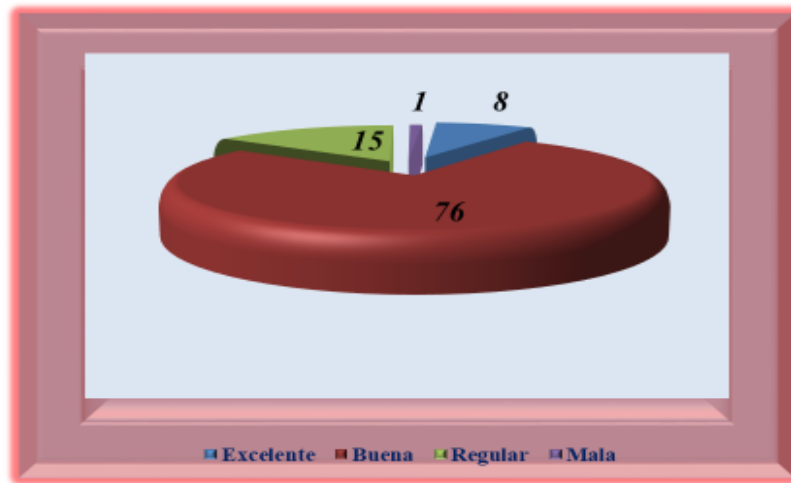
Fuente: tabla 5

Gráfico N°4: Calificación de la infraestructura acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.



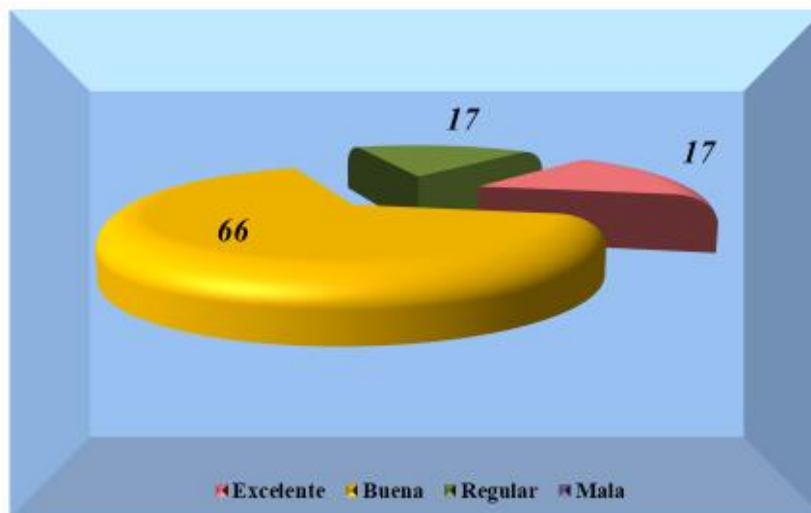
Fuente: tabla 7

Gráfico N°5: Calificación del equipamiento acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.



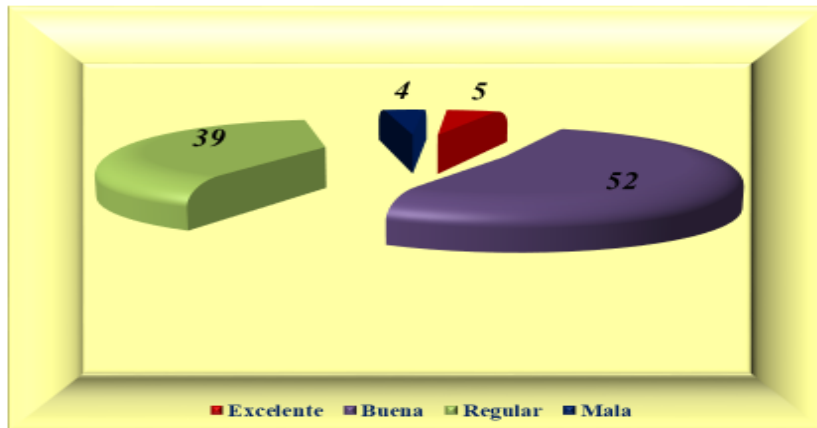
Fuente: tabla 9

Gráfico N°6: Calificación de la información recibida por los médicos, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.



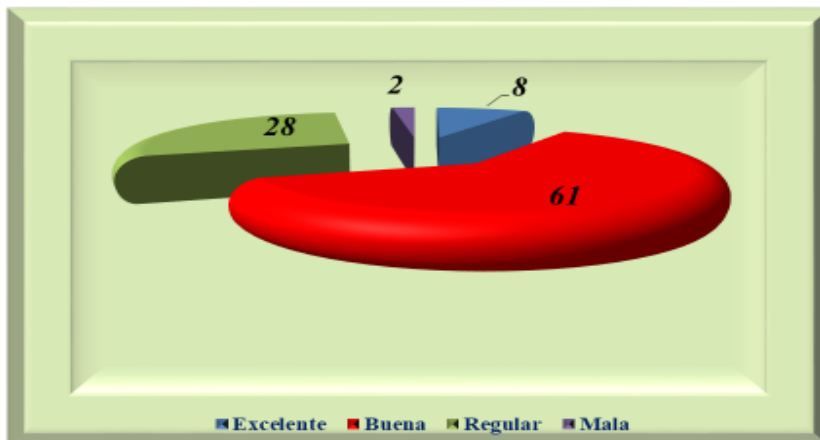
Fuente: tabla 11

Gráfico N°7: Calificación de la cantidad de Recursos Humanos acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.



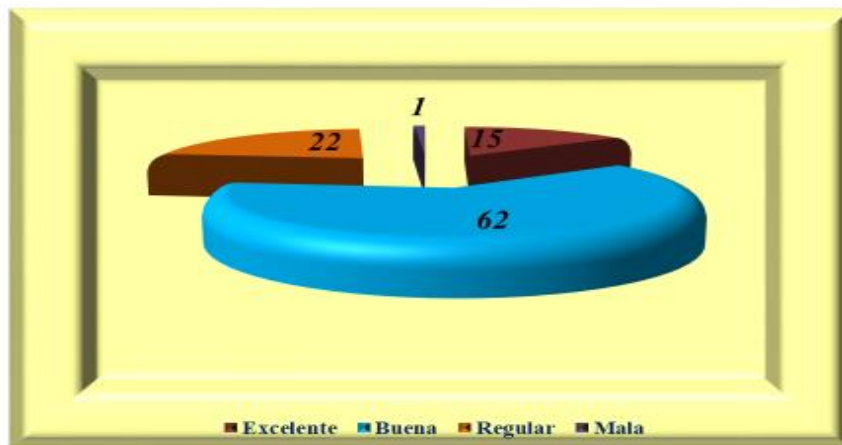
Fuente: tabla 13

Gráfico N°8: Satisfacción de la población acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.



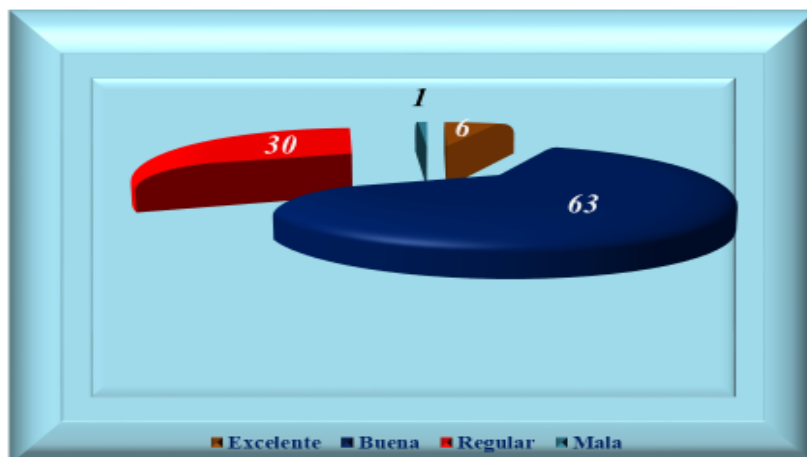
Fuente: tabla 17

Gráfico N°9: *Consideración sobre la atención del médico acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.*



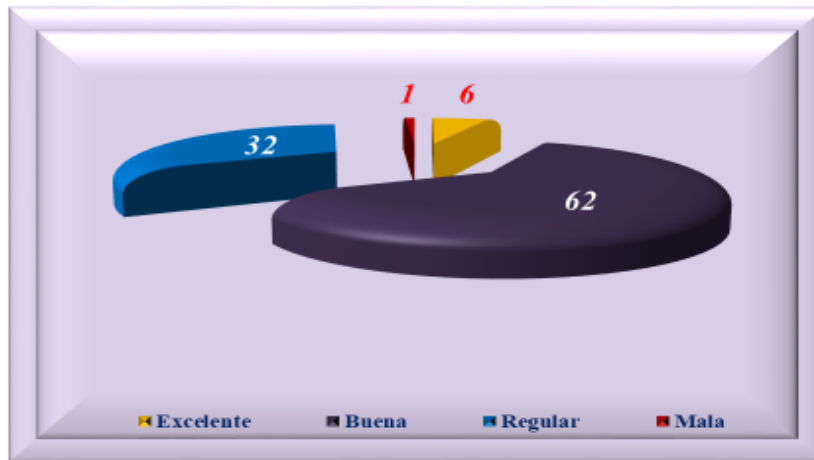
Fuente: tabla 19

Gráfico N°10: *Consideración sobre la atención del personal de enfermería, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.*



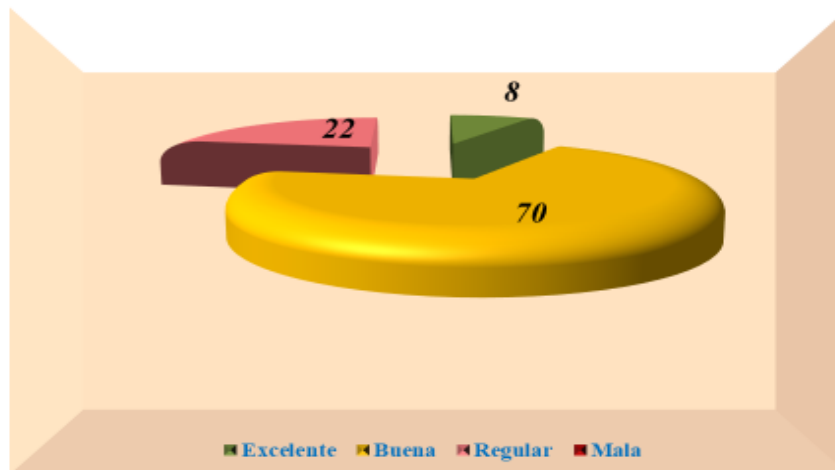
Fuente: tabla 21

Gráfico N°11: *Consideración sobre la atención del personal de admisión, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.*



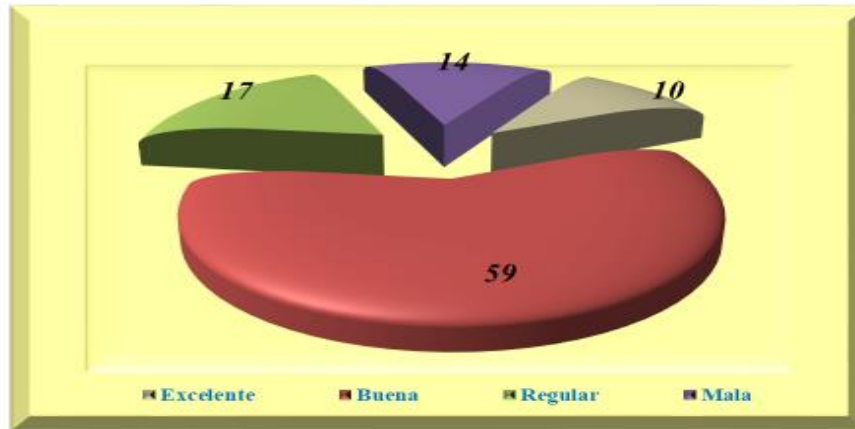
Fuente: tabla 23

Gráfico N°12: *Consideración sobre la atención del personal de farmacia, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.*



Fuente: tabla 26

Gráfico N°13: *Consideración sobre el horario de atención, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.*



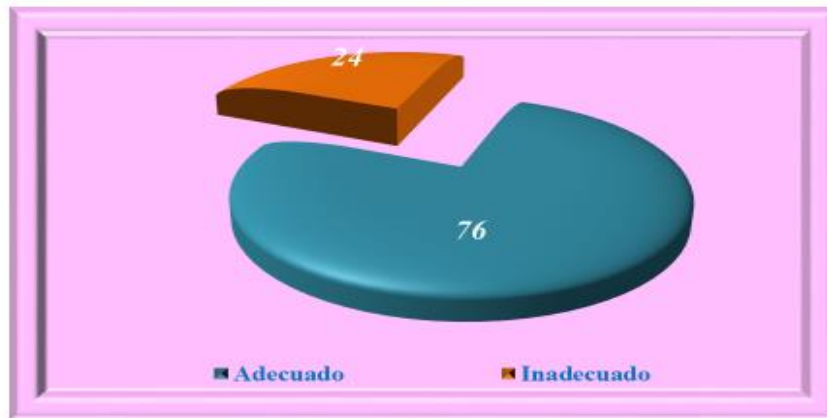
Fuente: tabla 29

Gráfico N°14: *Consideración sobre el tiempo de espera para la atención médica, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.*



Fuente: tabla 30

Gráfico N°15: *Consideración sobre el tiempo de consulta médica, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.*



Fuente: tabla 31

Gráfico N°16: *Consideración sobre el tiempo de consulta médica, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.*



Fuente: tabla 34

Gráfico N°17: Recomendaciones para mejorar la atención, acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018.



Fuente: tabla 36