

## **Satisfacción de los usuarios en el servicio de fisioterapia de consulta externa, del Hospital Alemán Nicaragüense Agosto-Diciembre 2016.**

Br: Yasmina López. ([jasminapavon34@gmail.com](mailto:jasminapavon34@gmail.com)), Br: Celia Marcia. ([celiamarcia765@gmail.com](mailto:celiamarcia765@gmail.com)), Br: Juana sirias. ([mercedessirias@yahoo.es](mailto:mercedessirias@yahoo.es))

Egresadas carrera de Licenciatura en Fisioterapia POLISAL UNAN Managua.

### **Resumen.**

Esta investigación se llevó a cabo en el Hospital Alemán Nicaragüense con el objetivo de valorar la Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de fisioterapia hacia al usuario que busca una atención especializada en consulta externa; mediante la rehabilitación y los conocimientos que posee el personal de salud en relación al entorno laboral.

Este estudio es de tipo descriptivo, corte transversal con una muestra de 50 usuarios seleccionados aplicándose un cuestionario sobre la satisfacción en el Hospital Alemán Nicaragüense. El procesamiento de la información está dado por medio de un programa estadístico SPSS versión 23, facilitándonos así el análisis de los resultados presentándolos en graficas de barras y pastel. El estudio nos revela, el sexo predominante es el femenino con 52%, con respecto a sexo y edad predomina el masculino con 28% entre las edades 26 a 45 años. En los elementos tangibles que contemplan las actividades de atención en el servicio de fisioterapia lo calificándolo como bueno, se evaluaron las capacidades de repuesta de acuerdo al tiempo de espera y tiempo de sesión esperando menos de media hora calificándolo como bueno, Se identificaron los aspectos que generan mayor satisfacción e insatisfacción en los usuarios con respecto a la información sobre el procedimiento del tratamiento y cuidadoso con la aplicación, respeta Privacidad durante su consulta, escucha mis quejas de salud y la percepción sobre el servicio brindado por el fisioterapeuta refieren los usuarios en cada uno de estos aspectos están satisfechos.

Palabras claves: Atención, Satisfacción, Usuarios.

## **Abstrac**

This research was carried out in the Hospital Alemán Nicaragüense with the objective of evaluating the satisfaction of the users in the care of the physiotherapy service towards the user who seeks specialized care in external consultation; Through the rehabilitation and knowledge that health personnel have in relation to the work environment.

This study is a descriptive, cross-sectional study with a sample of 50 selected users applying a questionnaire on satisfaction at the Hospital Alemán Nicaragüense. The information processing is given through a statistical program SPSS version 23, facilitating us the analysis of the results presenting them in graphs of bars and pastel. The study reveals, the predominant sex is the female with 52%, with respect to sex and age predominates the masculine with 28% between the ages 26 and 45 years. In the tangible elements that contemplate the activities of attention in the service of physiotherapy qualifying it as good, were evaluated the capacities of answer according to the time of waiting and session time waiting less than half an hour qualifying it as good, It was identified the aspects that Generate greater satisfaction and dissatisfaction in the users regarding the information about the treatment procedure and careful with the application, respects Privacy during their consultation, listen to my complaints of health and the perception about the service provided by the physiotherapist refer users in each One of these aspects are satisfied.

Key words: Attention, Satisfaction, Users.

## **Introducción.**

La OPS (Organización Panamericana de la Salud) define a la calidad de atención en salud como un alto nivel de excelencia profesional a través del uso suficiente de los recursos para un mínimo riesgo y alto grado de satisfacción para el usuario. La satisfacción del usuario implica una experiencia racional, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria esto hace que la satisfacción sea diferente para las distintas personas en diferentes circunstancias. La investigación de los servicios del Hospital surge como una necesidad dicotónica entre el usuario y el servicio de salud para evaluar no solamente la satisfacción sino también “brindar” un “confort” en calidad de atención, así como elementos de elementos tangibles, capacidad de repuesta y la satisfacción e insatisfacción presentes en el usuario.

En el Hospital Alemán Nicaragüense se realizó un análisis de satisfacción de usuarios en consulta externa atendidos en los servicios de hospitalización en el período comprendido de Agosto - Octubre 2006, donde se encontró que el 86% de los usuarios externos del estudio se sintieron satisfecho con la atención brindada por el personal médico, el 77% con la atención brindada por enfermería y el grado de satisfacción del estudio fue del 67%. La importancia de realizar este estudio de la satisfacción del usuario en el Hospital Alemán Nicaragüense, la calidad de los servicios radica en el beneficio para todos los sectores involucrados usuarios, población receptora de los servicios, los gestores y profesionales de salud; Para darnos cuenta de cómo es la asistencia del Hospital hacia los usuarios que asisten en dicho lugar para bienestar de ellos. Por lo que nos permitirá obtener información sobre los puntos o áreas críticas en el proceso de atención y poder emitir o brindar recomendaciones que ayuden a superar las deficiencias encontradas y así mejorar la eficiencia, eficacia y oportunidad de los servicios.

El estudio tiene como objetivo, describir la Satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada en el servicio de fisioterapia de consulta externa, del Hospital Alemán Nicaragüense Agosto-Diciembre 2016 y como objetivo específico, caracterizar

los datos demográficos de los usuarios de consulta externa en la atención brindada por fisioterapia del Hospital Alemán Nicaragüense, examinar los elementos tangibles que contemplan las actividades de atención en el servicio de fisioterapia, evaluar las capacidades de repuesta ofrecida en el servicio de fisioterapia, identificar los aspectos que generan mayor satisfacción e insatisfacción en los usuarios que reciben el servicio de fisioterapia de consulta externa en el Hospital Alemán Nicaragüense.

### **Material y Método**

Con respecto a su análisis será descriptivo porque busca especificar cada uno de los indicadores siendo estos: los elementos tangibles, capacidad de repuesta y los elementos satisfactorios e insatisfactorios sobre la forma de atención recibida en el Hospital. Únicamente pretenden medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (Pineda., 1994) . Es prospectivo, por que recopila información con forme ocurren los hechos y hallazgo acerca de la muestras en estudio. Es de tipo mixto ya que representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta. Es de corte transversal porque se realizan en un periodo de tiempo determinado y se recolectaran los datos tal como se manifiesta. El presente estudio se llevó a cabo en el Área de fisioterapia de consulta externa del Hospital Alemán Nicaragüense situado en el distrito VI de Managua. El universo lo constituye la población que asiste al Área de fisioterapia del Hospital Alemán Nicaragüense de consulta externa siendo un total de 1200, usuarios anuales, encontrando una muestra de 50 usuarios encuestados. Según Hernández y Col. (2006) el tipo de muestreo es no probabilístico o también conocido por conveniencia porque se desconoce la probabilidad de selección de cada unidad o elemento del universo es decir, no hay ninguna seguridad de que la muestra represente la población del cual se extrae porque la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de la causa seleccionada con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base en formula de

probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o un grupo de personas y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otro criterio de investigación. Utilizamos un instrumento estandarizado del modelo de SEVRQUAL que es una herramienta para la medición de la calidad del servicio desarrollado por Valiere. A. Zethami. A Parasuramen creado en 1988. Se utilizó un cuestionario estandarizado seleccionando las preguntas de acuerdo a las variables propuestas a nuestro estudio el cual consiste en los elementos tangibles, capacidad de respuestas y aspectos que generan satisfacción e insatisfacción en el usuario. Se realizó una guía de observación la cual se aplicó en el área de fisioterapia de consulta externa en el Hospital Alemán Nicaragüense con el objetivo de observar el proceso de atención fisioterapéutica hacia el usuario, la infraestructura del hospital, el ambiente y equipos fisioterapéuticos. Se realizó un consentimiento institucional, Para la recolección de la información se solicitó autorización por medio de una carta dirigida a la directora del Hospital Alemán Nicaragüense; para darnos la autorización para permitirnos el levantamiento de nuestra información. Se elaboró un instrumento formal sobre la satisfacción de la atención en el usuario que consistió en explicarle al paciente el llenado del cuestionario y a la vez pedirle su participación para nuestro estudio. Luego de aprobados los consentimientos informados se procedió a recolectar la información de la siguiente manera: Para recolectar la información sobre la satisfacción del usuario se realizó visitas al “Hospital Alemán Nicaragüense” aplicándose el cuestionario en la sala de espera de consulta externa de fisioterapia entre los meses de septiembre, octubre y noviembre del año 2016 explicándole a los participantes el propósito de nuestra investigación y el llenado del cuestionario de tal forma que el usuario selecciono la nomenclatura de acuerdo a la respuesta que creyera conveniente según el ítems que se le preguntara. Una vez recolectada la información se procesó y se analizó a través del programa estadístico SPSS 23 que es uno de los programas estadísticos más conocidos ya que tiene la capacidad para trabajar con grandes bases de datos, presentándolas en tablas de distribución de frecuencia asociada y porcentaje de datos, la cual permitió obtener los resultados de manera cuantitativa

a través de tablas y gráficos estadísticos presentadas en barras y en pastel, para su debida elaboración de los análisis según las gráficas obtenidas de acuerdo al programa establecido.

### **Análisis de datos recolectados**

De acuerdo con los tres últimos censos realizado por el MINSA, Nicaragua redujo su tasa de crecimiento poblacional anual de 3,5% en el período 1971-1995 a 1,7% entre 1995 y 2005, cuenta con una población de 5.142.098 habitantes (CPV 2005), de los cuales el 49,3% son hombres y el 50,7% mujeres, Con respecto a esta información de acuerdo a nuestro estudio aplicado en el Hospital Alemán Nicaragüense el género más predominante es el sexo femenino con un 52%. Con respecto al total de participante, un 28% pertenecen al sexo masculino entre las edades de 26 a 45 años, dentro de los parámetros de edades de 46 a 55 años se encontró un 24% de participantes que corresponden al sexo femenino. De acuerdo a nuestros estudios realizado en base a la procedencia hallamos que el mas predominante es la zona urbana con un 98% y en la zona rural con un 2% notandose asi una urbanizacion macro. 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 la calidad del servicio ya que los usuarios no están satisfechos con esto debido a las horas prolongadas de espera, en relación al tiempo de espera es uno de los atributo mejor evaluado por los usuarios al esperar menos de media hora al ser atendidos con un 86%, De acuerdo a nuestro indicadores que se midieron como, los elementos tangible, capacidad de respuesta, elementos satisfactorios e insatisfactorios el usuario percibe, que el servicio brindado por el fisioterapeuta el 86% lo califican como satisfecho, seguidamente de un 8% como insatisfecho.

## **Conclusiones.**

- Con relación a la caracterización de los datos demográficos de los usuarios de consulta externa en la atención brindada por fisioterapia del Hospital Alemán Nicaragüense , el sexo femenino es el que más predomina con un 52%, de acuerdo a la edad y sexo el 28% pertenecen al sexo masculino entre las edades de 26 a 45 años que acuden a este servicio fisioterapéutico, así mismo en el grado de instrucción predomino más secundaria completa , de acuerdo a la ocupación son las amas de casa que más prevalecen en relación a la procedencia son del área urbana que más asisten .
- En lo que respecta a los elementos tangibles que contemplan las actividades de atención en el servicio de fisioterapia en la Comodidad, espacio e iluminación de la sala de fisioterapia se calificó como buena; en cuanto a los equipos terapéuticos refieren estar en un buen estado según el criterio de los usuarios que asisten a este servicio, al aplicar la guía de observación encontramos que hay equipos terapéuticos en mal estado siendo estos: 2 ultrasonidos, 2 Tens, mecanoterapia (bicicleta, barras paralelas) y en buen estado: 4 ultrasonidos, 4 Tens , 3 infrarrojos, 1 parafina, compresas húmedas calientes y en mecanoterapia (tracción de cervicalgia, rueda de hombro, escalera digitales).
- Se evaluaron las capacidades de repuesta ofrecida por el servicio de fisioterapia de acuerdo al tiempo de espera y tiempo de sesión esperando menos de media hora como bueno lo que demuestra , ser una repuesta satisfactoria para el usuario.
- Se identificaron los aspectos que generan mayor satisfacción e insatisfacción en los usuarios que reciben el servicio de fisioterapia de consulta externa en el Hospital Alemán Nicaragüense con respecto a la información sobre el procedimiento del tratamiento - cuidadoso con la aplicación, respeta Privacidad durante su consulta, escucha mis quejas de salud y la percepción sobre el servicio brindado por el fisioterapeuta refieren los usuarios en cada uno de estos aspectos estar satisfechos.

## **Bibliografía:**

- J. Delgado, B. d. (2014). Introducción a la Administración. Managua.
- Lopez, B. L. (1999-2001). Maestría en salud pública. Managua.
- Pineda., E. B. (1994). Metodología de la investigación . Washington, D.C. 20037, E.U.A. : segunda edición.
- Reynoza., M. C. (2014). Seminario de graduación de calidad de atención. Managua.
- Sampieri, D. R. (2010). Metodología de la investigación. México: Quinta edición.
- Sistema de Gestión de la calidad en salud. Lima . (2006).
- Berríos., D. M. (2008). Calidad de Servicio. UNAN León .
- Ferrara, F. A. (1985). Teoría Social y Salud. Buenos Aires.
- Gavilano, D. L. (2004). Categorías De Establecimientos. N T N° 0021- MINSA / DGSP V.01.
- J. Delgado, B. d. (2014). Introducción a la Administración. Managua.
- Leininger. (1978). Calidad de atención.
- Lopez, B. L. (1999 - 2001). Análisis de la satisfacción de los usuarios en los servicios ofertados. Managua.
- Lopez, B. L. (1999-2001). Maestría en salud pública. Managua.
- MINSA. (2005). Ley del usuario. Managua.
- MINSA. (2013). Managua.
- MOSAFC (2008). Managua .
- Perez, M. C. (2012). Satisfacción y Confianza En Fisioterapia. México.



Reynoza., M. C. (2014). Seminario de graduacion de calidad de atencion.  
Managua.

Soler, P. M. (2006). sistema de gestion de la calidad en salud. Lima .

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010) Metodología de la  
Investigación. México D.F.

Piura, J. (2008). Metodología de Investigación Científica. Nicaragua.