

**Titulo:**

Calidad de atención a los pacientes que acuden a la consulta externa del servicio de fisioterapia del centro de Salud Roberto Herrera Ríos.

**Autores:**

Licenciada Carolina Delia Trujillo Telleria, Barrio Campo Bruce del centro Escolar Publico España 1c. al norte ½ C. al este, Managua Nicaragua. [carolina\\_111185@yahoo.com](mailto:carolina_111185@yahoo.com).

Licenciado Elías José Vallecillo Jirón, Barrio Marvin Palacio del centro de salud 1 c. al sur 3 c al este, León Nicaragua. [yeliasva@yahoo.es](mailto:yeliasva@yahoo.es) .

Licenciada Josefa Eglantina Vargas González, Reparto Schick de la terminal 108 - 109 2 cuadras arriba 75 varas al sur, Managua Nicaragua. [eglan720502@hotmail.com](mailto:eglan720502@hotmail.com) .

**Coautor:**

Licenciado Erick Alexander de Jesús Chamorro Segovia, Docente Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Instituto Politécnico de la Salud, [erickchamorro1992@gmail.com](mailto:erickchamorro1992@gmail.com).

**Resumen:**

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la calidad de atención en la consulta externa del servicio de fisioterapia del centro de salud Roberto Herrera Ríos, durante el último trimestre del 2016. Estudio de tipo descriptivo, de corte transversal, con enfoque cuantitativo teniendo como objetivo analizar el comportamiento de las variables en estudio.

Los instrumentos de recolección de información utilizados durante la investigación fue la encuesta a pacientes donde se caracterizó sociodemográficamente la población en estudio, la calidad de atención, una encuesta dirigida a los fisioterapeutas, que permitió conocer el entorno laboral y por ultimo una guía observacional que describió las condiciones en la infraestructura del área de

fisioterapia y los equipos terapéuticos utilizados para brindar atención a los pacientes.

Para el análisis de la información se utilizó el programa estadístico IBM - SPSS (versión 22), el que permitió construir tablas de frecuencia, además del porcentaje de predominio de las variables obteniendo como resultado que el sexo dominante es el femenino, entre los rangos de edad los grupos etarios entre 50 – 59 años, con mayor influencia en la población urbana y estado civil casado. Además, una significancia del “totalmente de acuerdo” en cuanto a la responsabilidad de la calidad en la atención, seguido de la confiabilidad y seguridad a los usuarios. Los datos obtenidos de las encuestas dirigidas a los fisioterapeutas que laboran en el centro de salud, reseñan estar de acuerdo con el entorno laboral donde se desempeñan y en la guía observacional hay una mayor incidencia de la aceptabilidad en relación al estado de la infraestructura y el equipamiento fisioterapéutico.

**Palabras claves:**

Calidad, Atención, Infraestructura, Equipamiento y Entorno laboral.

**Abstract.**

Summary:

The present study had as objective to analyze the quality of care in the external consultation of the physiotherapy service of the health center Roberto Herrera Ríos, during the last quarter of 2016. Of descriptive type, transversal **section aiming** to analyze the behavior of the variables in Study, according to its quantitative approach.

The data collection instruments used during the investigation were the survey of patients in which the population under study was characterized social demographically, the quality of care, a survey aimed at physiotherapists, which allowed to know the work environment and finally an observational guide that described The conditions in the infrastructure of the physiotherapy area and the therapeutic equipment used to provide care to the patients.

For the analysis of the information the statistical program IBM - SPSS (version 22) was used, making tables of frequency and percentage selecting each one of the variables giving as a result that the dominant sex is the female, between the age ranges the age groups Between 50-59 years, with greater influence in the urban population and married civil status. In addition, we obtained as a result totally agree the responsibility of the quality of care followed by the reliability and safety to the users. The data obtained from the surveys directed to the physiotherapists who work in the health center are in agreement with the work environment where they work, and in the observational guide there is an acceptability regarding the state of infrastructure and physiotherapeutic equipment.

Keywords:

Quality, Attention, building, Equipment and Work Environment.

### **Introducción:**

Calidad es la totalidad de funciones, características o comportamiento de un bien o servicio. Es hacer lo correcto de forma correcta a tiempo todo el tiempo desde la primera vez mejorando, siempre innovando y satisfaciendo a nuestros pacientes.

La atención dirigida a los pacientes que asisten a las áreas de fisioterapia ha sido un tema de discusión en el sector salud, así como la calidad de los servicios que se prestan en los procesos de rehabilitación física, ya que se percibe que estos no son los más adecuados y como efectos de esto, los procesos de recuperación de los pacientes se alcanzan en períodos más prolongados. A pesar de los esfuerzos que impulsa el gobierno central de Nicaragua por mantener la atención en salud, como lo establece la ley 423 (Ley general de salud), esta problemática está latente, y la misma atenta contra el derecho de los usuarios de ser atendidos con servicios de la mejor calidad en condiciones óptimas a como lo establece el modelo comunitario que se viene impulsado como política global de las autoridades actuales.

Por lo tanto, conocer la calidad de la atención de los servicios de Fisioterapia en la consulta externa del centro de Salud Roberto Herrera Ríos, y obtener una base de información, ha sido el objetivo de este estudio, ya que no existen antecedentes de investigaciones de este tipo en nuestro país, para ello se tomó en cuenta aspectos que tienen que ver con datos sociodemográficos, la opinión de los usuarios atendido, así como de los mismos profesionales que prestan estos servicios. La información recopilada permitió identificar las variables que intervienen en el proceso y poder llegar a algunas conclusiones acerca del objetivo de este estudio, los cuales pueden servir como base de futuras investigaciones en el marco de calidad en el servicio de rehabilitación.

### **Antecedentes:**

#### **Antecedentes a nivel Nacional**

En Nicaragua se han realizado diversos estudios investigativos y relacionados con la calidad de atención tanto en la atención primaria como secundaria, dentro de los que podemos mencionar el que realizó el MINSA y el BANCO MUNDIAL en el año 1995 donde establecieron los patrones de la demanda de la población hacia los servicios de salud y sus determinantes.

En junio del 2002 el INSS implementa el plan de atención en salud al Adulto mayor, con la participación de 3 instituciones prestadoras de servicios de salud, para atender 20,000 jubilados de Managua. En diciembre 2003 se extiende el plan a las ciudades de León, Chinandega, Masaya, Carazo y Granada, logrando cubrir el 86% de los jubilados por vejez a nivel nacional. En abril del 2005 se extiende la cobertura a Estelí y Matagalpa.

En el 2007 con el Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional se identificó la necesidad de modificar el modelo de atención e implementar un modelo de atención integral a los pensionados y pensionadas del INSS, con un enfoque de promoción de la salud, prevención de enfermedades y complicaciones de patologías ya existente, de tal manera que no solo veamos como resultado el aumento en la esperanza de vida, sino también mejorar la calidad de vida y salud,

para mantener la autonomía y la independencia tanto física, mental, económica y social, logrando así lo que se ha llamado actualmente “envejecimiento activo” .Se ampliaron las prestaciones de salud al 100% de las enfermedades que padecen los Adultos Mayores, en los diferentes niveles de atención, en instituciones públicas y privadas a nivel nacional. Dando cobertura a 72,700 (100%) de los jubilados (agosto 2014). Teniendo como Objetivos, mejorar y mantener la calidad de vida de los adultos mayores, Promover la salud, Mantener la capacidad funcional de los mismos, Proveer tratamiento al adulto mayor enfermo. Prevenir mayores complicaciones derivadas de la enfermedad crónica.

En el año 2004 –2005. Se realizó en el Sistema Penitenciario de Masaya la Esperanza un estudio de Calidad de atención médica a las reclusas con el objetivo de conocer la calidad de la atención en salud brindada a la mujer privada de libertad, dando como resultado la falta de cumplimiento a la satisfacción del usuario.

Es importante señalar que hasta la fecha, no existen estudios referidos a la calidad de atención en el servicio de fisioterapia que aborde la expectativa de satisfacción de los pacientes internos y externos.

### **Justificación:**

Conocer la calidad de atención de los usuarios que asisten al centro de salud Roberto Herrera Ríos, durante el cuarto trimestre 2016, reviste gran importancia para verificar in situ el grado de aceptación de los pacientes con respecto al servicio brindado, para explorar en qué medida el servicio que presta es el ideal en cuanto a la calidad.

La información generada a través de este estudio contribuirá a la propuesta, adopción y puesta en práctica de medidas que conlleven a la mejora en la prestación del servicio de la calidad, de esta manera pretendemos generar conciencia en el proceso de atención de salud, específicamente en rehabilitación física.

En cuanto aporte científico de este estudio, servirá como antecedente para futuras investigaciones que van a permitir profundizar sobre la temática ayudando en la sistematización de la calidad de atención dirigida al usuario para desarrollar nuevas actitudes y procedimientos que ofrecen el servicio de rehabilitación.

**Objetivos General:**

Analizar la calidad de atención a los pacientes que acuden a la consulta externa del servicio de fisioterapia del centro de Salud Roberto Herrera Ríos

**Objetivos Específicos:**

1. Caracterizar sociodemográficamente a los usuarios que asisten al área de fisioterapia del centro de salud Roberto Herrera Ríos, durante el periodo en estudio.
2. Describir la aceptabilidad del estado en la infraestructura y equipos terapéuticos del centro de salud Roberto Herrera Ríos en el área de fisioterapia.
3. Determinar la calidad de atención a los usuarios atendidos en el área de fisioterapia del centro de salud Roberto Herrera Ríos.
4. Conocer el entorno laboral de los fisioterapeutas del centro de salud Roberto Herrera Ríos en el área de fisioterapia.

**Material y Método:**

El estudio realizado, fue de tipo descriptivo, corte transversal. La recolección de datos se realizó en el mes de agosto, con enfoque cuantitativo. La investigación realizada se ejecutó en el centro de salud Roberto Herrera Ríos, se obtuvo una muestra de 85 pacientes mediante los criterios de inclusión. Los pacientes firmaron una carta de consentimiento informado y se les facilitó una encuesta tipo Likert donde los pacientes contestaban a criterio propio según la calidad de atención que brindaba el centro de salud.

También se utilizó una guía observacional con el fin de conocer la aceptabilidad de la infraestructura y equipamiento fisioterapéutico. Así como también una encuesta dirigida a los fisioterapeutas que laboran en el Centro de Salud en el área de fisioterapia tipo Likert contestada a su criterio conformada por 25 preguntas con una puntuación de 1, totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni acuerdo ni desacuerdo, 4 en acuerdo, 5 totalmente de acuerdo.

El procesamiento de la información se realizó con el programa SPSS versión 22, con el que se construyó una base de datos que permitió realizar el análisis de los datos mediante la descripción de tablas de frecuencia y los gráficos de barra. Complementariamente se utilizó el programa Microsoft Excel 2010 para construir algunos gráficos en pastel y barra.

### Resultados:

Distribución por Sexo del personal encuestado para evaluar la calidad de atención en el servicio de fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos, durante el Cuarto Trimestre, 2016” (n=85)

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Femenino	49	57.6	57.6
Masculino	36	42.4	100.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	

Distribución por Residencia del personal encuestado para evaluar la calidad de atención en el servicio de fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos, durante el Cuarto Trimestre, 2016” (n=85)

Residencia	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Urbano	81	95.3	95.3
Rural	4	4.7	100.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	

Distribución por Estado Civil del personal encuestado para evaluar la calidad de atención en el servicio de fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos, durante el Cuarto Trimestre, 2016” (n=85)

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% acumulado</b>
Soltero	41	48.2	48.2
Casado	42	49.4	97.6
Viudo	2	2.4	100.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	

Distribución por Nivel Escolar del personal encuestado para evaluar la calidad de atención en el servicio de fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos, durante el Cuarto Trimestre, 2016” (n=85)

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% acumulado</b>
Sin Escolaridad	10	11.8	11.8
Primaria	25	29.4	41.2
Secundaria	35	41.2	82.4
Técnico	1	1.2	83.5
Universitario	14	16.5	100.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	

Valoración de la Infraestructura en el servicio de Fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos, durante el Cuarto Trimestre, 2016” (n=3)

<b>Infraestructura</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% acumulado</b>
No aceptable	1	33.3	33.3
Aceptable	2	66.7	100.0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100.0</b>	

**Calidad de atención según las medias de las Dimensiones evaluadas con usuarios del servicio de fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos durante el Cuarto Trimestre, 2016” (n=85)**



<b>Dimensión</b>	<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% acumulado</b>	<b>Media</b>
Confiabilidad	De acuerdo	15	18	17.6	<b>4.82</b>
	Muy de acuerdo	70	82	82.4	
Seguridad	Indeciso	12	14	14.1	<b>3.94</b>
	De acuerdo	66	78	91.8	
	Muy de acuerdo	7	8.2	100	
Responsabilidad	De acuerdo	3	3.5	3.5	<b>4.96</b>
	Muy de acuerdo	82	97	100	
Buena calidad	De acuerdo	15	18	18.5	<b>4.57</b>
	Muy de acuerdo	66	78	100	
	Perdidos por el Sistema	4	4.7		
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>100</b>		

### **Discusión:**

En la presente investigación cuya muestra fue de 85 pacientes, se observó el predominio del sexo femenino con un 57.65%, seguido del sexo masculino con un 42.39%, el grupo etario de predominio en todo el estudio fue comprendido entre los rangos de edad de 50 a 59 años con un 23.53 %, siendo grupo de menor participación entre las edades de 80 a 89 años con un porcentaje de 5.89% predominando el sexo masculino con 4.71% sobre el sexo femenino 1.18%. En el análisis del sexo y estado civil se encontró predominio el estado civil casado con 49.41% siendo el sexo femenino con mayor predominio con 30.59% y el sexo masculino 18.82%, seguidamente el estado civil soltero con un 48.24% predomina también el sexo femenino con un 27.06% y el masculino con 21.16%, el estado civil de viudez se obtuvo una participación de 2.35% con única participación del sexo masculino. En la escolaridad y procedencia se obtuvo una respuesta donde destaca la mayor participación de los pacientes eran del área urbana con 95.2% gran diferencia respecto a los usuarios del área rural con 4.8% y en área urbana

los pacientes tienen un alta escolaridad de estudio como secundaria con un 40% seguida de la primaria con 28.24%, universitario 14.12% y sin escolaridad 11.76% y participación mínima con 1.10% con nivel técnico, la procedencia rural, se destaca el los universitarios sobre los de secundaria y primaria que tienen 2.35%.

Al describir la aceptabilidad del estado en la infraestructura y equipamiento terapéutico del centro de salud Roberto Herrera Ríos en el área de fisioterapia al realizar una guía observacional realizada por los investigadores que constituye un 100% es aceptable con un 66.7 % y no aceptable con 33.3%.

Al analizar la calidad de atención a los pacientes que acudieron a la consulta externa del servicio de fisioterapia de 19 ítems tipo Likert, y tomando la escala aditiva para consolidar los datos obtenidos contestada a su criterio cabe destacar la medición de tres dimensiones de calidad que son responsabilidad, confiabilidad y seguridad que son las dimensiones que dan salida a nuestra investigación dando como resultado en la dimensión de la responsabilidad de forma significativa con un 99.2 % seguido de la confiabilidad con un 96.4 % y finalmente la dimensión de la seguridad con un 78.8 % según la puntuación de los instrumentos, se determinó que están totalmente de acuerdo con la calidad de atención en el centro de salud Roberto Herrera Ríos.

Se conoció el entorno de los fisioterapeutas que laboran en el centro de Salud Roberto Herrera Ríos con una encuesta tipo Likert con 25 ítems, por parte del personal de fisioterapia se consideró bueno o estar en de acuerdo según la puntuación del instrumento y con un porcentaje del 66.7% y un 33.3% no están de acuerdo, determinado también por las escalas aditivas con una puntuación de 4 (de acuerdo).

### **Conclusión:**

- Se caracterizó sociodemográficamente a los usuarios que asisten al área de fisioterapia del centro de salud Roberto Herrera Ríos, encontrándose que el sexo femenino es el que más predomina. El nivel escolar que

prevalece entre los encuestados es secundaria, seguido de primaria. La población urbana es la que más frecuenta este servicio.

- En base a nuestro segundo objetivo se conoció la tendencia de la aceptabilidad del estado en la infraestructura y equipamiento terapéuticos identificando que esta variable es aceptable en un 66.7%.
- En relación a la calidad en la atención del servicio de fisioterapia, los pacientes refieren estar totalmente de acuerdo en cuanto a la dimensión de responsabilidad y confiabilidad, no así la dimensión de seguridad donde la mayoría de los pacientes refieren no estar totalmente de acuerdo.
- Se conoció que el 66.6% de los fisioterapeutas que laboran en el centro salud Roberto Herrera Ríos indican estar de acuerdo con su entorno laboral y lo catalogan como aceptable.

### **Recomendación:**

#### **Social**

Implementar un modelo de sistematización de la información concerniente a la calidad en los servicios de fisioterapia que sirva para mejorar el equipamiento, las condiciones físicas y el trato digno a nuestros pacientes, lo que contribuirá a mejorar la atención de calidad y satisfacción del usuario interno como externo.

#### **Pedagógica**

La Universidad debe apoyar a los investigadores para facilitar recursos pedagógicos a los servidores, implementando capacitaciones continuas que contribuyan a mejorar los mecanismos y las metodologías de evaluación en la calidad en los distintos servicios de atención a pacientes.

#### **Institucional**

Se recomienda la realización de investigaciones que permitan profundizar sobre la calidad de atención dirigida al usuario para mejorar cada vez más en el servicio de salud en fisioterapia, ante un servicio brindado.

### **Teórico-Práctico**

Se recomienda diseñar otros estudios que permitan recopilar datos más concretos y mejor evaluados para profundizar en el estudio de los factores que inciden en la calidad del servicio en este centro de forma que pueda darse un seguimiento y monitoreo continuo para tomar las medidas correspondientes de forma pertinente.

### **Agradecimiento:**

*A Dios, nuestros padres y docentes.*

Br. Josefa Eglantina Vargas González.

Br. Carolina Delia Trujillo Telleria

Br. Elías José Vallecillo Jirón.

## Bibliografía.

1. (s.f.). <http://cedoc.cies.edu.ni/digitaliza/t408/t408-g.pdf>.
2. A., D. (2005). Evaluating the quality of medical care. *Milbank Quarterly*, 691-729.
3. Abadi, M. (2004). *calidad de servicio*. Argentina: UBA FCE economicas .
4. Albrecht, K. (2002). La Revolución del servicio. *Lo unico que cuesta es un cliente satisfecho*, 28-33.
5. CA, P. R. (2005). *Estudio de Satisfacción de Usuarios en las Unidades de Salud*. Managua: PRRAC.  
  
calidad, o. p. (2014). Calidad de atencion en salud . *calidad de atencion en salud*.
6. Dr. Jaime Otero M., D. J. (2010). *Calidad en salud, Calidad tecnica o Calidad funcional*. Perú: Pueblo y Educación.
7. Gonzalez, C. (1992). CONCEPTOS GENERALES DE CALIDAD TOTAL.  
<http://www.monografias.com/index.shtml>, 1.
8. Hita, S. R. (2010). *Calidad de Atención en Salud*. Bolivia: OPS7OMS.
9. JL Giese, J. C. (2000). Defining consumer satisfaction. *ACademy of Markenting*.
10. L., L. R. (2012). El cencepto de una buena atención médica. <http://bvs.insp.mx/sp/...>, 245-247.
11. L., T. (2005). La satisfacci'pon del cliente.
12. López M. Rodriguez, L. R. (2012). Satisfacción por los servicios brindados en la sala de fisioterapia del Hospital genral Dr. Juna Bruno ZAYAS aLFONSO. 1233-40.
13. Lopez Rodriguez M, L. R. (2012). *Procedimiento para la evaluación de satisfacción del cliente en tiendas de ventas mayoristas*.
14. MN Hernadez, C. V. (2012). La satisfacción del cliente externo e interno, su grado de vinculación. *Gestión Polis.com*, 29.
15. Nicaragua, A. N. (14 de Marzo del 2002). Ley 423. *Normas Juridicas de Nicaragua*, 1.

16. Nicaragua, A. N. (2002). *LEY GENERAL DE SALUD. Normas Jurídicas de Nicaragua*, 1.
17. Nicaragua, A. N. (2016). Legislación.  
*<http://www.definicionabc.com/derecho/legislacion.php>*, 1.
18. P. Kotler, K. L. (2006). Dirección de Marketing 12 ed. *Person educación*.
19. Pérez, P. R. (2001). *Perspectiva histórica sobre la calidad de la atención sanitaria:..*  
España: Consejo Superior de Investigaciones Científicas.
20. Piedad Roldan, Nutr. (2001). Evaluación de la calidad en la atención de salud. un estudio de caso. *ColombiaMedica Vol 32*, 16.
21. Quintero, M. J. (2012). La teoría de Maslow.
22. Regional, 5. S. (2007). Política y Estrategia Regional para la garantía de la calidad de la Atención Sanitaria. *27 Conferencia Sanitaria Panamericana* (pág. 3).  
Washington: OMS.
23. Roberto Josué Rosales Guerrero, R. J. (2013). *Manejo de las lumbalgias y satisfacción de ....* Managua, Nicaragua.
24. Rolando H. Neri Vela, H. G. (2007). Calidad de la atención médica. *La calidad de la atención a la salud en México...*, 3.
25. S., B. C. (2012). El cliente satisfecho. *<http://sbernues.wordpress.com/2009/07/08/ell-cliente-satisfecho/>*, 22.
26. Satisfacción. (2012). *Wikipedia la enciclopedia libre*.
27. total, A. p. (2006). Principales etapas del desarrollo histórico del movimiento hacia la calidad.  
*[https://books.google.com.ni/books?hl=es&lr=lang\\_es&id=eVQShi8w2AUC&oi=fnd&pg=PA21&dq=calidad+concepto&ots=SixusogXF&sig=YZfUz7WSI3x6OPRxiFACZsFcL6A#v=onepage&q=calidad%20concepto&f=false](https://books.google.com.ni/books?hl=es&lr=lang_es&id=eVQShi8w2AUC&oi=fnd&pg=PA21&dq=calidad+concepto&ots=SixusogXF&sig=YZfUz7WSI3x6OPRxiFACZsFcL6A#v=onepage&q=calidad%20concepto&f=false)*, 23.
28. Yaritza Rodríguez Vernal, 1. A. (mar.abr. 2009). Estrategia para mejorar la calidad de la atención al niño con discapacidad. *MEDISAN v.13 n.2 Santiago de Cuba*, 2.