



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA



Maestría en Administración en salud

2015-2017

Informe Final de tesis para optar al

Título de Master en Administración en Salud

**SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL
SERVICIO DE IMAGENES EN EL CENTRO DE
DIAGNOSTICO POR IMÁGENES BIOMÉDICAS
INVESTIGACION REHABILITACION CDIBIR DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS DEL
15 A 30 DE NOVIEMBRE DEL 2016**

Autora:

DORIS LISBETH PAZ AMAYA.

Doctora en Cirugía Dental.

Tutor:

Dr. MIGUEL OROZCO

Docente Investigador

Ocotal, Nueva Segovia, Nicaragua, C.A.

marzo de 2017

INDICE

No.	Contenido	Página
	Opinión del tutor	
	Resumen.....	i
	Dedicatoria.....	ii
	Agradecimiento.....	iii
I.	Introducción.....	1
II.	Antecedentes.....	2
III.	Justificación.....	4
IV.	Planteamiento del Problema.....	5
V.	Objetivos.....	6
VI.	Marco Teórico.....	7
VII.	Diseño Metodológico.....	13
VIII.	Resultado y Análisis de Resultado.....	17
IX.	Conclusiones.....	24
X.	Recomendaciones.....	25
XI.	Bibliografía.....	26
	Anexos.....	28

OPINION DEL TUTOR

i RESUMEN

Objetivo

Determinar la percepción de los usuarios externos del servicio de imágenes acerca de la satisfacción del servicio brindado en el Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, 15 al 30 de noviembre del 2016.

Diseño

Fue un estudio de corte transversal realizado en Honduras, Tegucigalpa siendo la unidad de análisis fue cada uno de los pacientes externos mayores de 20 años que asistieron al centro y llenaron la encuesta. El universo del estudio fue comprendido por los pacientes externos, mayores de 20 años que asistieron al centro, durante el periodo de tiempo comprendido entre 15 al 30 de noviembre del 2016, en horario de 7:00 am a 1:00pm, al servicio de imágenes, la muestra fue de tipo no probabilística por conveniencia, la fuente de información se recolectó a través de encuestas aplicadas a los pacientes y los resultados fueron procesados utilizando el programa IBM SPSS Statistics 20.

Resultados Los pacientes encuestados se mostraron satisfechos en relación a los aspectos que han sido tomados en cuenta en este trabajo tales como las características sociodemográficas, calidez de la atención, tiempo de espera, y satisfacción en relación a los costos de los estudios.

Conclusión En términos generales la percepción de los usuarios externos del servicio de imágenes acerca de la satisfacción del servicio brindado en el Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, durante el periodo 15 al 30 de noviembre del 2016, fue satisfactoria

Palabras claves Calidad de atención, Usuarios externos, Satisfacción del paciente

ii DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado con el más profundo amor y admiración a la persona que se sacrificó para que yo pudiera lograr mi sueño mi hija Gabriela María Hernández Paz quien ha sido la principal iniciadora de mis grandes sueños, mi sustento, mi compañía. Gracias por cada momento que hemos vivido.

iii AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su compañía en cada momento de mi vida, a mis amados padres y hermanos por su apoyo permanente en cada meta emprendida, a mi esposo por animarme a alcanzar nuevas metas, a mis maestros y compañeros del L.D.P. por ayudarme a alcanzarlas.

I. INTRODUCCION

La manera con que los usuarios perciben la calidad de un servicio es a través de la satisfacción que estos le generan, por lo que lo convierte un tema de mucha importancia en los últimos años y que interesa a la mayoría de los que dirigen, brindan y reciben dichos servicios sin distinción de la especialidad a la que se dedique el centro asistencial implementando diferentes estrategias para alcanzar el bienestar en los usuarios.

En la Universidad Nacional Autónoma de Honduras se han realizado progresos importantes para brindar servicios de calidad que permitan la satisfacción del usuario en los diferentes ámbitos, como parte de la misión en relación a la vinculación universidad sociedad y los procesos de enseñanza aprendizaje por lo que no es la excepción el área relacionada con los servicios de salud.

En el campus de Ciudad Universitaria localizada en la Capital del país, Tegucigalpa se creó el un moderno centro de diagnóstico por imágenes, rehabilitación e investigación a nivel nacional, se inauguró en el mes de febrero del 2014, pero a pesar de la tecnología de alta resolución, el personal capacitado para el manejo del mismo y las modernas instalaciones se fueron dando a lo largo del año 2014 y durante el 2015 una serie de insatisfacción expresada por los usuarios externos de los servicios.

Lo anteriormente planteado originó el interés de investigar la percepción de satisfacción en la atención de los usuarios externos del servicio de imágenes en el centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Investigación y Rehabilitación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, a través de un estudio descriptivo de corte transversal siendo el principal objetivo de esta investigación determinar el nivel de satisfacción que existe en los usuarios del servicio del centro en mención durante el periodo de quince al treinta de noviembre del 2016.

Con el fin de que la institución se plantee estrategias orientadas al rescate de la calidad lo que involucraría el aumento en la satisfacción del usuario, vista como indicador de la calidad de los servicios recibidos.

II. ANTECEDENTES

La organización mundial de la salud, en conjunto con La Organización Panamericana de la salud se refiere a las Funciones Esenciales de Salud Pública (FESP) donde se describe el espectro de competencias y acciones necesarias por parte de los sistemas de salud para alcanzar el objetivo central de la salud pública, que es mejorar la salud de las poblaciones y desde FESP IX específicamente se plantea la garantía y mejoramiento de la calidad de los servicios de salud individual y colectivo, esta función incluye: La promoción de la implantación de sistemas de evaluación y el mejoramiento de su calidad entre otras teniendo como uno de los indicadores la mejora de la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud.

En Colombia en el año 2014 la Organización para la excelencia de la salud OES elaboró un documento llamado Calidad de Atención en donde hacen mención sobre que para el paciente, los aspectos tales como la amabilidad y disponibilidad de tiempo del prestador, las características físicas del sitio en donde recibe la atención, el tiempo que transcurre entre el momento en que solicita el servicio y efectivamente lo recibe, y los resultados y las complicaciones del proceso, son características que puede evaluar fácilmente y que, por lo tanto, determinan su valoración de la calidad.

En Honduras la Comisión Nacional de los Derechos Humanos CONADEH, publicó en Septiembre 2014 un informe que analiza aspectos del servicio público de salud en Honduras, donde valoró diferentes aspectos de los servicios de salud, entre ellas acceso a los servicios de salud, tiempos de espera en las salas para poder ser atendidos, abastecimiento de los medicamentos, entre otros y realizó recomendaciones al Gobierno acerca de la unificación del sistema público de salud, destacando que con dicha unificación se fortalecería la capacidad de respuesta de todo el sistema a la necesidad de la población teniendo como fin primordial, asegurar el servicios gratuito de atención con calidad y dotación segura de medicinas, a los sectores vulnerados o más necesitados de la población.

En un estudio realizado por el Hospital Universitario del Valle, HUV, en Santiago de Cali, Colombia, durante diciembre de 2010 que trata sobre como los usuarios percibían la calidad de atención de esta institución en este informe se menciona que hay varios factores a considerar cuando se habla de calidad en los servicios de salud entre estos destacan: la apariencia, limpieza de las instalaciones físicas, el equipo, material además de las diferentes formas de comunicarse con el usuario. El estudio también hace mención de la habilidad que debe tener el personal para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y como fue dicho dando respuesta pronta y deseada con prontitud y esmero, el personal por otro lado debe poseer habilidad para producir confianza Calidez o empatía realizando atención individualizadas para proveer a los usuarios de tal manera que el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente lo lleve a encontrar la respuesta más adecuada.

En el Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Investigación Y Rehabilitación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras se ha implementado un sistema el cual recoge las opiniones de los usuarios a través de un libro de comentario y quejas de los usuarios de servicio externo, sin embargo, hasta la fecha no se ha realizado un estudio previo sobre este tema.

III. JUSTIFICACION

La necesidad de investigar esta problemática de la calidad se hizo latente ya que el Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras CDIBIR fue soñado y edificado para mejorar la calidad de vida de la población hondureña en general, población que carece de los servicios básicos en materia de salud.

Con el fin de que la institución se planteara estrategias orientadas al rescate de la calidad lo que involucraría el aumento en la satisfacción del usuario, vista como indicador de la calidad de los servicios recibidos, por lo tanto, el resultado obtenido en este estudio brinda al Centro los indicadores necesarios para mejorar la calidad del servicio brindado, además, aportaría a la comprensión y concientización de la importancia de optimizar el uso de la información que era recolectada de manera sistemática por el centro a través de libros de quejas y sugerencias.

Por otro lado, este estudio ofrece información real a todas aquellas personas e instituciones que se interesaran en el tema.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Considerando el incremento de quejas de parte de los usuarios externos del servicio de imágenes relacionadas a la calidad de la atención en el servicio del Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, y siendo este un importante indicador de la calidad de los servicios recibidos, se consideró de vital importancia conocer:

¿Cuál es la percepción de los usuarios externos del servicio de imágenes acerca de la Satisfacción del servicio brindado en el Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, del 15 al 30 de noviembre del 2016

Así mismo se plantearon las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los usuarios del servicio de imágenes del Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma?
2. ¿Cómo es la percepción de los usuarios del servicio de imágenes del Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras en relación a la calidez de la atención que se les brinda por parte del personal?
3. ¿Qué percepción tienen los usuarios del servicio de imágenes del Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras en relación a los tiempos de la atención?
4. ¿Cuál es la percepción de los usuarios del servicio de imágenes del Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras en relación en relación a los costos de los estudios diagnósticos por imágenes?

V. OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la percepción de los usuarios externos del servicio de imágenes acerca de la satisfacción del servicio brindado en el Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, durante el periodo 15 al 30 de noviembre del 2016.

Objetivos Específicos

1. Describir las características sociodemográficas de los usuarios externos del servicio de imágenes del Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación.
2. Establecer la percepción de los usuarios en relación a la calidez de la atención que se les brinda por parte del personal de centro.
3. Identificar la percepción que tienen los usuarios en relación a los tiempos de la atención.
4. Precisar la percepción de los usuarios en relación a los costos de los estudios diagnósticos por imágenes.

VI. MARCO TEORICO

El concepto de satisfacción, se ha ido ajustando a lo largo de tiempo, según han ido progresando las investigaciones, enfatizando distintos aspectos y variando su concepto. Según Hunt, (1982), en los años setenta el interés por el estudio de la satisfacción se incrementó hasta el punto de publicarse más de 500 estudios en esa área de la investigación, hoy en día la satisfacción se puede definir como la sensación agradable de haber logrado un objetivo propuesto. La Real Academia de la Lengua Española (2001) en uno de sus conceptos define la satisfacción como: El cumplimiento del deseo o del gusto.

Usuario Externo es aquel que busca un producto o servicio desde fuera de los muros de la organización.

Partiendo de los conceptos anteriores se puede definir que la satisfacción del usuario externo es la complacencia que éste manifiesta con respecto a la atención recibida en sus diversos aspectos, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados (Ruelas, E. 2008)

Séclen y Darras (2005) también mencionan que en la evaluación de la calidad del servicio comprenden entre otros indicadores la evaluación de la satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo.

Sin duda alguna la satisfacción es un concepto intrínsecamente relacionado con la calidad que, según La Real Academia de la Lengua Española, en el diccionario (2001), define la calidad como: “La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.”

A pesar de que el concepto de calidad nace y se percibe con mayor aplicación en el sector industrial, su estudio se ha extendido incluso a organizaciones que prestan servicios. La medición de la calidad en los servicios y el desarrollo de

instrumentos de medición se dificulta debido a lo subjetivo del concepto (Castellano y González, 2010)

Hoy en día, la Sociedad Americana para el Control de calidad (American Society for Quality Control) Se refiere a la calidad como: “la totalidad de los rasgos y características de un producto fabricado o de un servicio prestado de acuerdo con los requisitos, que satisfagan las necesidades y deseos de los clientes en el momento de la compra y durante su uso.” (Disponible en: <http://www.asq.org/glossary/q.html>).

Según las normas ISO 9000:2000 la calidad se define como “el grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto cumple con los requisitos”. (CONVENIN ISO 9000:2000(2002) Apartado 3.1.1)

Para la Organización Mundial de la Salud la calidad en salud consiste en "asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos de los pacientes y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente" (Organización Mundial de la Salud.2003)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad en salud tomando en consideración los siguientes parámetros

Un alto nivel de excelencia profesional

Uso eficiente de los recursos

Un mínimo riesgo para el paciente

Alto grado de satisfacción del paciente

Impacto final para la salud

De acuerdo con Donabedian (1990) la calidad en la asistencia médica refiere al grado de utilización de los medios más adecuados, con el propósito de conseguir los mayores progresos en salud.

El término "percepción" por su lado según un concepto de la Real Academia Española (2001) lo define como: Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos, de allí podemos conjugar que percepción de la calidad es la sensación interior de que un producto o servicio cumple con los requisitos del mismo o con las expectativas del usuario.

Uno de los parámetros a medir al hablar de la calidad en salud es la atención al usuario y al referirnos a este concepto de acuerdo con la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad (SEAUS), la atención orientada al paciente es un enfoque que hay que entender como un proceso que facilite al usuario su recorrido por el circuito asistencial, dando respuesta a sus demandas, tanto de tipo asistencial como administrativo. dicho enfoque se orienta a mejorar el acceso al sistema sanitario y la calidad del servicio con garantías de seguridad y tiene como misión el respeto a los derechos de los ciudadanos en materia de salud. Según la definición que la SEAUS propone, atención al usuario es: Casi todo lo que acompaña a la actividad de atención, y también elementos concretos de la misma actividad de atención. Todo lo que añade valor a la atención, al servicio y a la organización y que comporta la satisfacción de los usuarios. Por tanto, este concepto es perfectamente aplicable tanto al sistema sanitario como social e incluye dos dimensiones: Perspectiva técnica propia de los profesionales de ambos sistemas y Perspectiva de la ciudadanía que valora tanto la dimensión técnica como los aspectos relativos a la relación interpersonal y al confort. Ambas dimensiones forman parte de la calidad percibida por los usuarios y se reflejan en su nivel de satisfacción, resultado de las expectativas y la valoración del servicio recibido.

Ramírez, Nájera y Nigenda (1998), mencionan que el interés de las instituciones públicas y privadas del sector salud, por explorar la calidad en la atención a fin de mejorarla, ha derivado en la necesidad de evaluar los servicios a partir de la percepción de los usuarios, mediante diversas técnicas y herramientas.

Se refuerza esta idea con Granados, Tetelboin, Torres, Pineda y Villa (2011), quienes señalan que uno de los aspectos relacionados con la atención médica que ha cobrado importancia en los últimos años, es la calidad en el servicio, que

comprende entre otros indicadores la evaluación de la satisfacción del usuario (Séclen y Darras, 2005).

El Centro de Diagnóstico de Imágenes Biomédicas, Investigación, y Rehabilitación (CDIBIR) es un moderno Centro que pertenece a la Facultad de Ciencias Médicas de La Universidad Nacional Autónoma de Honduras, que tiene como principal actividad la prestación de servicios entendiéndose esto como el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en el interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible” (CONVENIN ISO 9000:2000 Apartado 3.4.2 Nota 2)

Los servicios son un tipo de producto, pero por sus características especiales han tenido otro trato. Por otro lado, las actividades del proveedor hacen que exista una relación estrecha entre el cliente y el proveedor de servicio.

En busca de la mejora de la calidad desde un enfoque sistémico es imprescindible la evaluación continua de los resultados

De acuerdo al artículo que publicó el Population Information Program, Center for Communication Programs. The Hopkins University School Of. Public Health, (Consultar a: http://www.infoforhealth.org/pr/prs/sj47/j47chap3_2.shtml), los clientes juzgan la calidad de los servicios de planificación familiar y de otros servicios de salud de acuerdo a las siguientes expectativas:

1. Respeto: El cliente debe recibir un tratado respetuoso y amigablemente. El cliente interpreta la cortesía, confidencialidad y privacidad como señales de que los prestadores de servicio lo están tratando con equidad.
2. Comprensión: El cliente valora el servicio individualizado y prefiere ser atendido por alguien que se esfuerza por entender su situación y necesidades específicas. El cliente desea que los prestadores de servicio lo escuchen, le expliquen las opciones que puedan entender y se aseguren que los problemas se pueden solucionar y serán resueltos. Cuando los prestadores no cubren estas necesidades, es posible que un cliente frustrado se dé por vencido.
3. Información completa y exacta: El cliente aprecia la información.

4. Competencia Técnica: El cliente puede y suele juzgar la competencia técnica de los servicios que recibe, aunque no siempre use los mismos criterios del prestador de servicios y no sea puntual técnicamente. El cliente juzga la competencia técnica conforme al hecho de que se cubran sus necesidades o se resuelven sus problemas
5. Acceso: Una ubicación que sea conveniente y un servicio prestado con prontitud son importantes, pero el acceso también lo es, esto significa servicio confiable y accesibles económicamente y que no existen obstáculos, es decir, que no se agoten los suministros en las instalaciones, y que a los clientes se les ofrezca orientación y atención.
6. Equidad: Que no exista trato especial para un cliente específico, que todos los clientes sean tratados por igual, sin hacer distinciones especiales a personas de clases sociales más altas, amigos, conexiones políticas, o por soborno, etc.
7. Resultados: El cliente solicita los servicios por una razón determinada y se disgusta cuando se le pide que regrese otro día o vaya a otro local, o cuando los prestadores de servicio actúan como si sus quejas o inquietudes no tuvieran importancia.

Las normas ISO 9000 establecen que una organización depende de sus clientes y, por lo tanto, deben evaluar y satisfacer sus necesidades actuales y futuras, procurando siempre superar sus expectativas a través de una evaluación sistemática de los insumos y desempeño, de allí se desprende la importancia de conocer el grado de satisfacción del usuario externo que es uno de los indicadores más utilizados y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida, es un indicador muy sensible que nos permite evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios y cómo estos responden a la calidad de atención percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

Siendo el CDIBIR una institución de salud en crecimiento y que se pueden forjar bases en calidad y trato humanizado no solo en el área de radiodiagnóstico sino en cada una de las actividades propias de toda persona que labore en la entidad y con ello nos estamos refiriendo no solo a los profesionales de la salud sino a aquellos considerados, personal administrativo y colaboradores (vigilancia y

personal de limpieza y mantenimiento) quienes son en la mayoría de los casos el primer rostro visto por los usuarios o pacientes al ingreso a la entidad de salud.

Al respecto se consideran los hallazgos encontrados en una investigación que realizó Surquillo (2013), en la que obtuvo calificaciones en categoría de mala y muy mala en diversos ítems como el agendamiento de citas, mala información, el tiempo de realización o tiempo de espera de estudios y la entrega de resultados, teniendo como referencia estos datos y lo que sirve para enfocarse en lo que no debe llegar a ser un servicio que quiere brindar atención de calidad y humanizada.

VII. DISEÑO METODOLOGICO

a) Tipo de estudio

Descriptivo de corte transversal.

b) Área de estudio

El estudio se realizó en Honduras, Tegucigalpa en el Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

c) Universo

El universo del estudio estuvo comprendido por los usuarios externos, mayores de 20 años que asistieron al Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras durante el periodo de tiempo comprendido entre 15 al 30 de noviembre del 2016, en horario de 7:00 am a 1:00pm, al servicio de imágenes.

d) Muestra

La muestra fue de tipo no probabilística por conveniencia y estuvo constituida por todos los pacientes externos, mayores de 20 años que asistieron al Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras durante el período comprendido de 15 a 30 de noviembre del 2016 en horario de 7:00 am a 1:00 pm. al servicio de imágenes.

e) Unidad de análisis

La unidad de análisis fue cada uno de los treinta y cinco usuarios externos mayores de 20 años que asistieron al centro y llenaron la encuesta.

Criterio de Selección

- **Criterios de inclusión**

Pacientes externos mayores de 20 años del servicio de imágenes que asistieron al Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras que

pertenecieron al periodo en estudio, 15 al 30 de noviembre del 2016 en horario de 7:00 am a 1:00 pm.

- **Criterios de exclusión**

- ✓ Pacientes que no desearon llenar la encuesta.
- ✓ Pacientes que no fueron del servicio de Imágenes.
- ✓ Pacientes inhabilitados física o mentalmente que les impidió llenar la encuesta
- ✓ Pacientes menores de 20 años.

f) Variable de estudio por objetivo

1- Características sociodemográficas.

- ✓ Procedencia
- ✓ Situación Laboral
- ✓ Nivel de ingreso
- ✓ Edad
- ✓ Sexo
- ✓ Escolaridad

2. Calidez de atención

- ✓ Trato respetuoso
- ✓ Información necesaria
- ✓ Trato amable
- ✓ Comprensión
- ✓ Confidencialidad

3- Tiempo de espera

- ✓ Para la cita
- ✓ Para ejecución del estudio.
- ✓ entrega de resultados.
- ✓ Prontitud de atención

4.- Satisfacción en relación a los costos de los exámenes indicados

- ✓ Tipo de exámenes

g) Fuente de información

La fuente de información fue primaria, ya que se recolectó a través de una entrevista aplicadas a los pacientes que asistieron al servicio de imágenes del Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras que pertenecieron al periodo en estudio, 15 al 30 de noviembre del 2016.

h) Técnica de Recolección de Información

La técnica utilizada consistió en la aplicación de encuestas a los Pacientes que asistieron al servicio de imágenes del Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras que pertenecieron al periodo en estudio, 15 al 30 de noviembre del 2016, ésta actividad fue realizada por la misma investigadora.

i) Instrumento de recolección de información

El Instrumento de recolección de la información lo constituyó una guía de preguntas (ver anexos), previamente elaborada, en la que se mostró los datos de interés del estudio. Utilizando una escala de actitudes de LIKERT.

j) Procesamiento de la información

Para el procesamiento de datos se utilizó el programa IBM SPSS Statistics 20.0, para la cual se obtuvo la media de los gradientes de satisfacción, siendo 1 el menor que corresponde a muy insatisfecho, siguiendo de insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho que corresponde al valor más alto que es cuatro para presentar una distribución de frecuencia expresada en cifras absolutas y porcentajes, Microsoft Office Excel 2013 para las gráficas expresadas en cifras absolutas, Microsoft Word 2013 para el informe, Microsoft Power Point 2013 para la presentación.

Los resultados y las tablas de salida para las diferentes variables, así como el cruce necesario de las mismas fueron analizados por la investigadora para proceder a la elaboración del informe final.

k) Consideraciones éticas

La información se manejó confidencialmente y solo para efecto del estudio, previamente se obtuvo autorización para la realización de este estudio por partes de las autoridades correspondientes del Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

I) Trabajo de Campo

Para realizar el presente estudio, se solicitó permiso al Gerente del Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, para lo cual se autorizó la aplicación de la encuesta a los pacientes del servicio de imágenes del Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras

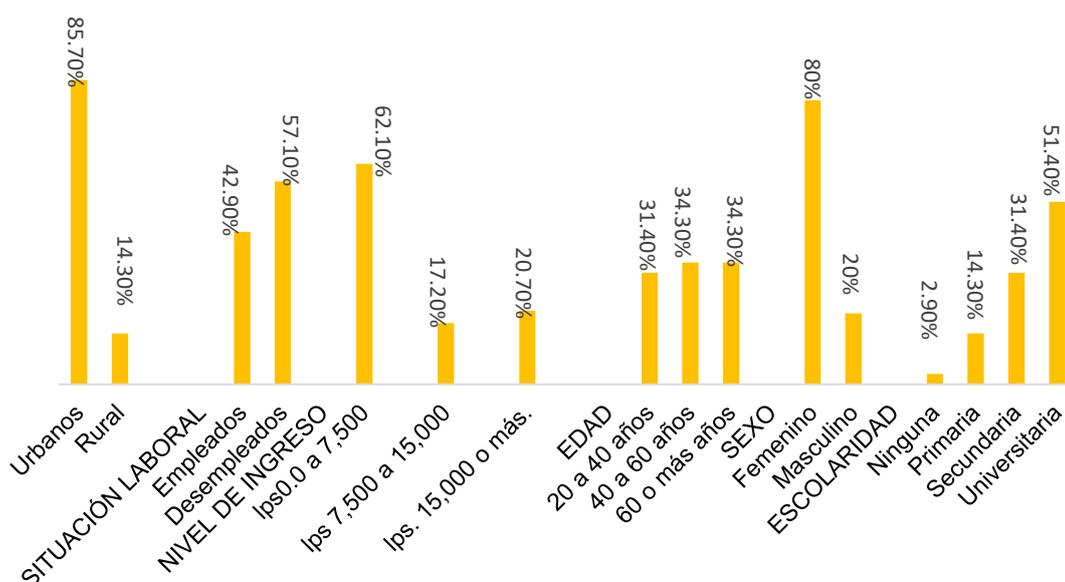
La recolección de la información se realizó en horarios Matutino de 7:00 am a 1:00 pm, coincidiendo con el horario del turno de la mañana.

VIII. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Características sociodemográficas de los usuarios externos del servicio de imágenes del Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación.

Gráfico 1.

Características sociodemográficas de los usuarios externos del Servicio de Imágenes en el Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Investigación Rehabilitación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras del 15 a 30 de noviembre del 2016



Fuente: Base de datos fue obtenida de encuesta

En este gráfico se detallan los resultados expresados en porcentaje obtenidos de Las diferentes características sociodemográficas que fueron tomadas en cuenta para este estudio, las que se describieron a continuación:

Procedencia: El 85.70% de los pacientes encuestados durante el periodo de estudio manifestó provenir del área urbana mientras que solo el 14.30% del área rural.

Situación laboral: El 42.90% de los pacientes en estudio contaban con trabajo mientras que el 57.10% se encontraban desempleado.

Nivel de ingresos: La mayoría de los pacientes (62.10%) manifestaron tener ingresos mensuales entre lps 0.00 a 7,500, mientras el 17.20% revelaron contar con ingresos entre los lps 7,500 a 15,000 y el 20.70% declararon tener ingresos entre 15,000 o más.

Edad: Al comparar las edades se pudo constatar en las encuestas realizadas que la mayoría de los pacientes están dentro de los 40 a 60 años (34.30%) y de 60 o más (34.30%) y en menor cantidad entre los de 20 a 40 años (31.40%)

Sexo: La mayoría de los pacientes fueron del sexo femenino (80%) mientras que apenas el 20% pertenecían al sexo masculino.

Escolaridad: El 51.40% de las personas encuestadas ostentaron tener una carrera universitaria, llegó a cursar secundaria el 31.40%, mientras que 14.30% de la población culminó estudios de primaria y apenas el 2.90 % no contaba con ningún estudio.

(Ver: anexos tabla1)

Por tanto, las características sociodemográficas de los usuarios externos del servicio de imágenes del Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación que predominaron y destacaron durante el periodo en estudio son las siguientes:

La mayoría de los pacientes encuestados provinieron de la zona urbana y esto debido a la localización del centro de imágenes, ya que por pertenecer a la Universidad Nacional Autónoma de Honduras se encuentra dentro del predio de la misma, en Tegucigalpa sin embargo este centro se encuentra próximo al Hospital Escuela Universitario que es un hospital público de referencia nacional donde asisten pacientes provenientes de todo el país y al cual el centro le brinda apoyo por pertenecer a la misma institución.

En cuanto a la situación laboral la encuesta reveló que en su mayoría eran desempleados (57.10%) y tomando en cuenta que la mayor parte provenían de la zona urbana se confirmaron los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadísticas INE, en cuanto al desempleo, donde menciona que es

predominante en la zona urbana y en menor grado en la zona rural. Por otro lado, la encuesta refleja que la mayoría de los pacientes son de bajos ingresos ya que se encontraban entre 0 y 7500 Lempiras mensuales reafirmando la información revelada por el Instituto Nacional de Estadísticas donde hace mención que el 61.9% de los hogares hondureños se encuentran en condiciones de pobreza.

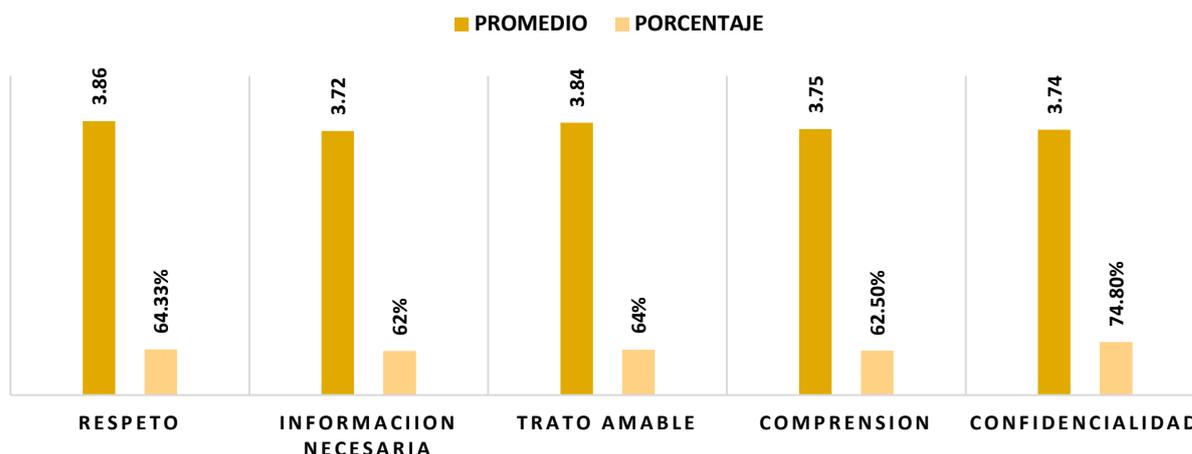
En cuanto el sexo de los pacientes encuestado se pudo encontrar que fueron mujeres las que predominaron en asistencia a este centro de imágenes durante el periodo de estudio, la encuesta reflejó también que los pacientes eran mayores o iguales a 40 años lo que reafirma las conclusiones publicadas en el tiempo (www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-3030033) donde dice que las mujeres van más al médico que los hombres, las mujeres según esta publicación suelen ser más precavidas y afanadas en el cuidado de la salud.

Este estudio reflejó que la mayoría de los pacientes habían cursado estudios universitarios (51.40%), el dato confirma lo publicado por HRN la voz de Honduras (<http://www.radiohrn.hn/l/node/16264>) donde afirma que Francisco Morazán es el departamento que tiene el porcentaje más alto de población con nivel superior, pos grados y doctorados, departamento donde queda ubicado el centro en estudio.

Identificar la percepción de los usuarios en relación a la calidez de la atención que se les brinda por parte del personal de centro

Gráfico 2.

Distribución de la percepción de los usuarios en relación a la calidez de la atención que se les brinda por parte del personal de centro



Fuente: Tabla 2

El gráfico muestra la distribución de datos expresado en porcentaje y promedio en relación a cada uno de los factores relacionados con la calidez. Dichos promedios se extrajeron de valores dados por los usuarios externos al interactuar con cada personal que le brindo algún tipo de servicio en el Centro de Diagnóstico, posteriormente de los valores promediados se obtuvo un porcentaje, alcanzando los siguientes resultados: respeto: promedio: 3.86, porcentaje: 64.33%. Información necesaria: promedio:3.72, porcentaje: 62%, trato amable: promedio:3.84, porcentaje:64%, comprensión: promedio:3.75 porcentaje: 62.50%, confidencialidad: promedio:3.74, porcentaje:74.80%.

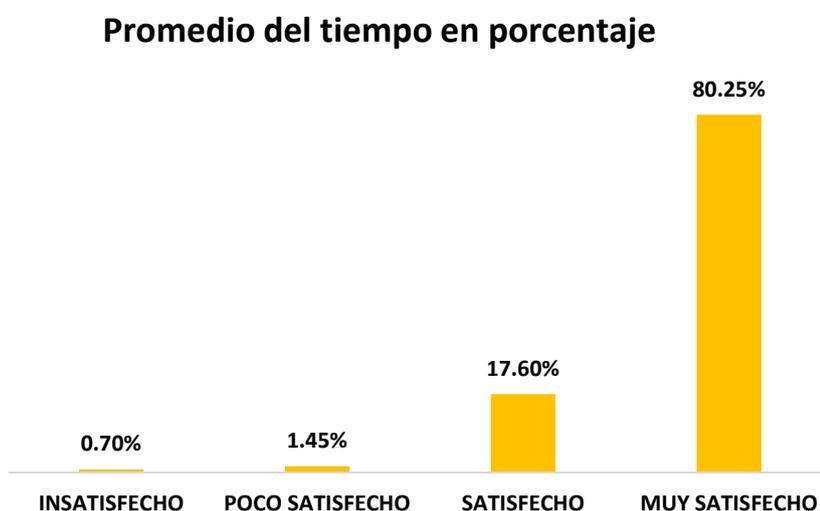
En base a esto se puede decir que los pacientes encuestados mostraron satisfacción alta en relación a la calidez del servicio ya que los valores de la media para las diferentes sub variables (respeto, información necesaria, trato amable, comprensión, confidencialidad) se situaron muy próximas al valor más alto que era 4 lo que indica que el centro cumple con lo establecido por la Organización mundial de la salud donde establece que: El derecho a la salud

incluye el acceso oportuno, aceptable y asequible a servicios de atención de salud de calidad suficiente esto incluye recibir información necesaria y suficiente, con amabilidad y respecto, sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud ,previo a recibir la atención.

Identificar la percepción que tienen los usuarios en relación a los tiempos de la atención.

Gráfico 3

Distribución de la percepción de los usuarios en relación al tiempo de espera en la atención que se les brinda por parte del personal de centro



Fuente: Tabla 3

El gráfico muestra la distribución del porcentaje promedio de los diferentes valores dados por los usuarios externos a las sub variables Tiempo transcurrido para que le dieran una cita, tiempo que estuvo esperando en sala de espera para que le realizaran el estudio, tiempo de entrega de resultado del estudio y la percepción en cuanto a la atención con prontitud en las cuales se obtuvieron los siguientes resultados: Insatisfechos:0.7% poco satisfechos:1.45% satisfechos: 17.6% muy satisfechos:80.25%

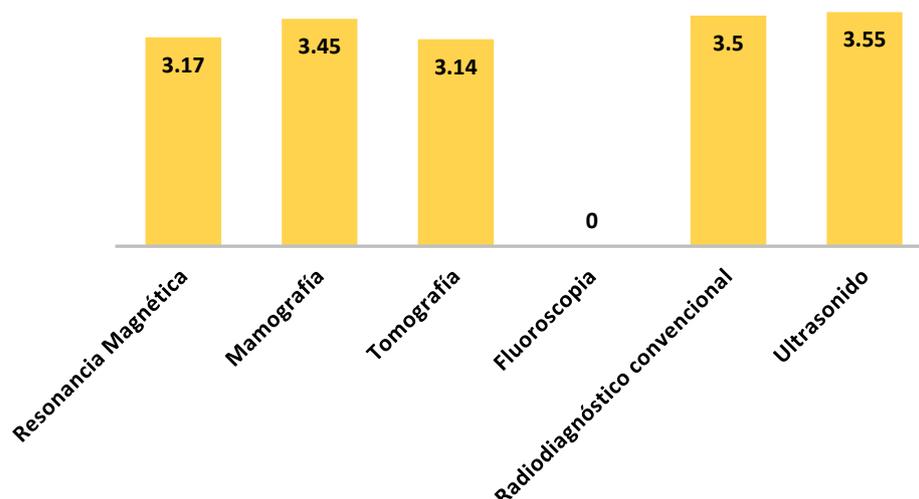
En base a los anterior la mayoría de los pacientes encuestados (80.25%) se mostraron muy satisfechos en cuanto el tiempo transcurrido para que le dieran una cita, el tiempo que estuvo esperando en sala de espera para que le

realizaran el estudio, el tiempo de entrega de resultado del estudio y la percepción en cuanto a la atención con prontitud, sin embargo el centro debe esforzarse más para cumplir con las Norma ISO 9001-2011 para establecer la atención del usuario externo de calidad esta debe estar por encima del 85% de aceptación

Objetivo 4: Identificar la percepción de los usuarios en relación a los costos de los estudios diagnósticos por imágenes.

Gráfico 4

Distribución de la percepción de los usuarios en relación a los costos de los estudios diagnósticos por imágenes.



Fuente: Tabla 4

En el gráfico se muestran los resultados obtenidos al calcular la media de los valores asignados por los pacientes encuestados en relación a los costos de los diferentes estudios de diagnósticos por imágenes por lo que refleja los siguientes resultados: Estudio de resonancia magnética 3.17, mamografía 3.45, tomografía 3.14, en fluoroscopia no se hicieron durante el periodo de estudio, radiodiagnóstico convencional 3.5, y ultrasonido 3.55.

Por tanto, se puede decir que los pacientes encuestados se mostraron satisfechos en relación a los costos de los estudios de diagnósticos por imágenes ya que se situaron por encima del valor 3 lo que podría considerarse como un

indicador de precios bajos en comparación con centros privados similares, de tal manera la universidad cumple con su objetivo de vinculación universidad sociedad.

IX. CONCLUSIONES

1. En base a los resultados obtenidos se puede concluir que los usuarios externos encuestados en su mayoría provenían del área urbana, con un predominio del sexo femenino y con edades superiores a 40 años en su mayoría, con preeminencia de desempleados y trabajadores con bajos ingresos no obstante existe una prevalencia de participantes con nivel educativo universitario.
2. El análisis de los resultados permite concluir que los pacientes encuestados se mostraron altos niveles de satisfacción en relación a la calidez del servicio ya que los valores para las diferentes sub variables (respeto, información necesaria, trato amable, comprensión, confidencialidad) se situaron muy próximas al valor más alto que es 4 que corresponden a la categoría de muy satisfecho.
3. La mayoría de los pacientes encuestados se mostraron muy satisfechos en cuanto el tiempo transcurrido para que le dieran una cita, el tiempo que estuvo esperando en sala de espera para que le realizaran el estudio, el tiempo de entrega de resultado del estudio y la percepción en cuanto a la atención con prontitud.
4. Se puede indicar en base a los resultados que los pacientes encuestados se mostraron satisfechos en relación a los costos de los estudios de diagnósticos por imágenes.
5. La percepción de los usuarios externos del servicio de imágenes acerca de la satisfacción del servicio brindado en el Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, durante el periodo 15 al 30 de noviembre del 2016 fue satisfactoria.

X. RECOMENDACIONES

A las autoridades locales de Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación, así como los responsables institucionales de la Universidad se recomienda potenciar los aspectos que han sido tomados en cuenta en este estudio con el fin de alcanzar niveles de satisfacción aún más altos, mediante el diseño y aplicación de estrategias y planes de mejora.

A las autoridades del Departamento de Ciencias Biomédicas e Imágenes en apoyo con las autoridades locales del CDIBIR incentivar a los docentes investigadores para que anualmente se mida el grado de satisfacción de los usuarios externos del Centro con el fin de aumentar la calidad en el servicio.

A las autoridades para que capaciten continuamente al personal del servicio en temas relacionados con satisfacción del usuario y calidad de los servicios en salud con el objetivo de aumentar la satisfacción en los pacientes que visitan el centro.

Al personal de servicio para que apoyen y se involucren activamente en actividades con el fin de aumentar y mejorar la calidad en la atención.

XI. BIBLIOGRAFIA

1. CASTELLANO, S. y GONZALEZ, P. Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. En: Revista Venezolana de Gerencia. Vol. 15, No.52 (2010), p. 570- 590.
2. DONABEDIAN, A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. En: Salud Pública de México. Vol. 32, No. 2 (1990); p.113-117.
3. Hunt, H.K (1982). A 10 based on expectations but normatively a 3.671. En Day, R.L.
4. Normas Venezolanas Covenin – ISO 9000:2000 (2002). Sistemas de gestión de la calidad. Fondonorma. Caracas.
5. Organización Mundial de la Salud. (2003), Informe sobre la salud en el Mundo forjemos el futuro. Ginebra: OMS.
6. RAMÍREZ, T. J., NÁJERA, P., y NIGENDA, G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. En Salud Pública Mex. Vol. 40, No.1 (1998); p. 3 – 12.
7. Real Academia Española (2001). Diccionario de la lengua española. (22^a. ed.). Madrid; Espasa-Calpe.
8. Ruelas, E. Participación ciudadana en la mejora de la calidad de los

servicios sociales. 1ra ed. España: Editorial Panamericana; 2008

9. SECLÉN, J. y DARRAS, C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú 2000. En: Anales de la Facultad de Medicina Lima. Vol. 66, No.2 (2005); p.127-141.
10. Surquillo G. Mejoramiento continuo de la calidad de atención en el servicio de Imagenología del Hospital Del Día IESS Sangolquí, 2013 -2014. Tesis Para optar por el Título de Magister en Gestión de Salud en la Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Médicas, Unidad de Salud Pública. 2014. [consultado 20 diciembre 2015] Disponible en:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4721/1/T-UCE-0006-40.pdf>
<http://proyectos.inei.gob.pe/endes/2012/Libro.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de variables

1.- Características sociodemográficas

<i>Variable</i>	<i>Indicador</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Valor</i>	<i>Escala de medición</i>
Procedencia	% por procedencia	Lugar de donde procede la persona	Urbana Rural	Nominal
Situación Laboral	% por grupo Según situación laboral	Si cumple con un trabajo remunerado	Empleado Desempleado	Nominal
Nivel de ingreso	% por cada grupo de nivel de ingreso	El nivel de ingreso en que se encuentra una persona	0 a 7500 Lps. 7500 a 15,000Lps Lps 15,000 ó más	Cuantitativo Continua
Edad	% por intervalos de edad	Años cumplidos	20 – 40 40 -60 60 o más	Cuantitativa Discreta
Sexo	% por cada genero	Condición orgánica, que distingue los seres humanos.	Femenino Masculino	Nominal
Escolaridad	% por grado de escolaridad	Ultimo grado aprobado.	Ninguno Primaria Secundaria Universidad	Cualitativa ordinal

2.- Calidez de la atención por parte del personal

<i>Variable</i>	<i>Indicador</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Valor</i>	<i>Escala de medición</i>
Respeto	% por grupo	Trato con consideración y tolerancia por parte de cada una de las personas que lo atienden en el centro	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	Nominal
Información	% por grupo	El personal que le atiende le brinda todos los datos requeridos.	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy Satisfecho	Nominal
Amabilidad	% por grupo	Es el trato caritativo, solidario o afectuoso por parte del	Insatisfecho Poco satisfecho	Nominal

		personal que le atiende	Satisfecho Muy Satisfecho	
Comprensión	% por grupo	El personal que le atiende escuchar y comparte sentimientos e ideas en un momento determinado	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	Nominal
Confidencialidad	% por grupo	Se garantiza que la información, está accesible únicamente al personal autorizado	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	Nominal

3.-Tiempo en la atención.

<i>Variable</i>	<i>Indicador</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Valor</i>	<i>Escala de medición</i>
tiempo de cita	% por grupo.	El grado de satisfacción en cuanto al tiempo que transcurre para que le indiquen el día de la cita	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	Nominal
Tiempo de estudio	% por grupo	El grado de satisfacción en cuanto el tiempo que aguardara un paciente en sala de espera para que se realice estudio	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	Nominal
Tiempo de resultado	% por grupo	El grado de satisfacción en cuanto el tiempo que transcurre para entrega de resultado del su estudio.	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy Satisfecho	Nominal
Prontitud	% por grupo	El grado de satisfacción en cuanto al uso del menor	Insatisfecho Poco satisfecho	Nominal

		tiempo posible para hacer atendido.	Satisfecho Muy satisfecho	
--	--	-------------------------------------	---------------------------------	--

4.-Satisfacción en relación a los costos de los estudios indicados

VARIABLES	INDICADOR	DEFINICIÓN OPERACIONAL	VALOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Tipo de estudio	% por grupo	Determina la satisfacción en el precio según el tipo de estudio	Insatisfecho	Nominal
Resonancia Magnética Mamografía Tomografía Fluoroscopia Radiología Convencional Ultrasonido	Tipo de estudio		Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	

Anexo 2

Encuesta

Estimado Paciente:

Se solicita su colaboración respondiendo esta encuesta que tiene como objetivo: Determinar la percepción de los usuarios externos del servicio de imágenes acerca de la satisfacción del servicio brindado en el Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Rehabilitación e Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras,

Como resultado se espera disponer de una información útil para que se puedan gestionar acciones de mejora de nuestro centro, le rogamos por tanto que responda con la mayor sinceridad posible.

Los datos que nos proporcione se utilizarán solo para efectos del estudio por lo que le garantizamos su confidencialidad y anonimato, así como la reserva de la información obtenida.

Instrucciones: Marque en la casilla de la derecha con una "x" en la respuesta que corresponda a su caso.

1-Características sociodemográficas

Procedencia.			
Urbana		Rural	

Situación Laboral			
Empleado		Desempleado	

Nivel de ingreso					
Lps.0.0 a Lps. 7,500		Lps.7500 a Lps. 15,000		Lps. 15,000 o más.	

Edad					
20 a 40 años		40 a 60 años		60 o más	

Sexo			
Femenino		Masculino	

Escolaridad					
Ninguna		Primaria		Secundaria	
				Universitario	

2.- Calidez de la atención por parte del personal

¿El personal del centro lo trato con respeto durante su visita?

	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Guardia de Seguridad				
Personal de Admisión				
Radio tecnólogo				
Enfermeras				
Trabajadora Social				
Medico Radiólogo				

¿El personal del centro por el que fue atendido le proporcionó toda la información que usted requirió?

	Insatisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho
Guardia de Seguridad				
Personal de Admisión				
Radio tecnólogo				
Enfermeras				
Trabajadora Social				
Medico Radiólogo				

¿Recibió por parte del personal un trato amable durante su experiencia en el centro?

	Insatisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho
Guardia de Seguridad				
Personal de Admisión				
Radio tecnólogo				
Enfermeras				
Trabajadora Social				
Medico Radiólogo				

¿El personal que le atendió lo escucho y compartió sus sentimientos e ideas en un momento demostrándole comprensión?

	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Guardia de Seguridad				
Personal de Admisión				
Radio tecnólogo				
Enfermeras				
Trabajadora Social				
Medico Radiólogo				

El personal autorizado que maneja la información que usted ha brindado le ha garantizado la confidencialidad de la misma.

Personal Autorizado	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Personal de Admisión				
Radio tecnólogo				
Enfermeras				
Trabajadora Social				
Medico Radiólogo				

3.-Tiempo en la atención.

¿En cuanto al tiempo transcurrido para que le dieran una cita usted está?

Insatisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho

¿En cuanto al tiempo que estuvo esperando en la sala de espera para que le realizaran el estudio usted está?

Insatisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho

¿En Cuanto al tiempo de entrega de resultado del estudio usted está?

Insatisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho

¿Considera usted que el personal lo atendió con prontitud?

Insatisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho

4.- Satisfacción en relación a los costos de los exámenes indicados

¿Se siente usted satisfecho con lo que pago por el estudio o estudios que se realizó?

TIPO DE ESTUDIO	Insatisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho
Resonancia Magnética				
Mamografía				
Tomografía				
Fluoroscopia				
Radiología Convencional				
Ultrasonido				

Gracias por su ayuda.

Anexo 3

Autorización para el estudio.

Tegucigalpa M.D.C. 14 de noviembre del 2016

ING. CARLOS AGUDELO
GERENTE GENERAL
CENTRO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES BIOMEDICAS INVESTIGACION Y REHABILITACION
(CDIBIR)

Estimado Ing. Agudelo:

Deseo tenga éxitos en sus delicadas funciones, el motivo de la presente es solicitarle de la manera más cordial y respetuosa me conceda su autorización para la aplicar de un instrumento de investigación (encuesta) a los usuarios externos del servicio de imágenes en el Centro De Imágenes Biomédicas Investigación Rehabilitación CDIBIR De La Universidad Nacional Autónoma De Honduras del 15 al 30 de noviembre del 2016, con el fin de investigar la percepción de calidad en la atención en dicho centro.

La información obtenida será confidencial y utilizada exclusivamente con fines investigativos y posteriormente será entregada una copia del informe final a su persona para que tenga conocimiento del mismo.

Dicha investigación se está realizando como requisito previo para optar al grado de Maestría En Administración En Salud, que estoy actualmente cursando en el Centro De Investigación Y Estudios De La Salud de la Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua

Agradeciendo el apoyo que me brinda y su fina atención.

Atentamente.



DRA. DORIS LISBETH PAZ AMAYA.



Anexo 4

Tabla 1

Características sociodemográficas de los usuarios externos del Servicio de Imágenes en el Centro de Diagnóstico por Imágenes Biomédicas Investigación Rehabilitación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras del 15 a 30 de noviembre del 2016

PROCEDENCIA	PORCENTAJE
Urbanos	85.7 %
Rural	14.3%
SITUACIÓN LABORAL	
Empleados	42.9 %
Desempleados	57.1%
NIVEL DE INGRESO	
lps0.0 a 7,500	62.1%
lps 7,500 a 15,000	17.2%
lps. 15,000 o más.	20.7%
EDAD	
20 a 40 años	31.4%
40 a 60 años	34.3%
60 o más años	34.3%
SEXO	
Femenino	80%
Masculino	20%
ESCOLARIDAD	
Ninguna	2.9%
Primaria	14.3%
Secundaria	31.4%
Universitaria	51.4%

Fuente: Encuesta (anexo 2)

Tabla 2

Distribución de la percepción de los usuarios en relación a la calidez de la atención que se les brinda por parte del personal de centro

	INSATISFECHO %	POCO SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
GUARDIA DE SEGURIDAD	3.1	3.1	15.7	78.1
PERSOL DE ADMINISTRATIVO	0	0	14.3	85.7
RADIOTECNOLOGO	0	0	5.9	94.1
ENFERMERAS	0	0	4.2	95.8
TRAB SOCIAL	0	6.3	6.3	87.4
MEDICO RADIOLOGO	0	0	3.4	96.6

Fuente: Encuesta (anexo 2)

Tabla 3

Distribución de la percepción de los usuarios en relación a los diferentes tiempos de espera en la atención que se les brinda por parte del personal de centro

	INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
Tiempo transcurrido para que le dieran una cita.	0%	2.90%	14.70%	82.40%
Tiempo que estuvo esperando en sala de espera para que le realizaran el estudio.	2.90%	2.90%	14.30%	80.00%
Tiempo de entrega de resultado del estudio	0%	0%	26.70%	73.30%
El personal lo atendió con prontitud	0%	0%	14.70%	85.30%

Fuente: Encuesta (anexo 2)

Tabla 4

Distribución de la media en base a la percepción de los usuarios en relación a los costos de los estudios diagnósticos por imágenes

TIPO DE ESTUDIO	MEDIA
Resonancia Magnética	3.17
Mamografía	3.45
Tomografía	3.14
Fluoroscopia	NO HUBIERON EXAMENES
Radiodiagnóstico convencional	3.50
Ultrasonido	3.55

Fuente: Encuesta (anexo 2)

Anexo 5

Fotos



Foto 1



Foto 2



Foto 3



Foto 4



Foto 5