



**INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO CON LA ATENCION
RECIBIDA EN LOS SERVICIOS MEDICOS DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES
FUERZAS ARMADAS No. 1 CORRESPONDIENTE AL AÑO 2018**

ENCUESTAS:

Lic. Stephanie Baquero
UNIDAD DE ATENCION AL USUARIO

TABULACION:

Lic. Paul Bolaños
Asistente de Estadística

PROCESAMIENTO Y ANALISIS:

Ing. Estad. Juan Carlos Dillon
JEFE DE ESTADISTICA Y ADMISION HOSPITALARIA

INDICE

1.	INTRODUCCION	1
2.	OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	2
3.	METODOLOGIA.....	2
3.1.	Cálculo del tamaño de la muestra	2
3.2.	Indicadores y estándares	3
3.3.	Contenido de la encuesta de satisfacción	4
4.	RESULTADOS.....	4
4.1.	Características de los encuestados.....	5
4.2.	Satisfacción por componentes de calidad	5
4.2.1.	Satisfacción con el confort de las instalaciones	6
4.2.2.	Satisfacción con el tiempo de espera para recibir atención	7
4.2.3.	Satisfacción con el trato recibido durante el proceso de atención	8
4.2.4.	Satisfacción con la información recibida durante el proceso de atención	9
4.3.	Satisfacción global por servicios médicos	9
5.	CONCLUSIONES.....	10

1. INTRODUCCION

Actualmente los sistemas de salud se enfrentan a problemas como la complejidad de sus servicios, la limitación de los recursos, la rápida innovación y difusión de la tecnología y el aumento de las expectativas de los usuarios. *“En los últimos años se ha involucrado la calidad de la atención como uno de los pilares fundamentales en la prestación de los servicios de salud, al ser el eje fundamental del derecho a la salud de las personas, sin esta política, es difícil definir si realmente las acciones que se brindan en los servicios, promueven su protección; sin embargo el desarrollo del mismo para tal fin, no ha cobrado la importancia, como en los Estados Unidos de Norteamérica, donde la evaluación de la calidad de la atención es vital para la acreditación de hospitales¹”.*

Este tema se ha convertido en motivo de intensas e interesantes disquisiciones; razón por la cual se ha considerado como una prioridad compleja a ser sometida a un análisis sistemático y a una evaluación aceptable, que lejos de ser perfecta, es suficiente para los propósitos prácticos de generar información que permita la toma de decisiones, dirigidas a proporcionar una atención con calidad y calidez a los usuarios/pacientes que asisten a recibir atención en los servicios médicos del Hospital de Especialidades de Fuerzas Armadas No. 1.

Para comprender el concepto calidad de atención se retomaron algunos planteamientos de Donabedian una de las personas más reconocidas en este campo, que define a la atención de calidad como *“aquella que espera maximice una medida de satisfacción del usuario que concurre al servicio médico en el proceso de atención”²*, sostiene que la calidad es una propiedad de la atención en salud, pero a la vez, es un juicio frente a dicha atención. Este juicio se puede dividir en dos partes una que se refiere a la atención técnica (proveedor) y la otra al manejo de las relaciones interpersonales (usuario).

¹ Giacomini y Ferrero.- Gestión Hospitalaria.1973

² DONABEDIAN A. Evaluación de la calidad de atención. Publicación científica No 534. Organización Panamericana de la Salud. 1992

DONABEDIAN A. La calidad de atención: Definición y métodos de evaluación. México: Prensa Medica Mexicana, 1984

Dentro de los instrumentos que se vienen utilizando para valor esta dimensión de la calidad encontramos las encuestas de satisfacción, las mismas que son aplicadas en la búsqueda de información, aunque sin explicarnos plenamente la realidad, sus resultados pueden orientarnos a la hora de detectar problemas y ofrecer posible soluciones. El instrumento para la recopilación de la información en el Hospital de Especialidades Fuerzas armadas No. 1 es la “Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo”, la misma que fue aplicada en los servicios de consulta externa, emergencias, imagen y hospitalización.

2. OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

Mantener la eficiencia en los servicios de salud brindando una atención con calidad, calidez y seguridad para el paciente.

3. METODOLOGIA

El diseño para la presente propuesta es un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, inductivo-analítico. La técnica utilizada es la encuesta, la misma que fue administrada por el personal de la Unidad de Atención al Usuario.

Se aplicó un diseño probabilístico post estratificado por tipo de usuario con distribución proporcional del tamaño de la muestra por servicio y selección aleatoria de los usuarios que egresaron de hospitalización, de los que se atendieron en consulta externa, imagen y emergencias.³⁴⁵

3.1. Cálculo del tamaño de la muestra

Para el cálculo de la muestra se consideró:

³ Neil J Salkind, Métodos de investigación, tercera edición 2004

⁴ Diccionario Estadístico

⁵ Leslie Kish, Muestreo de encuestas

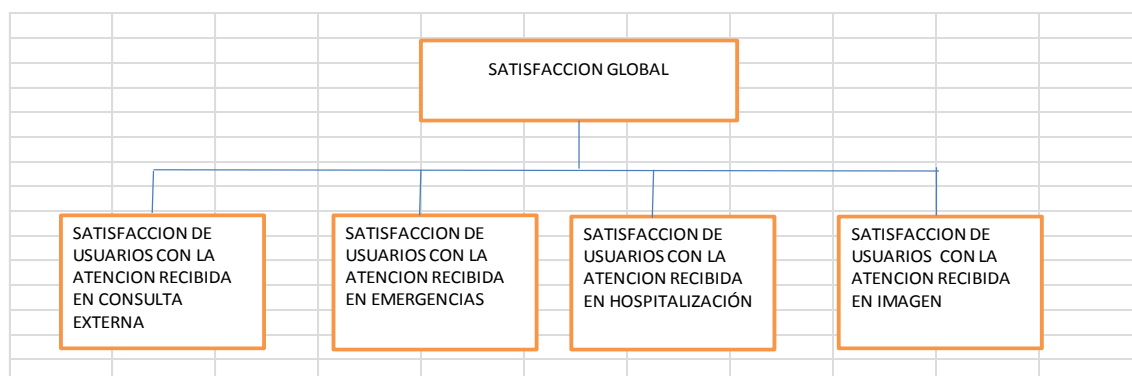
Datos formula tamaño de la muestra		Valores re comendados
N	Promedio de pacientes que reciben atención diariamente	1630
p	Variabilidad	0,25
e	Error estándar	+/- 0,05
k	Intervalo de confianza 95%.	1,96
n	Tamaño de la muestra	310
El número de encuestas se realizaron mensualmente		

3.2. Indicadores y estándares

Para categorizar las proporciones de satisfacción por dimensiones de calidad, se re-codificó las respuestas a los factores valorados como muy bueno y bueno como satisfecho; por lo tanto, el grado de satisfacción se define como la relación entre los usuarios satisfechos con la atención recibida y el total de usuarios encuestados.

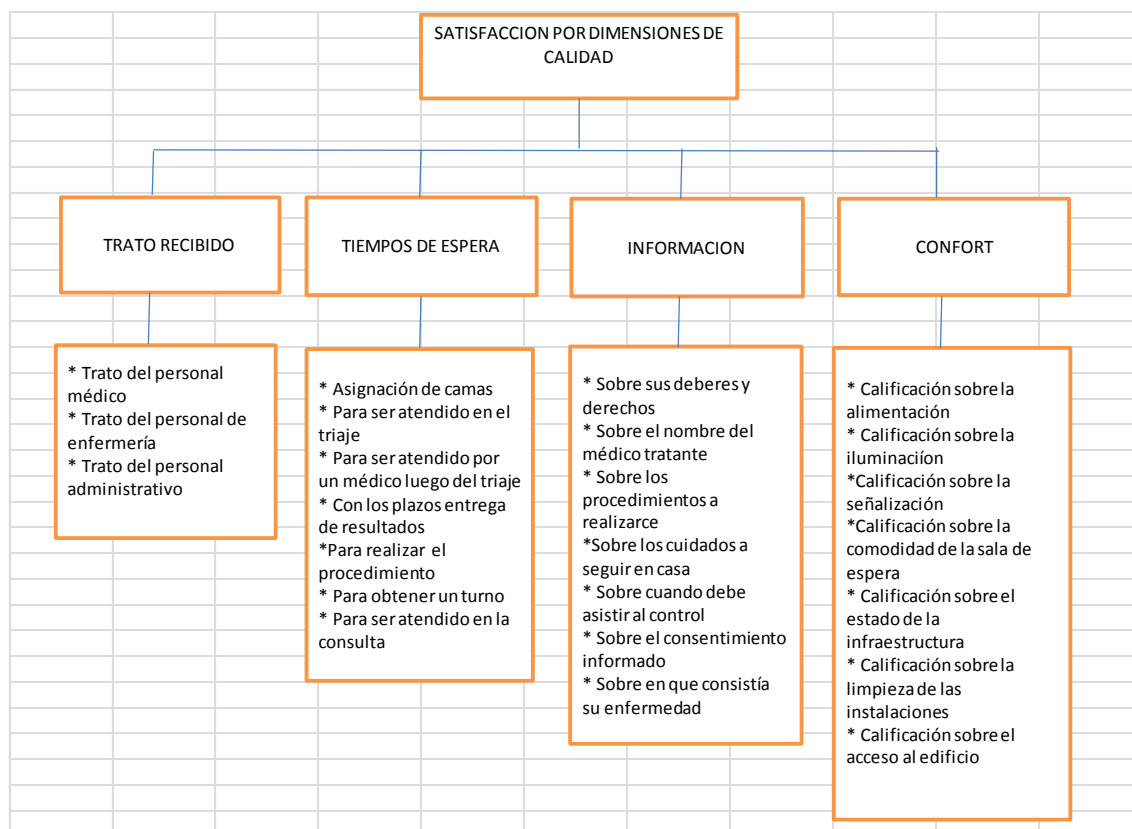
Indicador	Fórmula de cálculo	Meta
Porcentaje de usuarios satisfechos	$\frac{\sum \text{usuarios satisfechos}}{\sum \text{encuestados}} * 100$	84 %

La satisfacción global se define como el promedio de la satisfacción que se obtuvo por dimensiones de calidad en los servicios médicos donde fueron atendidos los usuarios/pacientes.



3.3. Contenido de la encuesta de satisfacción

Los contenidos de la encuesta de satisfacción se han organizado siguiendo el criterio general expuesto en el planteamiento del estudio, esto es, estableciendo una batería de preguntas que permitiese tener en cuenta la mayor parte de los aspectos que afectan a la relación de un paciente con los servicios de salud del hospital, incluyendo: Datos del paciente, Tiempo de espera, Trato, Información, Confort, Calificación global, consideradas como dimensiones de calidad para medir la satisfacción de los usuarios con respecto a la atención.



4. RESULTADOS

Se recopiló un total de 5871 encuestas, de las cuales el 45 % fueron contestadas por los usuarios que asisten a recibir atención en consulta externa, el 21 % por usuarios que egresaron de hospitalización, el 18 % por usuarios que fueron atendidos en emergencias y el 17 % por usuarios que se realizaron exámenes y procedimientos en imagen. Por el costo y tiempo que conlleva

realizar una entrevista post-atención sea esta telefónicamente o en el lugar de residencia del usuario, se optó por encuestar a los usuarios luego de la atención recibida en los servicio de consulta externa, hospitalización, emergencias e imagen, lo que puede causar un sesgo en los resultados.

4.1. Características de los encuestados

Tabla No. 1
Características de los usuarios encuestados
HE-1- Año 2018

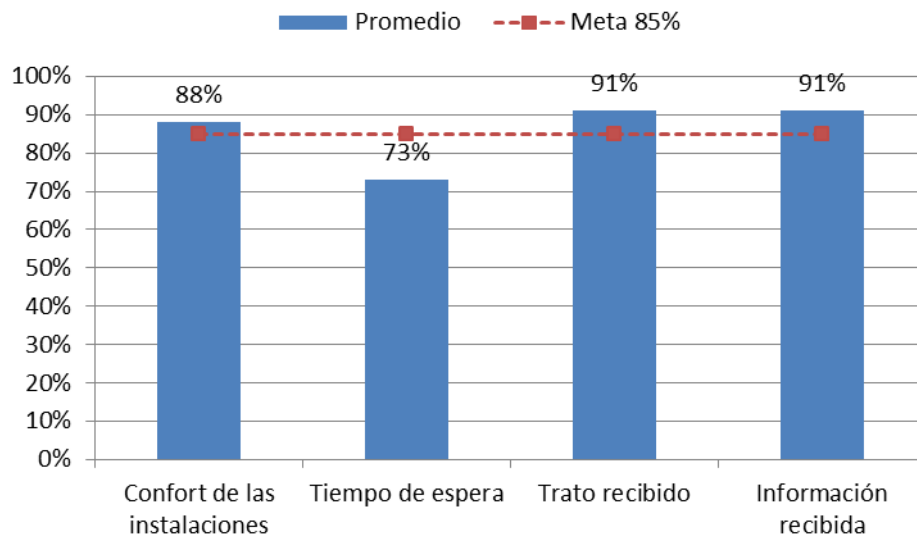
Características		Porcentaje
Sexo		
Masculino		56%
Femenino		44%
Tipo de usuario		
Civil		2%
Dependiente		40%
Militar Activo		26%
Militar Pasivo		33%
Edad		
De 15 a 19 años		13%
De 20 a 49 años		39%
De 50 a 64 años		19%
Más de 65 años		30%

En la tabla No. 1, observamos las características de los usuarios encuestados encontrándose que la proporción de satisfacción está determinada por los usuarios de sexo masculino (56%), los usuarios dependientes del militar en servicio activo y pasivo (40 %) y por los usuarios que se encuentran en el grupo de edad de 20 a 49 años (39 %) considerados como adultos.

4.2. Satisfacción por componentes de calidad

En el gráfico No. 1, se presenta el porcentaje de usuarios satisfechos por dimensiones de calidad, encontrándose que el trato recibido por parte del personal médico, de enfermería y administrativo (91%), la información recibida durante el proceso de atención (91%) y el confort de las instalaciones (88%) mantienen proporciones de satisfacción por encima del 84 % propuesta como meta para el año 2018. El tiempo de espera es la dimensión de calidad que mantiene un porcentaje bajo de usuarios satisfechos, que corresponde al 73 %.

Grafico No. 1
Porcentaje de usuarios satisfechos por dimensiones de calidad
HE-1- Año 2018



4.2.1. Satisfacción con el confort de las instalaciones

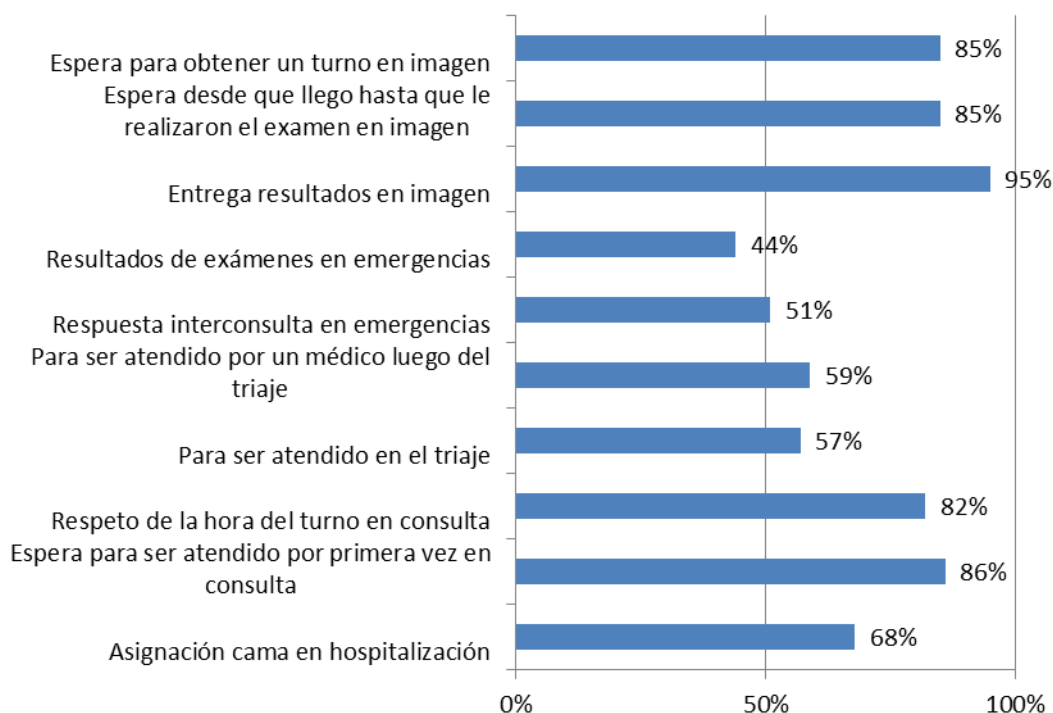
Grafico No. 2
Porcentaje de usuarios satisfechos con el confort de las
Instalaciones por factores de calidad
HE-1- Año 2018



En el gráfico No. 2, se presenta el porcentaje de usuarios satisfechos con el confort de las instalaciones por factores de calidad, encontrándose que las instalaciones de la sala de espera en el servicio de imagen (90%), la limpieza de las instalaciones en el servicio de imagen (92%), el estado de la infraestructura en hospitalización (86%), el acceso principal del edificio de consulta externa (87%), la comodidad de la sala de espera en consulta externa (85%), la señalización en hospitalización (100%), la iluminación en hospitalización (99%) y la limpieza de los baños en el edificio de consulta externa (84%) presentan proporciones de satisfacción por encima del 84% propuesto como meta para el año 2018. Los factores que no alcanzaron la meta propuesta fueron: la alimentación recibida durante su permanencia en hospitalización (74%), la limpieza de las instalaciones en emergencias (80%) y la comodidad de la sala de espera en emergencias (82%).

4.2.2. Satisfacción con el tiempo de espera para recibir atención

Grafico No. 3
Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera
para ser atendido por factores de calidad
HE-1- Año 2018

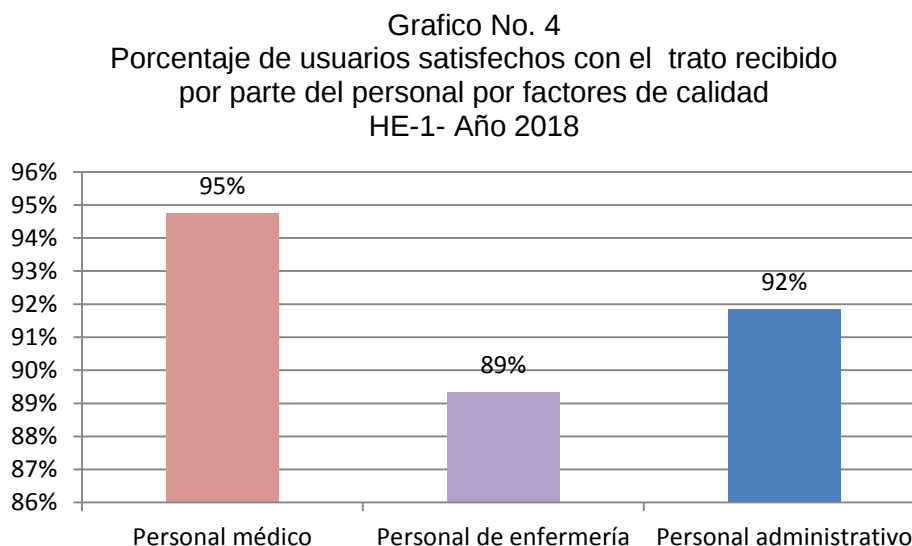


En el gráfico No. 3, se presenta el porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera por factores de calidad, encontrándose que el tiempo de

espera para la entrega de resultados en imagen (95%), la espera desde que llego hasta que le realizaron el examen en imagen (85%), la espera para obtener un turno para realizarse exámenes en el servicio de imagen (85%) y la espera para ser atendidos por primera vez en las diferentes especialidades de consulta externa (86%), alcanzaron proporciones que se encuentran por encima de la meta establecida que es del 84 %. Por debajo de la meta propuesta se encuentran los siguientes factores: el tiempo de espera para ser atendidos en el triaje de emergencias (57%), la espera para ser atendido por un médico de emergencias o urgencias luego del triaje (59 %), la espera en admisión para la asignación de una cama para hospitalización (68%), la espera de las respuestas de las interconsultas en emergencias (51%), el respeto de la hora del turno para ser atendido en las diferentes especialidades de consulta externa (82%) y la espera de los resultados de los exámenes de laboratorio en emergencias (44%).

Es importante realizar el seguimiento de esta dimensión por cuanto se relaciona estrechamente con la satisfacción de los usuarios/pacientes (P-valor=0,001).

4.2.3. Satisfacción con el trato recibido durante el proceso de atención



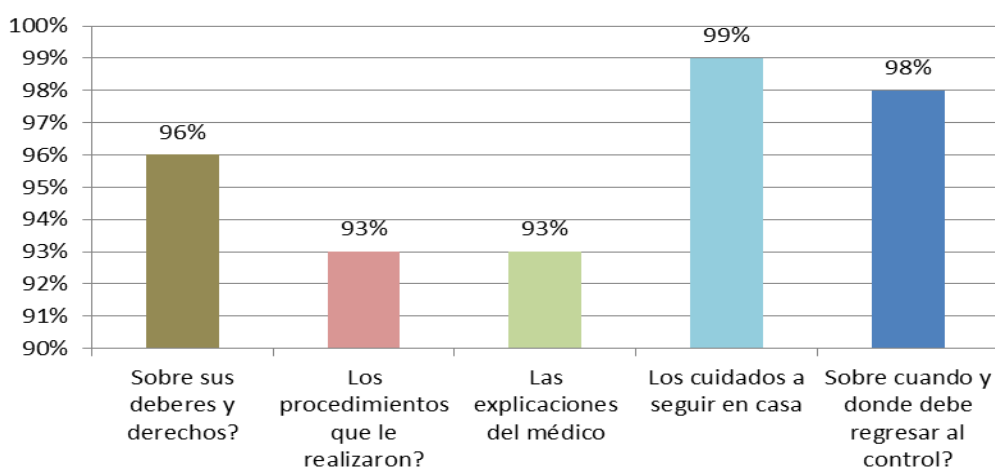
En el gráfico No. 4, se presenta el porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido durante el proceso de atención, encontrándose que el trato recibido por parte del personal médico (tratantes y residentes) (95%), el trato

del personal administrativo (92%) y el trato recibido por parte del personal de enfermería (89%) mantienen proporciones de satisfacción por encima de la meta propuesta que es del 84%.

4.2.4. Satisfacción con la información recibida durante el proceso de atención

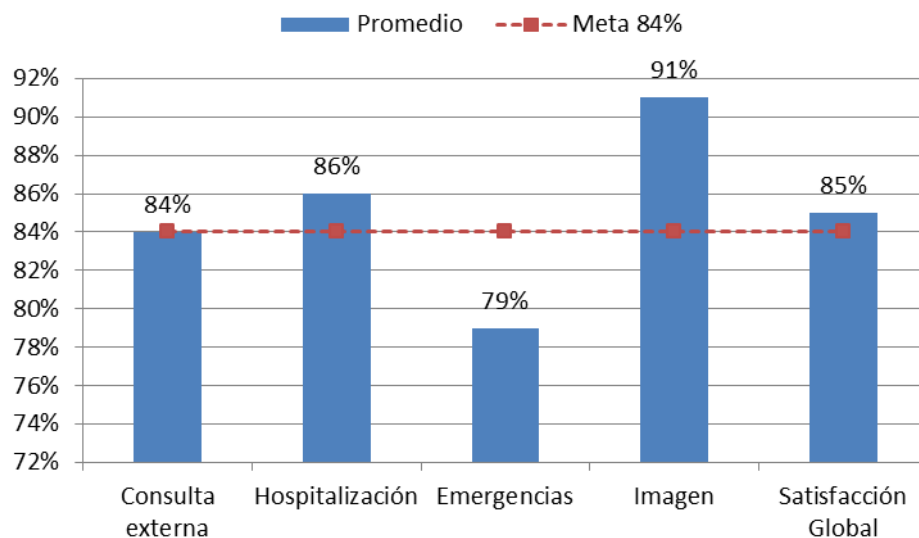
En el gráfico No. 5, se presenta el porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida durante el proceso de atención, encontrándose que la información recibida sobre los deberes y derechos que le asisten como usuario (96%), la información que le proporcionaron sobre los procedimientos y exámenes que le realizaron (93%), las explicaciones que les dio el médico del diagnóstico y tratamiento (93%), la información brindada sobre los cuidados a seguir en casa (99%) y la información sobre donde y cuando deben regresar al control (98%), mantienen proporciones de satisfacción por encima del 84% establecido como meta.

Grafico No. 5
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida
Durante el proceso de atención por factores de calidad
HE-1- Año 2018



4.3. Satisfacción global por servicios médicos

Grafico No. 6
Porcentaje de usuarios satisfechos por dimensiones de calidad
por servicios médicos, HE-1, Año 2018



En general, sobre la base de la satisfacción obtenida en los servicios de consulta externa (84%), hospitalización (86%), imagen (91%) y emergencia (79%), podemos decir que el 85 % de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención que reciben en los diferentes servicios del hospital, proporción que se encuentra por encima de en la meta propuesta que es del 84%; no obstante, se debe tomar en cuenta la percepción de los usuarios sobre la atención recibida en el servicio de emergencias, ya que muestra una proporción de satisfacción del 79% por debajo de la meta propuesta.

5. CONCLUSIONES

- Los contenidos de la encuesta de satisfacción se han organizado siguiendo el criterio general expuesto en el planteamiento del estudio; esto es, estableciendo una batería de preguntas que permitiese tener en cuenta la mayor parte de los aspectos que afectan a la relación de un paciente con los servicios de salud.
- Se recopiló un total de 4871 encuestas, de las cuales el 45 % fueron contestadas por los usuarios que asisten a recibir atención en consulta externa, el 21 % por usuarios que egresaron de hospitalización, el 18 % por usuarios que fueron atendidos en emergencias y el 17 %.

- Las variables demográficas se han utilizado para caracterizar a la población encontrándose que la satisfacción se encuentra determinada por los usuarios de sexo masculino (56%), los usuarios dependientes del militar en servicio activo y pasivo (40 %) y por los usuarios que se encuentran en el grupo de edad de 20 a 49 años (39 %) considerados como adultos.
- En general, sobre la base de la satisfacción obtenida en los servicios de consulta externa (84%), hospitalización (86%), imagen (91%) y emergencia (79%), podemos decir que un 85 % de los usuarios entrevistados manifiestan estar satisfechos con la atención recibida en los diferentes servicios médicos de esta Casa de Salud, proporción que se encuentra por encima de la meta propuesta que fue del 84%.
- Al realizar el análisis por dimensiones de calidad los usuarios/pacientes perciben que el trato (91%), la información recibida durante el proceso de atención (91%) y el confort de las instalaciones (88%) mantienen proporciones por encima de la meta propuesta que es del 84 %. El tiempo de espera mantiene un porcentaje de usuarios satisfechos del 73 % considerado bajo.
- Al realizar el análisis por factores de calidad encontramos que los usuarios no se encuentran muy satisfechos con la atención recibida en el servicio de emergencias en lo que corresponde a: la comodidad de la sala de espera (82%), la limpieza de las instalaciones (80%), el tiempo de espera para ser atendidos en el triaje (57%), la espera para ser atendido por un médico luego del triaje (59%), la espera de la respuesta de las interconsultas (51%) y la espera de los resultados de los exámenes de laboratorio (44%).
- En el servicio de consulta externa los usuarios no se encuentran muy satisfechos con el respeto a la hora del turno por parte de los médicos tratantes de las diferentes especialidades de consulta externa (82%).
- En hospitalización los usuarios/pacientes no se encuentran muy satisfechos con la alimentación recibida durante la permanencia en hospitalización (74%) y la espera en admisión para la asignación de una cama para hospitalización (68%).