

# LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL INSTITUTO PSICOPEDAGÓGICO: UN RETO A LA CALIDAD

Evaluation of external user satisfaction psicopedagógico institute: a challenge to the quality

1 Nava Carpio F.

1 Magister en Salud Pública.  
Docente Asignatura  
Administración Sanitaria  
Carrera de Medicina  
UMRPSFXCH, Alumnos  
5to curso T – 3 Gestión  
2014 Carrera de Medicina,  
Responsable Servicio de  
Atención al adolescente,  
Instituto Psicopedagógico,  
Presidente Comité Docente  
– Asistencial e Investigación,  
Presidente Comité de Gestión  
de la Calidad, Instituto  
Psicopedagógico.

Recepción: 14 de marzo, 2015  
Aceptación: 1 de abril, 2015

## RESUMEN

Con el desarrollo de la sociedad, y en particular con los avances en el terreno de la medicina, es necesario hacer un llamado para humanizar la asistencia en salud y ofrecer servicios de mayor calidad. La calidad en la atención médica debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida. El presente trabajo tiene como objetivos reflexionar sobre la necesidad de integración de elementos de carácter técnico y también de procesos, objetivos y subjetivos, involucrados en el fenómeno de la calidad y enfatizar en su elemento subjetivo: la satisfacción, que representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. Evaluar la satisfacción no sólo permite obtener un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia.

## PALABRAS CLAVE:

Evaluación, calidad, satisfacción, expectativas.

## SUMMARY

With the development of society and in particular, the advances in the medical field, it is required to make an appeal to humanize health care and to render higher quality services. Medical care quality must be based on activities that assure accessible and equitable health services offered by skilled professionals, considering the available resources, and make the user be satisfied with the medical care provided. The present paper was aimed at reflecting on the need of integration of technical elements and objective and subjective processes involved in quality and at putting emphasis on its subjective element, that is, the satisfaction that represents the subjective experience derived from the met or unmet expectations of an individual. The evaluation of satisfaction does not only allow obtaining an excellence indicator but also an excellence tool.

## KEY WORDS:

Evaluation, quality, satisfaction, expectations.

## INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas del siglo xx las transformaciones sociales y económicas han producido cambios en la salud de la población y, por tanto, en las políticas de prestación de salud a escala nacional y mundial. En tales condiciones en el Instituto Psicopedagógico Ciudad Joven “San Juan de Dios” se promueve una atención de alta calidad centrada en el usuario o cliente. La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando el servicio cubre o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicio y de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que a mayor medicamento mayor beneficio de calidad. El orientar a los usuarios e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada son aspectos importantes en la prestación de servicios.

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, a fin de medir y analizar la satisfacción del usuario se debe realizar entrevistas o encuestas a la salida, solicitando a los usuarios que relaten lo que sucedió durante la consulta para hacer una evaluación.

## METODOLOGIA

Para lograr este objetivo, se desarrolló un estudio exploratorio-descriptivo, para ello se aplicó una encuesta de salida a los usuarios del Instituto mayores de 16 años, inmediatamente después de la atención recibida, en caso de un menor de edad se entrevistó a la persona adulta que llevo al menor a la consulta. El modelo y diseño de la encuesta aplicada ha sido propuesta por el Ministerio de Salud para establecimientos de salud tomando en cuenta los derechos de los usuarios, en el marco de la Salud Familiar Comunitaria Intercultural (SAFCI) y las políticas de salud en el país.

El cuestionario desarrollado contiene preguntas muy sencillas, de fácil comprensión y aplicación dirigidas a la captura de los datos más relevantes sobre la percepción de los usuarios con énfasis en los as-

pectos de calidad humana y del entorno implicados en la atención de salud.

El estudio de satisfacción al usuario se ha desarrollado con una encuesta que tiene tres partes:

### Parte I: Aspectos Generales

### Parte II: Percepción del Usuarios respecto a la atención recibida

Aborda las dimensiones de la calidad con perspectiva del usuario externo como ser:

- ▶ Fiabilidad
- ▶ Capacidad de respuesta del servicio
- ▶ Accesibilidad
- ▶ Oportunidad
- ▶ Tangibilidad
- ▶ Seguridad
- ▶ Satisfacción global

### Parte III: Opinión y sugerencias respecto a la atención recibida

## EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Existen diferentes enfoques para abordar la evaluación de la calidad.

Según *Donabedian* «el grado de calidad es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades” e incluye estructura, procesos y resultados como los tres componentes de una armazón conceptual para evaluar la atención sanitaria y, bajo esta teoría, existe una relación funcional fundamental entre estos tres elementos tal que uno le sigue al otro.

Dentro de los indicadores de la calidad que miden resultados, y al cual se le otorga cada vez mayor importancia, se incluye la **satisfacción del usuario** con la atención recibida, mediante la prestación de un servicio.

La satisfacción del usuario puede definirse como **“la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.”**

Al analizar los resultados sobre el estudios de **satisfacción del usuario externo**, en el Instituto psicopedagógico, se encontraron respuestas a las preguntas, observaciones y sugerencias formulada por los usuarios, las cuales han constituido un sistema de detec-

ción de problemas muy útil, que debe considerarse factor importante en la evaluación de la satisfacción del usuario externo con la atención.

Los resultados obtenidos de la Encuesta de Satisfacción al Usuario Externo, del Instituto Psicopedagógico Ciudad Joven "San Juan de Dios" en la **Parte I: Aspectos Generales**: arrojaron que aproximadamente el 57% de los usuarios encuestados, tiene una edad comprendida entre los 15 a 34 años, el 67% son del sexo femenino, y el 73% en referente a la procedencia son del área urbana.

En cuanto a la **Parte II: Percepción del usuario respecto a la satisfacción** por la atención recibida, referente a la **Fiabilidad**: el 87% está satisfecho, en cuanto a la **Capacidad de Respuesta** el 70%, muestra su satisfacción, en cuanto a la **Accesibilidad** el 91% está satisfecho, referente a la **Oportunidad** el 56% muestra su satisfacción, en cuanto a la **Tangibilidad** el 88% está satisfecho en lo referente a la **Seguridad** muestra su satisfacción el 80% y en cuanto a la **Satisfacción Global** el 86% muestra su Satisfacción global por la atención recibida en el Instituto Psicopedagógico Ciudad Joven "San Juan de Dios". En la **Parte III: sugerencias de mejoras** manifestadas por los encuestados quienes tenían la opción de poder manifestar una o varias opciones o sugerencias que creían ser las más importantes, entre ellas podemos identificar las siguientes: Un **47%** manifiesta que se debe mejorar la información que se brinda al usuario, un **32%** que debe existir menor tiempo de espera, el **29%** que se debe demostrar mayor interés por el usuario, el **29%** indica que debe existir una sala de espera de más amplia, el **27%** mayor personal médico y enfermeras para la atención, el **22%** los consultorios deben ser más amplios, **21%** debe abastecerse con medicamentos en la farmacia que son recetados, **18%** buen trato a los pacientes, **17%** atención más rápida y fluida.

En resumen podemos indicar que la satisfacción del usuario externo del instituto Psicopedagógico en la gestión 2014 es del 86% el mismo que podemos ver esta referido como mínimo a tres aspectos diferentes: **1)** organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); **2)** atención recibida y su repercusión en el estado de salud del usuario; y **3)** trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado.

Satisfacción de los usuarios de salud no sólo es un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia. Su implementación como un indicador de excelencia de la calidad, sólo es posible si se tienen en cuenta:

**1.** Las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas. La orientación del comportamiento institucional (el Instituto), grupal (los servicios) e individual (el trabajador, el especialista, el técnico, entre otros) en la consideración de la satisfacción.

**2.** La aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil.

Una herramienta muy valiosa para dar salida a tal objetivo es el análisis de encuestas realizadas, porque proporciona información sobre el grado de percepción de la satisfacción de los usuarios externos, en cuanto a la atención recibida y permite definir objetivos a los que se debe llegar para realizar las mejoras y mejorar la calidad de atención (Mejorar la toma de decisiones en la Institución con el análisis de encuestas).

## REFLEXIONES

Pretendiendo generalizar lo antes señalado, es necesario puntualizar primero que la calidad de la atención es un concepto complejo, con múltiples atributos, procesal y temporal. Debido a que son muchas las definiciones que actualmente existen sobre calidad en salud y su manera de abordarla, ello ha originado la aparición de una diversidad de enfoques para su medición. Por tanto al pretender evaluar al componente subjetivo de esta (satisfacción) se han presentado problemas: conceptuales (qué concepto se emplea al referirnos a la satisfacción), metodológicos (cómo medirla: global o por componentes o dimensiones), e instrumentales (con qué instrumentos se evalúa).

Se puede evaluar la satisfacción con la atención a través de la percepción que tienen los usuarios y familiares, y a su vez identificar cuáles elementos de la atención determinan su satisfacción o insatisfacción; así como la percepción de los propios proveedores e identificación de cuáles elementos de su trabajo afectan su satisfacción laboral. Del mismo modo, realizar esta evaluación lleva a no despreciar la perspectiva global con instrumentos con fuerte confiabilidad y validez.

El Instituto psicopedagógico como centro de atención en salud tiene la responsabilidad de ofrecer una asistencia de máxima calidad posible, adecuada a las expectativas y necesidades de la población usuaria, para lo cual dispone de un plan de mejora de la calidad, basado en tres pilares: **1)** Brindar atenciones de alta calidad, utilizando el principio de funcionamiento de la Calidad Total, **2)** Enfoque de atención orienta-

do a las necesidades y cuidados de los usuarios logrando su satisfacción y **3)** Compromiso generalizado del personal en la mejora continua, que parte de las características propias del instituto, desarrollando los procesos y procedimientos de acción necesarios para la evaluación de la calidad, con lo cual pretende alcanzar la satisfacción del usuario externo mediante acciones de atención eficiente, eficaz, responsable y segura basada en la calidad de atención y la mejor evidencia científica.

Por lo tanto al evaluar la satisfacción de los usuarios de salud así como la de los proveedores no sólo se obtiene un indicador de la excelencia, sino que se perfecciona un instrumento de la excelencia para el instituto.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Jiménez Caugas L, Báez Dueñas RM, Pérez Maza B, Reyes Álvarez I. Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de la atención primaria de salud. Rev. Cubana Salud Pública. 1996; 22(1):37-43.
2. Villalba R. Calidad en la atención primaria de la salud. Rev. Enfermería Global 2007; 10
3. Zaida Aranguren Ibarra, medición de la satisfacción de los usuarios de los servicio de salud del instituto de previsión del profesorado de la universidad central de Venezuela durante el último trimestre del 2004
4. Acta odontológica Venezolana Vol. 47 N°. 1.2009
5. Zas Ros B, Grau Abalo JA, Hernández Meléndez E. Psicología de la salud y gestión Institucional. En: Psicología de la Salud. Fundamentos y aplicaciones. México: Universidad de Guadalajara; 2005.
6. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General; 1990.