

# USUARIOS MAYORES DE 15 AÑOS Y SU SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO. CENTRO DE SALUD SAN PABLO DE HUACARETA. 2014.

Users over 15 and their satisfaction with the service received. Health Center San Pablo de Huacareta. 2014.

1 Zecco Calcina E. A.

1 Médico General. Hospital de San Pablo de Huacareta. Internado Rotatorio de Salud Pública. Universidad Mayor Real y Pontificia San Francisco Xavier de Chuquisaca.

Recepción: 24 de Enero 2015  
Aceptado: 20 de Febrero de 2015

## RESUMEN:

**Introducción:** Los servicios de salud en nuestro país han comenzado a enfatizar en poder alcanzar una buena calidad de atención en los servicios de salud, de esta manera el Estado boliviano ha priorizado desglosar el ajuste de cada uno de los procedimientos fortaleciendo de esta manera la Ley de Salud Familiar Comunitaria e Intercultural (SAFCI) y tratar de empoderar a los pobladores y sus comunidades como actores principales dentro de los servicios de salud, por esta razón este trabajo intentara determinar la satisfacción del usuario externo a partir de los 15 años de edad sobre la calidad de atención que brinda el Centro de Salud San Pablo del Municipio de Huacareta.

**Material y Métodos:** Este trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, observacional, de tipo descriptivo y trasversal.

La población de estudio son los usuarios que tengan 15 años y más de edad que acuden al centro de salud San Pablo del municipio de Huacareta. Se encuestó a 90 usuarios cantidad que se obtuvo con un 95% de confiabilidad.

**Resultados:** Se pudo observar que los porcentajes alcanzados de satisfacción son altos por encima del 70% que mencionan que el servicio recibido es bastante adecuado.

**Conclusiones:** Los pobladores que asisten al servicio de salud de San pablo de Huacareta esta satisfecho con la atención, infraestructura y procedimientos realizados dentro de este Servicio.

## PALABRAS CLAVE:

Satisfacción del usuario, calidad, prestación de servicios, trato digno.

## SUMMARY:

**Introduction:** The health services in our country have begun to emphasize the possibility of achieving a good quality of care in health services, in this way the Bolivian State has prioritized to disaggregate the adjustment of each of the procedures, thus strengthening the Law Of Community and Intercultural Family Health (SAFCI) and to try to empower the inhabitants and their communities as main actors within the health services, for this reason this work tries to determine the satisfaction of the external user from the 15 years of age on The quality of care provided by the San Pablo Health Center of the Municipality of Huacareta. **Material and Methods:** This research work has a quantitative, observational, descriptive and cross - sectional approach.

The study population is users who are 15 years of age and older who attend the San Pablo health center in the municipality of Huacareta. It surveyed 90 users quantity that was obtained with a 95% reliability.

**Results:** It was observed that the percentages of satisfaction achieved are high above 70%, which mention that the service received is quite adequate.

**Conclusions:** The people who attend the health service of San pablo de Huacareta are satisfied with the care, infrastructure and procedures performed within this service.

## KEYWORDS:

Satisfaction of the user, quality, provision of services, dignified treatment.

## INTRODUCCIÓN

Todos los seres humanos a medida que se van desarrollando presentan necesidades de diferentes características sean estas: fisiológicas, primarias o básicas, como son el hambre, la sed, el sueño, etc., así como también necesidades de salud, de protección, de seguridad o de empleo. <sup>(1)</sup>

Es indudable que el largo camino para la satisfacción de las necesidades humanas no es fácil, ya que no siempre se las llegan a cumplir, de hecho la mayor parte de las veces lo que se obtiene es la insatisfacción. Solamente la satisfacción de las necesidades es la que tiende a llevar a un cambio positivo en los sujetos. <sup>(1)</sup>

Asimismo, como sucede desde la prehistoria, la satisfacción de las necesidades ha puesto al hombre en el camino de su desarrollo como organismo viviente, ya que siempre se ha movido en busca de su satisfacción. <sup>(1)</sup>

El interés por la Calidad de atención ha existido desde tiempos inmemorables. Sin embargo, la aparición del concepto como tal y la preocupación por la evaluación sistemática y científica del mismo es relativamente reciente. <sup>(2)</sup>

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. Se ha visto que un sistema de calidad debe estar dirigido a cumplir con los requisitos y las necesidades del cliente o usuario. <sup>(3)</sup>

El desafío para los líderes del sector sanitario es idear e instrumentar, de manera exitosa, sistemas que fomenten el deseo que tienen los profesionales de mejorar los servicios y al mismo tiempo, satisfacer las exigencias de los pacientes y demás usuarios por mayores informes sobre la calidad de la atención de salud.

Debido al gran esfuerzo realizado para mejorar el servicio que se brinda a pesar de las limitaciones existentes, se hace necesario conocer el nivel de satisfacción del cliente externo del Centro de Salud San Pablo, para mejorar aquellas situaciones que causen insatisfacción y fortalecer los aspectos positivos encontrados, fomentando un sistema de mejoramiento continuo del servicio, que deberá enfocarse no solo hacia la satisfacción de las necesidades básicas del usuario sino también al cumplimiento de sus más altas expectativas, para finalmente analizar los resultados

del estudio y de esta forma implementar estrategias que mejoren las falencias encontradas y fortalezcan las actividades que se detecten como favorables al servicio. <sup>(4)</sup>

Uno de los derechos fundamentales de los pacientes que asisten a las unidades hospitalarias es el de recibir trato digno, acceso a los servicios de salud cuando lo requiera, decidir libremente como sujeto autónomo, siendo mejor informado sobre su enfermedad, diagnóstico y tratamiento, ser tratado con confidencialidad, pudor y privacidad. <sup>(6)</sup>

La satisfacción del usuario/a depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario/a está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario/a son bajas o si el usuario/a tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. <sup>(7)</sup>

Cuando el usuario/a percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios/as a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que a mayor medicamento mayor beneficio de calidad. El orientar a los usuarios/as e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada son aspectos importantes en la prestación de servicios. <sup>(7)</sup>

La satisfacción del usuario/a es uno de los indicadores importantes de la calidad de servicios, a fin de medir y analizar la satisfacción del usuario/a, se debe realizar entrevistas de salida, solicitando a los usuarios/as que relaten lo que sucedió durante la consulta, en vez de evaluarlo. <sup>(7)</sup>

La calidad ha sido definida como el conjunto de características de un servicio o productos de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y los cuales hacen sentir seguro de poseer un producto o de recibir un buen servicio al más bajo costo posible. <sup>(8)</sup>

Lufty Hunt define la calidad en salud como: "...el grado con el cual los procesos de la atención médica incrementan la probabilidad de resultados deseados por los pacientes y reduce la probabilidad de los resultados no deseados, de acuerdo al estado de los conocimientos médicos...". <sup>(9)</sup>

En 1980, Avis Donabedian, definió una atención de alta calidad como: "aquella que se espera maximice

una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes". Pero este autor también consideraba que una sola definición de calidad que englobe los aspectos que la rodean no es posible, por lo que la resume como "el tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre los beneficios de salud y los riesgos".<sup>(9)</sup>

La Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud (OMS/OPS) incorporaron la satisfacción de los usuarios/as como uno de los atributos deseables de la atención en salud, a través de la identificación de 3 metas que se describen a continuación:

**Respuesta integral:** definida como el encuentro clínico y la organización del sistema. Supone la suma de 7 elementos: Dignidad, Autonomía, Confidencialidad, Confort, Atención sin espera excesiva, Acceso a Redes Sociales durante la hospitalización y la Posibilidad de elegir servicios y médicos.

- ▶ Salud
- ▶ Financiación equitativa

Desde un punto de vista general, la calidad va más allá de la cualidad del no tener defectos. Esta comienza con las necesidades del cliente (lo esperado) y finaliza con la satisfacción de este (valor percibido) (Kotler, et al. 2005).

En el caso de la salud, la calidad en los servicios es el grado de conformidad de los atributos y características de un servicio respecto a las expectativas del cliente o de la satisfacción de las expectativas del mismo (Grocock, 1986 y Reeves, Bednar 1994). Por ello, la calidad en servicios puede ser medida como la diferencia entre el valor esperado y el valor percibido por el cliente (Kotler et al., 2005).

En ese sentido la satisfacción es un concepto psicológico que implica el sentimiento de bienestar y placer resultante de obtener lo que uno desea y espera de un producto o servicio determinado (Sancho, 1998). Mientras que para Grönroos (1984, 1990) es el resultado de la evaluación realizada por el usuario/a mediante la comparación entre lo que los clientes perciben de la prestación del servicio y lo que éstos esperaban.<sup>(7)</sup>

## Satisfacción del Usuario en el Mundo

"A nivel mundial, la organización que ha liderado todo lo referente al tema de la Salud, es la Organización Mundial de la Salud (OMS), para la cual calidad es:

Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgo para el paciente, impacto final en la salud y un alto grado de satisfacción por parte del paciente".<sup>(4)</sup>

Por otro lado, la definición de la calidad de Donabedian (1990) ha sido la más aceptada en el ámbito de la atención de la salud.<sup>(4)</sup>

Donabedian se refirió a que la calidad es un atributo de la atención médica que puede obtenerse en diversos grados. Se define como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Los mayores beneficios se definen a su vez, en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y de acuerdo con los valores sociales imperantes.<sup>(4)</sup>

Considera además, que la calidad es un concepto que abarca dos dimensiones íntimamente relacionadas e interdependientes: una técnica, representada por la aplicación de conocimientos y técnicas para la solución del problema del paciente y otra interpersonal, representada por la relación que se establece entre el paciente y el profesional de la salud.<sup>(4)</sup>

Se diferencia de la típica definición de calidad que se establece en el ámbito de la producción de bienes u otro tipo de servicios, en donde se declara como el grado de satisfacción del cliente o consumidor con el bien o servicio adquirido. En el caso de la atención a la salud, la calidad no puede expresarse solamente como satisfacción, aun cuando sí constituye un elemento indispensable para juzgarla, ya que aunque el paciente puede estar satisfecho con la atención recibida, no siempre puede juzgar la verdadera efectividad e incluso la ética del tratamiento a que fue sometido.<sup>(4)</sup>

Según la información acumulada, existen varios factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Sistematizándolos podemos agruparlos en: a) factores individuales: demográficos (edad, sexo, raza), sociales (estado marital, grupo social, nivel educacional, dinámica organizacional de la comunidad, redes de participación social), económicos (nivel de ingresos, gastos), culturales (etnia,

expectativas, concepciones culturales sobre los servicios de salud y el proceso salud-riesgo-enfermedad),

### Satisfacción del Usuario en América Latina

En los países de América Latina han tenido importantes transformaciones en la organización del Sistema Nacional de Salud, que han involucrado a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. De ello se deduce que la calidad es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que puede ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.<sup>(9)</sup>

El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos ofrecen servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de la calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad<sup>(10)</sup>. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud.<sup>(9)</sup>

La importancia de conocer la perspectiva del cliente con respecto a los servicios se visibilizó recientemente durante la década de los ochenta. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos ofrecen servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otras características de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.<sup>(10)</sup>

#### La satisfacción del cliente puede estar influenciada por:

- ▶ El hecho de que el usuario procure o no atención.
- ▶ El lugar al cual acuda para recibir atención.
- ▶ El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.

- ▶ El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
- ▶ El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.
- ▶ El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren 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 esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.<sup>(9)</sup>

Debido a las normas culturales en contra de las quejas, es posible que el usuario de los establecimientos de salud cuando participan en encuestas o entrevistas relacionadas con la calidad de la atención, responda positivamente a la palabra “satisfecho”.

Por lo tanto, los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aun los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajos como el 5%, deben tomarse en cuenta seriamente.

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención.<sup>(11)</sup>

La satisfacción del usuario es el grado de concordancia entre sus expectativas de calidad en el servicio y la atención recibida. Frecuentemente se valora con encuestas de opinión que consideran como principales aspectos: el resultado clínico, el ambiente en que se desarrollan los cuidados y las relaciones interpersonales con los profesionales que brindan la atención, estando directamente relacionadas con las expectativas previas de los pacientes. De este modo, la satisfacción del usuario se consolida como una forma de evaluar la calidad de la atención médica.

La calidad de la atención médica se define como la atención que pueda proporcionarse al paciente máximo y completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañan el proceso de la atención en todas sus partes. Con este proceso ha surgido la necesidad de controlar la calidad, la cual se ha consolidado como parte sustantiva del proceso de producción a fin de proteger y proporcionar satisfacción a los externos.<sup>(12)</sup>

La satisfacción incluye el medio o atmósfera en que se presta la atención y el desarrollo de una relación productiva entre proveedor y usuario en el desarrollo de estudios de satisfacción al usuario se han consultado estudios que marcan la pauta para medir y analizar actitudes que influyen en la satisfacción del usuario y no solo de este sino del personal que presta la atención o cliente interno tales como los de Hulka, Cassely Thomson. <sup>(2)</sup>

Entonces a partir de este momento es importante definir algunos términos:

**Calidad:** El grado de excelencia o la capacidad para entregar el servicio propuesto. El concepto de calidad incluye los siguientes aspectos: logro de metas o estándares predeterminados; incluir los requerimientos del cliente en la determinación de las metas; considerar la disponibilidad de recursos en la fijación de las metas y reconocer que siempre hay aspectos por mejorar.

**Satisfacción:** Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Se puede dividir en tres grados:

- a. **Satisfacción completa:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
- b. **Satisfacción intermedia:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.
- c. **Insatisfacción:** Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas.

Los grados de satisfacción se hallaran asignando valores y rango de promedios a las respuestas de los usuarios, asignándose valores a las respuestas que estos daban de acuerdo a la escala de Likert.

**Componente Interpersonal:** Se refiere a las relaciones (interacción social y Psicológica) que se dan entre operadores y usuarios, así como a la circulación de la información de carácter logístico y sanitario.

**Componente Confort:** Se refiere a las condiciones de comodidad que ofrecemos en el establecimiento de salud para los usuarios y operadores de salud. Luego de estas conceptualizaciones nos plantemos la siguiente pregunta:

¿el usuario externo a partir de los 15 años de edad está satisfecho con la calidad de atención que brinda

el Centro de Salud San Pablo del Municipio de Huacareta en la gestión 2014?

Como bien se conoce la satisfacción es un factor muy importante en la prestación de un servicio, medir la percepción del cliente externo es un recurso útil para la mejora continua, impulsa el trabajo de equipo, la toma de decisiones sustentadas en información confiable y oportuna, priorizando sus necesidades y satisfacción.

Así mismo la forma con la que un trabajador desempeña sus labores ha sido considerada determinante en la calidad de la atención, pues no es factible conseguir que una persona realice su trabajo con calidad y eficiencia sino se encuentra satisfecha durante su realización, por esta razón es importante conocer la percepción sobre la calidad de atención ofrecida por los clientes internos, tomando en cuenta los instrumentos, equipos e instalaciones con que cuenta la institución y su punto de vista de cómo cree él, que su cliente externo queda satisfecho en el cumplimiento de sus expectativas esperadas y deseadas.<sup>(5)</sup>

Se ha demostrado mediante diferentes estudios que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los usuarios, y es también un instrumento útil a la hora de evaluar las consultas y los modelos de comunicación.

Los resultados encontrados en el presente estudio, permitirán brindar información en relación a la satisfacción que existe entre los usuarios de los servicios de salud en el área de cobertura del centro de salud San Pablo, así mismo permitirá elaborar estrategias a futuro para mejorar la eficacia y la calidad de los servicios de salud y de esa manera cumplir de mejor manera con las necesidades y expectativas de la población. <sup>(7)</sup>

Se intentará en esta investigación determinar la satisfacción del usuario externo a partir de los 15 años de edad sobre la calidad de atención que brinda el Centro de Salud San Pablo del Municipio de Huacareta.

## MATERIAL Y METODOS

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, observacional, de tipo descriptivo y transversal.

La población de estudio son los usuarios que tengan 15 años y más de edad que acuden al centro de salud San Pablo del municipio de Huacareta.

Según datos de los registros de consulta externa de los diferentes servicios del hospital, se tiene un promedio de atención trimestral de aproximadamente 1048 pacientes mayores de 15 años. Cifra considerada como Universo para el presente estudio.

Se calculó la muestra con un nivel de confianza del 95 %, error máximo aceptable 5 %, proporción esperada del 10 %, tamaño del universo 1048, dando una muestra de 90 pacientes, para este cálculo se utilizó el programa Stats.

**Se aplicó la encuesta a** personas de 15 años y más que acudieron al Centro de Salud San Pablo en los meses de octubre a diciembre, que colaboraron y **se encontraban en condiciones de proporcionar información.**

Se excluyó del estudio a todos los pacientes menores de 14 años que acudan al centro de Salud San Pablo entre los meses de octubre a diciembre, que presentó alguna deficiencia (discapacidad) mental, que dificultó la comprensión del cuestionario o no **estuvo en condiciones de proporcionar información.**

Se aplicó una encuesta de salida a los usuarios/as de los servicios, inmediatamente después de que se les brindó los servicios de salud (encuesta transversal). En el presente informe final de la investigación no se incluyó nombres de los encuestados, solo figura una numeración a fin de resguardar la integridad de la persona.

Una vez recogida la información se analizó la misma a fin de excluir los cuestionarios que no cuenten con información válida y los cuales fueron retirados.

Posteriormente se elaboró una base de datos donde se incluirán los datos de cada encuesta.

Los programas que se utilizaron para el procesamiento y el análisis de los datos y resultados para el presente trabajo fueron el programa Excel, v. 2010.

Como información secundaria se utilizó los trabajos de investigación obtenidos en las bibliotecas virtuales.

## RESULTADOS

La encuesta aplicada a los 90 usuarios, en su mayoría eran del sexo femenino un 66%, con un promedio de edad de 40 años y una participación mayor entre las edades de 25 a 34 años, en un 60% de las comunidades y con un grado de instrucción primario 35,56%; acuden al servicio de salud del centro poblado porque no existen servicios de salud en las comunidades, y el motivo de consulta fue por control médico y en los casos de emergencia. (Tabla 1.)

**Tabla 1.** Resultados de la Encuesta aplicada a usuarios externos mayores de 15 años. Datos sociodemográficos. Centro de Salud San Pablo de Huacareta. 2014.

Edad (años)	Fi	Porcentaje
15 a 24	21	23,33
25 a 34	26	28,89
35 a 44	7	7,78
45 54	9	10
55 a 64	14	15,56
Mayor a 64 años	13	14,44
<b>Sexo</b>		
Hombre	31	34
Mujer	59	66
<b>Procedencia</b>		
Urbano	60	66,67
Rural	30	33,33
<b>Grado de Instrucción</b>		
Analfabeto/a	10	11,11
Primaria	32	35,56
Secundaria	21	23,33
Bachiller	17	18,89
Técnico	1	1,11
Licenciatura	9	10
No sabe/ No Responde	0	0
<b>Motivo por el que acudieron al servicio de salud</b>		
Está más cerca	26	28,89
No hay otro establecimiento	64	71,11
<b>Motivo del Consulta</b>		
Orientación, Anticoncepción y Planificación Familiar	3	3,33
Control Prenatal	1	1,11
Control Médico	37	35,56
Atención de Emergencias	5	5,56
Por enfermedad	32	41,11
Otro	1	1,11

**Tabla 2.** Resultados de la Encuesta Satisfacción del Usuarios externos mayores de 15 años. Centro de Salud San Pablo de Huacareta. 2014. Primera parte.

Condición de la Salud	fi	Porcentaje
Bien	43	47,78
Mal	7	7,78
Regular	40	44,44
No sabe/ No Responde	0	0
<b>Lo atendieron en su idioma</b>		
Si	43	47,78
No	7	7,78
No sabe/ No Responde	40	44,44
<b>Trato que recibieron</b>		
Excelente	11	12,22
Bueno	62	68,89
Malo	1	1,11
<b>Expreso con confianza su problema</b>		
Si	84	93,33
No	5	5,56
No sabe/ No Responde	1	1,11
<b>Considera que le hicieron una revisión completa</b>		
Si	54	60
No	11	12,22
Parcialmente	24	26,67
No sabe/ No Responde	1	1,11
<b>Le explico con palabras sencillas su problema de salud</b>		
Si	81	90
No	5	5,56
Parcialmente	4	4,44
<b>Las indicaciones en la receta son claras y usted las entiende?</b>		
Si	74	82,22
No	10	11,11
Parcialmente	6	6,67

La tabla 2, nos muestra que la condición de salud cuando fue encuestado en un 47,78% se encontraba bien y en similar proporción la atención que recibió fue en su idioma; el trata fue bueno en un 68,89%, por el cual pudo expresar su problema de salud con confianza en un 93% y que le realizaron una revisión completa y como resultado la explicación sobre su problema de salud fue con palabras sencillas en un 90% y en un 82,22% comprendieron claramente sus recetas.

**Tabla 3.** Resultados de la Encuesta Satisfacción del Usuarios externos mayores de 15 años. Centro de Salud San Pablo de Huacareta. 2014. Segunda parte.

Le orientaron sobre su tratamiento y cuidados a seguir?	fi	Porcentaje
Si	85	94,44
No	1	1,11
Parcialmente	4	4,44
<b>Los precios del servicio, están a su alcance y puede pagarlos?</b>		
Son adecuados	83	92,22
Son excesivos	7	7,78
Son Bajos	0	0
<b>El personal respeta sus creencias en relación a su enfermedad?</b>		
Si	79	87,78
No	4	4,44
No sabe/ No Responde	7	7,78
<b>Es conveniente el horario del establecimiento?</b>		
Si	78	86,67
No	12	13,33
<b>Le mencionaron cuando debe retornar para su control?</b>		
Si	82	91,11
No	8	8,89
<b>EL tiempo de espera antes que lo atiendan fue:</b>		
Muy largo	36	40
Razonable	52	57,78
Corto	2	2,22
<b>Los medicamentos que le recetaron los consiguió en:</b>		
La farmacia del servicio	73	81,11
No hay los medicamentos en farmacia	6	6,67
Otra farmacia fuera del servicio	9	10
No sabe / No opina	2	2,22
<b>Está de acuerdo con el medicamento que le recetaron?</b>		
Si	83	92,22
No	7	7,78

En la tabla 3 se puede observar que el 94% de los pacientes encuestados fue bien orientado; el 92% refirió que los precios son adecuados; dentro de los servicios que recibieron el 87% manifestó que se respetaron sus creencias; para casi el 87% de los pacientes el horario de atención del establecimiento es adecuado y un 91% mencionaron que retornarían para sus controles; a la consulta del tiempo de espera en un 57,78% mencionaron que se encontraba razonable. Las recetas que les fueron extendidas en los servicios en un 81,11% las adquirieron de la farmacia del hospital y estaban en un 92,22% de acuerdo con el medicamento que le recetaron.

**Tabla 4.** Resultados de la Encuesta Satisfacción del Usuarios externos mayores de 15 años. Centro de Salud San Pablo de Huacareta. 2014. Tercera parte.

Los ambientes del servicio son cómodos?	fi	Porcentaje
Si	76	84,44
No	14	15,56
Qué calificación le daría a los ambientes del Servicio de Salud?		
	Buena	%
Sala de espera	89	98,89
Baños	44	44,89
Consultorios	80	88,89
Enfermería	63	70
Sala de Internación	38	42,22
Sala de Partos	1	1,11
Otros ambientes	2	2,22
Durante la consulta se respetó su privacidad?		
Si	88	97,78
No	2	2,22
Sabe el nombre del personal que lo atendió?		
Si	57	64,04
No	32	35,96
Usted cree que le resolvieron su problema de salud?		
Si	77	86,52
No	9	10,11
No sabe / No opina	3	3,37
Usted esta satisfecho con la atención recibida?		
Si	79	88,76
No	6	6,74
No sabe / No responde	4	4,49
Usted retornaría a este servicio de salud?		
Si	87	97,75
No	0	0
No sabe / No responde	2	2,25

Los pacientes en un 84% mencionaron que los ambientes de los servicios son cómodos, destacando la sala de espera en 98,89%; los consultorios con un 88,89% y enfermería con un 70%, el resto de los servicios los calificaron con una proporción menor al 50%. En las consultas, mencionaron los pacientes que en un 97% se respetó su privacidad, el 64% sabía el nombre del personal que le atendió; mencionaron también un 86,52% si le resolvieron su problema de salud y un 88% están satisfechos con la atención; los pacientes en un 97,75% manifestaron que retornarían al servicio de salud.

**Tabla 5.** Resultados de la Encuesta Satisfacción del Usuarios externos mayores de 15 años. Centro de Salud San Pablo de Huacareta. 2014. Cuarta parte.

En su opinión, ¿que mejoraría en el establecimiento de salud?	Respuestas	%
Dar mejor información a las personas	25	27,78
Más interés por el paciente (personal de salud)	15	16,67
Mejorar el trato que brinda el personal	11	12,22
Tener medicamentos en el establecimiento de salud	20	22,22
Menor tiempo de espera	22	24,44
El horario de la atención	7	7,78
La limpieza e higiene de las instalaciones	6	6,67
Ampliar la sala de espera	12	13,33
Atención más rápida	11	12,22
Más médicos y enfermeras	27	30
Más espacio en los consultorios	3	0,0333
Todo debe mejorar	31	0,3444
Nada, todo está bien	0	0
Otros:	0	0

En la tabla 5 en un 27,78% sugirieron que se debe mejorar la información a las personas; en un 24,44% deben justar un poco más el tiempo de espera y en un 22,22% abastecerse con más medicamentos.

## CONCLUSIÓN

El 28,89 % de los encuestados se encuentra entre 25 a 34 años de edad, siendo el sexo femenino el predominante representado por el 66% del total, en su mayoría de afluencia del área urbano con un 66,67% de los cuales el 41,11% el motivo de su consulta fue por enfermedad.

La fiabilidad del usuario hacia el centro de salud es alta ya que el 68,89 % de los encuestados respondió que el trato era bueno, el 17,78 % lo califico como regular y 12,22% como excelente, el 93,33 % de los encuestados le tiene confianza al establecimiento lo que demuestra la fiabilidad del mismo, por lo cual el 70% de los encuestados acude al centro de salud siempre que se siente mal.

El 60% de los encuestados considera que durante la consulta le hicieron una revisión completa, el 82% de



los encuestados recibieron una receta producto de su consulta ya que el 11,11% respondió que no le dieron receta de los cuales el 90 % afirmaron saber cuál es su problema de salud o resultado de la consulta debido a que el personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender sobre su patología; además el 94,44% recibió orientación sobre su tratamiento y los cuidados que debe seguir en casa lo que demuestra que la capacidad de respuesta en la atención del usuario por parte del servicio es buena.

El centro de salud San Pablo constituye un establecimiento de gran accesibilidad para la mayor parte de los usuarios ya que el 86,67% de los encuestados ve conveniente el horario de atención del establecimiento, además de que cuenta con precios al alcance de los pacientes en un 92,22%, cabe también recalcar que el 87,78 % afirmó que el personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación, el 91,11% indica que si se le indicó cuando debe retornar para su control posterior, brindando así las condiciones para que la mayor parte de la población pueda hacer uso de sus servicios.

La mayor parte de los usuarios que acuden al centro de salud San Pablo se sienten cómodos en sus ambientes ya que el 84,44% de los encuestados encuentra cómodos los ambientes de este y al realizar la valoración de la limpieza de los ambientes del establecimiento, pudimos evidenciar que estos ambientes son limpios ya todos recibieron un porcentaje de aceptación del 100%% exceptuando el baño que recibió el menor porcentaje de aprobación con un 70,97%.

Estos datos demuestran que el usuario de los servicios del centro de salud San Pablo en un 88,76% está satisfecho con la calidad de los servicios que se brindan en este establecimiento, ya que el 86,52% de los encuestados afirma que le resolvieron su problema de salud, y por lo cual el 97,75% de los encuestados retornaría a este establecimiento de salud, debido a que se cubre de buena manera las expectativas y sobre todo las necesidades de los usuarios.

El servicio de Salud pese a tener un porcentaje alto de satisfacción, no debe dejar de trabajar en la calidad de atención debido a esos porcentajes que todavía tienen que satisfacer y que permitan acercar más al servicio de salud con cada una de sus comunidades.

## RECOMENDACIONES

Se ha visto necesario realizar con más frecuencia charlas sobre el sistema integral de salud (SIS) en la población sobre todo en personas mayores de 60 años que gozan de este seguro, ya que este grupo re-

presenta uno de los más bajos en asistencia al centro de salud.

En cuanto a la procedencia de los encuestados que predominó fue el área urbano representado por un 66,67%, y el área rural con una bajo nivel de asistencia de un 33,33% ya que esta área no cuentan con medios de transporte constante y en algunos casos la ausencia de carreteras para el acceso a los servicios del establecimiento, por lo cual se requiere estrategias en cuanto a transporte en el área rural para así poder tener una mayor facilidad de acceso a los servicios de salud.

Si bien se pudo evidenciar un bajo porcentaje de procedencia del área rural se vio que un 5,56% que asistió al centro de salud no fue atendido en el idioma que habla, lo que demuestra que parte del personal de salud no sabe hablar el idioma nativo de la región dificultando un correcto diagnóstico y tratamiento de la patología del paciente, por lo cual el personal de salud debe tomar en cuenta este aspecto para poder colmar las expectativas del paciente y poder llegar a la satisfacción del usuario con una calidad de atención.

Se evidencio que el 40% de los usuarios afirmo que el tiempo de espera fue muy largo hecho que posiblemente se deba a la falta infraestructura, ya que el centro de salud cuenta con un consultorio externo y otro de control prenatal, por ese motivo es necesaria la ampliación del establecimiento.

Respecto a los aspectos que mejorarían del establecimiento los usuarios encuestados se decidieron en un 34 % por mejorar el servicio del establecimiento en todos sus aspectos, entre las cuales un 30% indica que mejoraría la calidad de atención con el contrato de más personal de salud y un 27,78% indica una de las más grandes preocupaciones del usuario externo, el de tener medicamentos en el establecimiento de salud a su disposición ya que sin estos no se llegaría a un buen tratamiento íntegro del paciente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 Calva González JJ. Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información; México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009. 52 pág.
- 2 Milina Garduza, LA; Rivera-Barragán, MR. Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Rev. Mex. (internet). 2012 (citado 26 Dic. 2013); Salud en Tabasco, vol. 18, núm.

- 2, mayo-agosto, 2012, pp. 56-63 disponible en: [www.saludtab.gob.mx/revista](http://www.saludtab.gob.mx/revista)
- 3 Dirección General de Salud de las Personas, Dirección General de Servicios de Salud, Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación. Ministerio de Salud del Perú. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Lima, Perú. 2010.
  - 4 Asenjo R.R. et al. Análisis Situacional Integral de Salud del Área de Salud La Unión- CCSS. Cartago: se, 2004-2005.
  - 5 Mayela Castro A. Análisis de la satisfacción de los usuarios externos del servicio de farmacia del área de salud la unión durante agosto del 2007. Trabajo final de graduación. Universidad Estatal a distancia vicerrectoría académica sistema de estudios de posgrado escuela de ciencias exactas y naturales maestría en administración de servicios de salud sostenible. Costa Rica. 2009
  - 6 Organización Panamericana de la Salud. Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS). Semana de la calidad de la salud: "X Encuentro Nacional de Experiencias en Mejoramiento Continuo de la Calidad en Salud", "IX Conferencia Nacional e Internacional de Calidad en Salud", 2013(diapositivas); diap.35; Actualizado enero 2013; citado el 23 de diciembre de 2014. Disponible en <http://www.paho.org/>
  - 7 Organización Mundial de la Salud. Situación de Salud en las Américas: indicadores básicos, 2009 GOLDENBERG, R. The management of preterm labor. *Obstetric and Gynecology* (25):1020- 1037. Actualizado enero 2010; citado el 23 de marzo 2014. Disponible en <http://www.geosalud.com/>
  - 8 Ministerio de Desarrollo Social División de Evaluación Social de Inversiones Departamento de Estudios: Satisfacción de usuarios CESFAM. Informe Final. Evaluación de la satisfacción de usuarios internos y externos de proyectos de inversión en CESFAM de Atención Primaria, Sector Salud. Santiago-Chile. Abril 2013. Hrs: 21:00.
  - 9 Sánchez S., Naranjo A.M. "Estudio del clima laboral en los consultorios en la comuna de Arica". Trabajo presentado en conferencia nacional de la calidad de la Atención. Santiago de Chile, diciembre de 2007.
  - 10 Ministerio de Salud. Propuesta metodológica de medición de un índice de insatisfacción como indicador referencial de la calidad de los servicios de salud. Proyecto de decreto 1011 de 2006. Hrs: 13:00
  - 11 Instituto Nacional de Estadística. Censo de Población y Vivienda 2012. Población por departamentos, provincias, sesiones municipales, localidades y organizaciones comunitarias. (Base de datos en internet). (Actualizado 2013 Jul.). Disponible en: <http://www.ine.gob.bo.HTM>
  - 12 Organización Panamericana de la Salud: CURSO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS DE LABORATORIO, II Edición: Modulo 10 la satisfacción del cliente- usuario. 2010. Actualizado enero 2011; citado el 24 de diciembre de 2014. Disponible en <http://www.paho.org/>
  - 13 Ministerio de Salud: Dirección de calidad en salud: Satisfacción del Usuario Externo 2009, (diapositivas); Diap.43. Lima-Perú. Citado 16 de diciembre de 2014 hrs 21:00.
  - 14 Plan de Desarrollo Municipal. PDM San Pablo de Huacareta.2013.