

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
UNAN-León
Facultad de ciencias medicas**



Tesis

Para optar al Título en Medicina y Cirugía

Tema

Percepción de la calidad de atención de los servicios de salud por los usuarios que asisten al centro de salud Pablo Úbeda, Sto. Tomas Chontales en el periodo comprendido Julio – Agosto 2011.

Autores:

Bra. Eveling Mercedes Montalván Cano.

Bra. Reyna Isabel Mayorga Ruiz.

Tutor: Dr. Juan Almendrades
Prof. Titular salud publica

Asesor metodológico:
Dra. Cecilia Torrez Lacourt (QEPD)
Prof. Titular salud ocupacional.

Fecha: Septiembre 2011

INDICE

	Nº de Páginas
I. Introducción.....	1
II. Antecedentes.....	3
III. Justificación.....	5
IV. Planteamiento del problema.....	6
V. Objetivos.....	7
VI. Marco teorico.....	8
VII. Diseño metodológico.....	17
VIII. Resultados.....	25
IX. Discusión de los resultados.....	44
X. Conclusiones.....	51
XI. Recomendaciones.....	52
XII. Bibliografía.....	53
XIII. Anexos.....	55

Resumen

La reforma en salud, es un movimiento internacional que tiene diversas expresiones y modalidades, que surge como respuesta a cambios sociales y económicos que vienen experimentando los países desde la década de los ochenta.

El objetivo del presente estudio es conocer la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención recibida en la unidad de salud Pablo Úbeda Santo Tomas Chontales.

El presente estudio es de tipo descriptivo de corte transversal dirigido a 347 usuarios que buscaron atención en salud durante el periodo del estudio, se aplicó una encuesta en la que se abordó la percepción de los usuarios sobre la satisfacción en cuanto a infraestructura, calidad técnica y calidad humana. La información se procesó en SPSS versión 14, y se realizó análisis de datos mediante tablas de frecuencias y gráficos de barra.

Los resultados fueron: predominio del grupo etario de 26 - 30 años, sexo masculino, escolaridad primaria, estado civil casado, religión católica y población urbana.

También tenemos que La percepción de los usuarios con respecto a la infraestructura es excelente, existe Insatisfacción en la calidad técnica recibida, además de debilidades encontradas en la calidad humana y por lo que la mayoría de los usuarios refiere no estar satisfechos, por lo cual se tienen que crear programas y realizar actividades en pro de la mejora continua en cuanto a la calidad de atención de los usuarios, así como también capacitar al personal y crear políticas de estímulos para lograr una mejora en la satisfacción de los usuarios, así mismo incluir procesos de medición de la satisfacción de los usuarios como encuestas de satisfacción, buzones de quejas y sugerencias.

DEDICATORIA

DEDICO ESTE TRABAJO:

A DIOS:

Todo poderoso que su infinita misericordia, me da sabiduría y luz en mi camino para
Culminar este trabajo y continuar mi vida cumpliendo mis metas propuestas.

A MIS PADRES:

Absalon Montalván Morales y Maria de la concepción Cano que
con manos de hierro y guantes de seda, me enseñaron el honor,
servicio, amor al prójimo y la disciplina de la lucha constante
para mejorar cada día más y que con su ejemplo y sacrificio han
hecho lo que ahora soy

Y a todos los que de alguna manera hicieron posible la realización de este trabajo.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento a Dios nuestro señor, guía espiritual que en todo momento nos iluminó manteniendo nuestra fe para seguir este camino.

Especial agradecimiento a nuestros Tutores que con su sabiduría, empeño y dedicación incondicional nos apoyaron y estimularon en el desarrollo de este estudio.

Nuestro agradecimiento a los usuarios/as que son el ser más importante de nuestros estudio.

A aquellos que, sin su participación directa e indirecta en este trabajo no hubiera podido realizarse.

I. INTRODUCCION

El usuario que acude a una institución de salud, puede venir por muchas razones, pero la esencial pudiera ser sin dudas solucionar un problema de salud.¹

En el transcurso de esa búsqueda de solución establece mejores o peores comunicaciones con el personal que lo atiende, recibe mejor o peor trato, establece amores y odios, esperanzas y frustraciones, soluciona o no soluciona el problema por el que vino.

Sin embargo, puede no solucionar el problema y estar satisfecho porque fue bien atendido, Puede solucionar el problema y salir insatisfecho porque le cayó mal alguien o algo, porque tuvo que esperar mucho o porque es alguien "protestón" o amargado.¹

Tenemos que recordar que el usuario es el personaje principal en el escenario de la prestación de servicio, a quien se debe satisfacer sus expectativas, él es el quien determina el nivel de excelencia de una organización, la posibilidad de retornar ante otra situación de mala salud, recomendar el servicio a otros usuarios y adherirse a las recomendaciones y terapias.

Investigaciones realizadas referentes a la calidad de atención demuestran que con el simple hecho de mejorar la productividad se puede mejorar la calidad y los niveles de satisfacción de los usuarios, por lo cual se han creado reformas en salud, como movimientos internacionales con diversas expresiones y modalidades que surgen como respuestas a los cambios sociales y económicos que vienen experimentando los países desde la década de los ochenta.²

Estas reformas tienen como finalidad transformar los sistemas de salud, para satisfacer las necesidades de toda la población mediante la búsqueda de la equidad, la eficiencia y la calidad.

Las razones para iniciar las reformas incluyen: Adaptación de los servicios de salud a las nuevas circunstancias sociales y a los cambios demográficos; Incrementar la cobertura de los servicios de salud; Mejorar en la eficiencia y la calidad de los servicios y Aumentar la equidad. ²

Todas las acciones encaminadas a la mejora en la calidad de atención y que en la sociedad actual resaltan, inciden en todos los actores del sistema de salud, desde profesionales, pacientes y hasta en el estado mismo, ya que las buenas relaciones interpersonales contribuyen en forma muy efectiva a la eficacia de los servicios que se presten en materia de salud y a establecer una buena relación con los pacientes. La calidad de esas relaciones produce confianza y credibilidad y es mostrada mediante el respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y compenetración, la manera de escuchar y comunicarse constituye también un aspecto muy importante. ³

I. ANTECEDENTES

1. En 1996, las organizaciones conocidas como: Management Sciences for Health (MSH), Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Ministerio de Salud (MINSA), realizaron un estudio de Demanda de Servicio de Salud en Nicaragua en seis Regiones del país incluyendo la Región del Atlántico, reflejando que la demanda de los Servicios de Salud está dada por el nivel socioeconómico y las necesidades básicas de los Usuarios, además obtuvo que la tasa de satisfacción sobre la atención de su problema de salud fue de 20.7 % a nivel nacional, siendo mayor en el área rural.³
 2. En el año 1999 se realizó en el SILAIS de Granada, el estudio investigativo donde evaluaron la satisfacción del usuario interno y externo en el Primer Nivel de Atención, dando como resultado tres elementos importantes tales como: Buen trato, explicaciones recibidas por el médico, disponibilidad de medicamentos.⁴
 3. Se realizó un sondeo de opinión por el Dr. ZIL Rojas del Instituto Centroamericano de la Salud como parte del proyecto "Voter Awareness Initiative Of. Health and Education Priorities" financiado por USAID en Julio del 2,001. Se obtuvo los siguientes resultados: los Centros de salud de Managua recibieron más quejas por el excesivo tiempo de espera, dado que más del 50% de los usuarios entrevistados expresan mucho tiempo para ser atendidos, el 20% esperó menos de una hora, el resto más de una hora, aduciendo el exceso de la demanda y a la falta de organización de los servicios, al igual sucedió en los puestos de salud, donde el 96% de los usuarios externos opinaron que tienen que esperar más de una hora para ser atendidos.⁵
 4. En Noviembre del año 2002 se realizó un estudio sobre percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: perspectiva de los usuarios del
-

Municipio de Matagalpa, donde se obtuvo los siguientes datos: los usuarios refieren haber recibido maltrato por auxiliares de enfermería, en segundo lugar por el médico y por admisión y farmacia, los entrevistados con menor explicación recibida por el trabajador de la salud fue el que calificó como maltrato, otros de los motivos de insatisfacción es el tiempo de espera prolongado y la corta duración de las consultas.⁶

5. En las Políticas de Salud del 2003 – 2015 se refieren a la modernización del sector salud y establece en su misión y visión el brindar a la población los servicios que satisfagan las necesidades de la familia, la comunidad con calidad, eficiencia y tecnología apropiada.⁷
-

II. JUSTIFICACION

El interés de nuestro estudio se genera a partir de la necesidad de formar o fortalecer comités, sistemas de monitorización que nos permita obtener información de los usuarios para identificar quejas o necesidades de los pacientes, así mismo aportar información que permita tener un mayor control en planificación de servicios, minimizar los daños y costos a la organización, además de documentar los diferentes niveles de desempeño laboral y facilitar la evaluación, de esta forma se contribuirá a mejorar en la calidad de los servicios de salud, se usaría mejor los recursos disponibles y se tendrá claro los beneficios que esto conlleva como es el aumento relativo de la capacidad de oferta y por ende de los indicadores de salud.

III. Problema

¿Cuál es la percepción sobre la calidad de atención en los servicios de salud que tienen los usuarios que asisten al centro de salud Pablo Úbeda, Sto. Tomas Chontales en el periodo comprendido Julio - Agosto 2011?

IV. Objetivos

Objetivo general:

Valorar la percepción que tienen los usuarios del centro de salud Pablo Úbeda Sto. Tomas Chontales sobre la calidad de atención brindada en los servicios de salud en el periodo comprendido Julio – Agosto 2011.

Objetivos específicos:

1. Evaluar la satisfacción que tienen los usuarios con la infraestructura del Centro de Salud “Pablo Úbeda”
 2. Valorar la calidad técnica percibida por los usuarios que asisten al centro de salud pablo Úbeda.
 3. Valorar la calidad humana percibida por la población en estudio.
-

V. Marco teórico

El proceso de reforma del sector de la salud en los países de Centro América se inició en la década de los noventa, con excepción de dos países que iniciaron algunas transformaciones de sus sistemas de salud a finales de la década de los ochenta, si bien los reimpulsaron y redireccionaron con posterioridad.

Las principales razones mencionadas por los países para justificar las reformas incluyen la adaptación de los servicios de salud a las nuevas circunstancias sociales y cambios demográficos, la existencia de una baja cobertura de los servicios de salud y el deseo de aumentar la eficiencia y la calidad en la provisión de los servicios. Igualmente, el aumento de la equidad.⁵

El Ministerio de salud de Nicaragua, actualmente en su proceso de modernización manifiesta su preocupación sobre la atención integral de las personas, es por eso que la calidad de la atención es un componente prioritario que requiere de especial interés, debido principalmente a que en esta sociedad los aspectos relacionados con la opinión del usuario, han sido considerados como una responsabilidad propia del paciente, dejando prácticamente de considerar la importancia de las actitudes, prácticas y responsabilidades que son propias de los usuarios y la comunidad.⁵

Uno de los modos de mejorar la calidad de los servicios de salud se da al atender las Quejas o sugerencias expresadas por el usuario o su familia.

El personal de salud debe considerar las circunstancias en que se produce la atención de los pacientes comprendiendo la complejidad de muchas situaciones, lo que permitirá a las instituciones de salud y a su personal tener una actitud de mayor aceptación, ofrecer condiciones de accesibilidad, un ambiente cálido y saludable con una atención de mayor calidad técnica y humana favoreciendo al usuario.⁶

Sin embargo, la calidad depende tanto de las imprecisiones como del conocimiento de los usuarios ya que estos perciben cuales son los servicios que le brindan atención médica más favorable o más desfavorable aunque ellos tengan ciertos valores en cuanto al estado y el contenido de la comunicación con el medio y personal de salud.⁶

Esto incluye también su percepción acerca de las condiciones de la infraestructura, los programas ofertado, el trato dado por el personal que labora en dicha institución, el tiempo que se necesita para efectuar diagnóstico, administrar tratamiento y obtener un resultado favorable, influyendo además el nivel cultural, nivel de escolaridad entre otros, constituyéndose la calidad de la atención desde el punto de vista del paciente un componente necesario, aunque no es suficiente, ya que el paciente puede estar perfectamente satisfecho aunque no esté recibiendo servicios de buena calidad, en relación con el diagnóstico y tratamiento.

La insatisfacción con la atención, la accesibilidad geográfica, el tiempo de espera, el coste de la atención, condiciones físicas del local, abastecimiento, calidad de personal, su experiencia y rotación del mismo, contribuye a la medición de la calidad de atención donde el grado de satisfacción del usuario es inversamente proporcional al tiempo de espera, tomando en cuenta que el tiempo va a estar en dependencia del problema presentado.⁶

Elementos esenciales en la calidad de atención:

Satisfacción del usuario: La definición es muy sencilla, el usuario está satisfecho si sus necesidades reales o percibidas, son cubiertas o excedidas. La satisfacción es siempre satisfacción con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere (que se espera, que se desea, etc.) y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto.

Calidad: Calidad en las instituciones de salud es la satisfacción razonable de las necesidades de los usuarios con soluciones técnicamente óptimas. Se pueden identificar dos tipos de calidad:⁶

○ **Calidad técnica:**

Es la aplicación de la ciencia y tecnología médica de forma que maximice los beneficios de la salud, sin aumentar de forma proporcional los riesgos en la atención mediante el cual se espera poder proporcionar al usuario externo el máximo y más completo bienestar, logrando un equilibrio más favorable de riesgo y beneficio, cuyos indicadores son: accesibilidad, limpieza, iluminación, ventilación, comodidad de las sillas en sala de espera, rapidez de atención, explicación del problema de salud por parte del médico, explicación del tratamiento por parte del médico, el médico le informa antes los procedimientos a realizarle, el medico hace anotaciones en el expediente clínico, el doctor le explica que causa provoco el problema de salud, el doctor le informa cuando es su próxima cita, examen médico, entiende la receta que le extienden, surtido de la receta médica en el centro de salud, opinión sobre el pago que hizo por los servicios recibidos, percepción de la capacidad profesional del doctor, percepción general de la calidad del servicio recibido, grado en que volvería a consultar en este centro de salud, grado en que recomendaría a otra persona atenderse en el centro de salud, percepción de que le brindan la atención que se merece

○ **La calidad sentida:**

Es la satisfacción razonable de las necesidades de los usuarios después de utilizar los servicios de calidad de la institución. Está en la subjetividad y debe ser explicada por ellos. Calidad es el cumplimiento de las normas técnicas y la satisfacción de las necesidades sentidas de los usuarios.⁶

En cuanto a los componentes de estructura, proceso y resultados, los indicadores son los siguientes: cuando acude a consulta lo pesan, alguien del personal saluda al llegar al centro de salud, cuando acude a consulta le toman la presión arterial, alguien en el

centro de salud le orienta sobre lo que debe hacer para recibir el servicio, alguien en el centro le ofrece otro servicio de salud, alguien en el centro le ofrece folletos sobre programas de salud, al recibir atención en el centro de salud lo hacen mediante cita previa, la dan pláticas sobre temas de salud mientras espera ser atendida.

Ampliación de cobertura y mejoramiento de la calidad de los servicios de salud:

Las acciones, servicios y productos que se generan desde el sector salud se desarrollaron con criterio de equidad, género, calidad y sostenibilidad, con el fin de hacerlas accesibles a la población en general y en especial a las poblaciones pobres o en extrema pobreza, así como grupos de población que tienen mayor vulnerabilidad por su origen étnico, condiciones hereditarias, y adquiridas, situaciones de emergencia, etc.

El sector salud focalizara sus mejores esfuerzos en los territorios, tanto en las poblaciones de extrema pobreza, como en aquellos con mayor potencial productivo, donde se pueda crear fuentes de trabajo a partir de transformaciones de los conglomerados productivos, que se desarrollaran en los próximos años, los mejores esfuerzos se debe caracterizar por brindar cuidados en salud en correspondencia con la dimensión de las necesidades de las poblaciones en extrema pobreza, con el fin de lograr impactos de corto y medianos plazo.⁷

La ampliación de la cobertura de los servicios se basan en la entrega de un conjunto de servicios esenciales o paquete básico, el que llevara a la población combinando distintas estrategias de actuación de las instituciones del sector, mas allá de la clásica intervención en infraestructura que lleva tiempo, consume muchos recursos, que no siempre estarán disponibles. La combinación del público privado debe contribuir a este esfuerzo, especialmente en lo que respecta a las organizaciones no gubernamentales que han desarrollado capacidades y experiencias en diversos campos, que se hacen necesario en el combate de la pobreza.⁷

Un tema central del acceso a los servicios de salud será el acceso a los medicamentos en general, las instituciones y organizaciones del sector trabajaron con medicamentos genéricos de calidad y de bajo costo.⁷

Ley general de salud y calidad de atención en salud:

Actualmente la misión de la ley general de salud esta dirigida a que la población usuaria se encuentre satisfecha por el respeto y la calidez hacia su persona además de la prontitud de la atención, las condiciones y la seguridad de los servicios de salud brindados por el personal, además de desarrollar y garantizar acciones y servicios de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud con el concurso de instituciones y organizaciones públicas y privadas, la comunidad, la familia y las personas para contribuir a mejorar la calidad de vida de la población nicaragüense y el desarrollo del país.

Las estrategias usadas por esta ley incluyen:

1. Implementación del sistema de aseguramiento de la calidad de los servicios de salud de acuerdo a la ley 423, para garantizar que la red de establecimientos brinde servicios integrales de salud con calidad y calidez a la población.
 2. Establecimiento de estándares de calidad de la atención para los servicios, con énfasis en los servicios que se brindan.
 3. Desarrollo e Implementación del uso de protocolos de atención de carácter integral.
 4. Capacitación del personal de salud asistencial en el manejo de las relaciones con la población usuaria, respetando los principios fundamentales de bioética, incluyendo relaciones respetuosas con calidez, ambientes agradables e información clara, oportuna y pertinente.⁷
-

La OPS/OMS propone como definición de calidad de las instituciones:

- Alto grado de satisfacción por parte de los usuarios externos.
- Un mínimo de riesgo para los usuarios externos e internos.
- Alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos de las instituciones.

Otros elementos a tomar en cuenta en atención de calidad:

Acceso y cobertura: Es la eliminación de barreras geográficas, financieras, socioculturales, organizacionales, de género y estructurales para la participación dentro del sistema de salud y/o la utilización de los servicios de acuerdo con las necesidades de salud del individuo, la familia y la comunidad.

Atención integral e integrada: La atención integral e integrada significa que el rango de los servicios disponibles debe ser suficiente para responder a las necesidades de salud de la población, incluyendo la provisión de servicios de promoción, prevención, diagnóstico precoz, curación, rehabilitación, atención paliativa y apoyo para el autocuidado.⁸

La integralidad es una función de todo el sistema de salud e incluye la prevención, la atención primaria, secundaria, terciaria y paliativa. Para que sea integrada, la APS requiere de la coordinación de todos los niveles de atención del sistema de salud.

La coordinación: Es uno de los componentes de la atención de salud y su defecto traería como consecuencia la pérdida de la longitudinalidad, sería difícil conseguir la integralidad de los servicios y el primer contacto tendría un papel meramente administrativo. Por tanto definimos la coordinación como una situación de armonía en una acción.⁸

Esfuerzo común: La esencia de la coordinación es la disponibilidad de información acerca de problemas previos y de servicios utilizados, y el reconocimiento de dicha información para las necesidades de cuidados actuales⁸

Énfasis en la promoción y prevención: Es la atención en salud en el momento de intervención más temprano posible dentro del proceso salud-enfermedad y/o entre el riesgo, los problemas de salud y secuelas. Esta atención de salud se presta al individuo, la familia y la comunidad. En lo individual, comprende las acciones de educación y la promoción de la salud, fortaleciendo las capacidades de las personas en la prevención de la enfermedad y el auto cuidado. A nivel comunitario, la APS coordina con otros sectores la realización de actividades de prevención.

Atención apropiada: La atención apropiada plantea la aplicación de medidas, tecnologías y recursos en cantidad y calidad suficientes para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos en materia de salud. Los beneficios esperados, como resultado de una atención adecuada, deben superar las consecuencias negativas del proceso de la enfermedad.⁸

Cobertura: la O.P.S en 1977, definió la cobertura como el resultado de una oferta eficaz y sistematizada de servicios básicos de salud que satisfagan las necesidades de salud de toda la población. Esta está muy relacionada con dos factores:

Disponibilidad: La cobertura depende de la existencia de una red de servicios, compuesta de establecimientos diseñados para atender tanto los problemas generales de salud como los específicos de diversos grupos de la población del País.⁹

Accesibilidad: Los servicios deben estar al alcance de la población tanto geográfica, administrativa como cultural y en la realidad solo una parte de quienes los necesitan los usan, causando esto, que gran parte de la población que necesita el servicio no lo reciba y al contrario algunos de los que lo reciben no lo necesitan.

Por lo tanto la disponibilidad y la accesibilidad de la institución determinada por sus recursos constituyen la oferta de servicios y determina finalmente que la demanda se traduzca en uso.⁹

En la atención de calidad se aspira a satisfacer las necesidades sentidas y reales de la población, mediante el establecimiento de una relación personalizada, humana y comprensiva, que capta la confianza de las personas y le permite exponer sus problemas con fluidez.¹⁰

Para lograr estos propósitos, el personal de salud tendrá como principales recursos: una buena relación con el paciente y la familia, su capacidad intelectual, el uso apropiado de sus manos, ojos y oídos, así como una gran sensibilidad humana.¹⁰

Actualmente el perfil del sistema de salud se ha convertido en un valioso instrumento para los tomadores de decisiones nacionales, e internacionales ya que constituye un Informe del Sistema de Salud de cada país, capaz de proporcionar en forma sistematizada, una descripción sintética y analítica de la estructura y dinámica de éste. No obstante, los nuevos desarrollos conceptuales en el campo de la salud pública y los sistemas de salud; la creciente evidencia relativa al impacto de los procesos de Reforma Sanitarias y el desarrollo de la Estrategia de Cooperación Técnica Centrada en País (CTCS) han evidenciado la necesidad de ajustar y actualizar los Lineamientos. La incorporación de los lineamientos conceptuales mencionados es de crucial importancia dada la preeminencia de la temática sobre fortalecimiento del desempeño de los sistemas de salud.¹¹

Los resultados que se obtendrán de las reformas en calidad de servicios aplicados sorprenderán en el campo de la equidad de la cobertura, dado que casi todos los programas de reforma aspiran a aumentar la cobertura regular de los servicios básicos a los cuales se refieren los indicadores seleccionados. Está por ver cómo se comporta esta

variable a corto plazo, a medida que aumenta el número de perfiles completados, y a mediano plazo, al avanzar los procesos de reforma del sector sanitario y mejorar la calidad de la información disponible mediante las sucesivas revisiones de los perfiles. ¹²

VI. DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de estudio: Se realizó un estudio descriptivo de Corte Transversal, sobre la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud ofertados en centro de salud Santo Tomas Chontales en el periodo comprendido Julio - Agosto 2011.

Área de estudio: Hemos tomado como área de estudio el centro de salud Pablo Úbeda, ubicado en el centro de la ciudad de Santo Tomas la cual está ubicada a 178 kms de La cabecera municipal Managua capital de la República y a 40 kms de la ciudad de Juigalpa cabecera departamental, con una extensión territorial 546.6 km². Tiene una densidad poblacional de 34 hab/km². El municipio comprende 11 barrios en el área urbana y 13 comarcas en el área rural consta de una población de 18,548 habitantes distribuida: Población Urbano: 11,788 hab (63.55%) Población Rural: 6,760 hab (36.45%). De ellos 8,723 habitantes menores de 15 años y 9,825 habitantes de 15 años en adelante. La población del municipio representa el 11.3% en relación al total departamental.

Universo: El universo de estudio se conformó por 347 usuarios mayores de 15 años de ambos sexo, que asistieron a demandar algún tipo de servicio de salud en dicha unidad asistencial, en el periodo comprendido Julio – Agosto 2011.

Muestra: 347 personas atendidos en los servicio de salud, sin distinción de raza, religión, procedencia, sexo, etc. Que sean mayores de 15 años, que recibieron atención en el período comprendido a la realización del estudio y a las personas que en ese momento acompañen a alguien que no pueda darnos la información requerida. Este tamaño muestral fue estimado utilizando el paquete estadístico StatCalc del Epi-Info 2000, utilizando los siguientes parámetros: Un universo

de 3600 personas, una prevalencia del 50% un error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

La selección fue al azar utilizando criterios de estratificación por día de trabajo. Para ello se seleccionó al azar dos días a la semana, seleccionando cada día 50 personas hasta completar el tamaño de la muestra.

Criterios de exclusión:

Personas con trastornos mentales o que fueron atendidas bajo los efectos de alcohol o drogas.

Fuente y proceso de recolección de la información: Es primaria, La obtención de datos fue mediante la aplicación de una ficha de recolección de datos, la cual incluye características generales de la población a estudio, descripción de la infraestructura, calidad técnica y calidad humana percibida por los usuarios que acuden al centro de salud Pablo Úbeda.

Plan de análisis: Los datos obtenidos se procesaron utilizando el programa SPSS versión 14 y los resultados se presentan en tablas de frecuencia, y gráficos de barra

Aspectos éticos: la información obtenida será utilizada solo para fines investigativos por lo que se omitirá el nombre del encuestado y con previo consentimiento informado, donde se le explica los objetivos del estudio y los fines del mismo.

Operacionalización de Variables

Variable	Concepto	Valor
	Datos generales de la población en estudio	
1.Edad	Tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta el momento de la encuesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. 15 a 20 2. 21 a 25 3. 26 a 30 4. 31 a 35 5. 36 a 40 6. 41 a 45 7. 46 a 50 8. 51 a 55 9. 56 a 60 10. 61 a más
2.Sexo	Características biológicas que diferencian al hombre y a la mujer	<ol style="list-style-type: none"> 1. Femenino 2. Masculino
3.- Escolaridad	Periodo de tiempo durante el cual se asiste a la escuela o a un centro de enseñanza.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analfabeta 2. Primaria 3. Secundaria 4. Universidad 5. Otro
4.-Estado civil	Condición legal que tiene cada individuo ante la ley con relación a su pareja.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Soltero. 2. Casado. 3. Unión libre. 4. Separado
5.-Religion	Creencia que profesa cada individuo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Católico 2. Evangélico 3. Otro
6.-Procedencia	Lugar de origen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Urbano 2. Rural

	Dimensión técnica relacionada con la infraestructura.	
7.- Limpieza	Higiene observada en la institución	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
8.-Iluminacion	Adecuada claridad ya sea ambiental o artificial.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
9.- Ventilación	Adecuada ventilación ya sea ambiental o artificial.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
10.- Comodidad	Bienestar en mobiliario disponible en la unidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
11.-Satisfaccion con infraestructura	Satisfacción del usuario respecto a la infraestructura de la unidad de salud	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No
	Dimensión relacionada con la Calidad técnica	
12.-Tiempo en venir desde su casa al C/S	Tiempo empleado por el usuario desde que sale de su casa hasta llegar a la unidad de salud.	<ol style="list-style-type: none"> 1. < De 30 min 2. 30 min a -2h 3. 2 a 4 horas 4. >4horas

13.-Distancia	Metros o kilómetros recorridos por el usuario entre su casa y el centro de salud.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
14.- Motivo de su visita	Razón por la cual acudió a la unidad de salud.	<ol style="list-style-type: none"> 1. VPCD 2. Vacuna 3. CPN 4. Planificación Fam. 5. Consulta/Morbilidad 6. Otro
15.Tiempo de espera	Minutos u horas que esperó para recibir la atención que buscaba.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos de 15 min 2. 15 a 30 min 3. 31 a 60 min 4. Más de 60 min
16.- Valoración del tiempo de espera	Percepción que tiene el usuario sobre el tiempo que esperó para recibir la atención que buscaba.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poco 2. Aceptable 3. mucho
17.- Información del personal	Orientaciones brindadas por el personal sobre el estado de salud.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
18.- Explicación por el personal	Orientaciones brindadas por el personal sobre los cuidados que se deben seguir en casa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
19.-Información de procedimientos	Orientaciones brindadas por el personal sobre los procedimientos a realizarse.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo

20.- Información sobre citas	Información brindada por el personal sobre cuando regresar a otra consulta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
21.- Examen físico	Revisión física realizada por el personal al usuario durante la consulta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
22.- Receta	Información brindada sobre receta extendida por el personal de salud.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
23.-Medicamento	Medicamento entregado según recetas extendidas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
24.-Gastos	Remuneración monetaria pedida al paciente por los servicios recibidos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
25.-Consulta por episodio	Decisión del paciente respecto a regresar a demandar atención en el mismo programa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. no
26.- Capacidad profesional	Habilidades desarrolladas en el ámbito profesional por el personal de salud.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
27.- Recomendación del paciente	Indicar a otra persona a que acuda a demandar atención en esta unidad asistencial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. no

28.-Atencion adecuada	Percepción del usuario sobre si fue bien atendido	1. Si 2. No
29.- Satisfacción en la atención	Percepción del usuario sobre la satisfacción en la atención brindada.	1. Si 2. No
Dimensión sobre la calidad humana		
30.- Cuidados pre-consulta	Atenciones brindados por el personal de salud previo a la consulta médica.	1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
31.-Informacion pre-consulta	Información brindada por el personal de salud previo a la consulta médica.	1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
32.- Información sobre servicios en salud	Información brindada por el personal se salud sobre los servicios ofrecidos por el centro de salud.	1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
33.-Programa de educación.	Educación brindada por el personal de salud a los usuarios que acuden a la unidad asistencial.	1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
34.-Sistemas de citas	Percepción del usuario sobre el sistema de citas para el seguimiento de su patología.	1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
35.-Charlas durante la espera.	Educación brindada a los usuarios por el personal relacionadas al cuidado de la salud.	1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
36.-Tiempo en consulta	Tiempo que le brindó el doctor para que usted hablara sobre su estado de salud.	1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo

37. Interrogatorio	Entrevista del personal al usuario sobre su estado de salud.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
38.- Actitud	Expresión corporal del personal ante el paciente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
39.- Sensibilidad	Preocupación que muestra el personal ante el paciente por la consulta realizada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo
40.- Identificación del paciente	Forma de llamar al paciente o uso del nombre al dirigirse a él.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No
41- Presentación	Forma de saludar al paciente a la entrada de la consulta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Buena 3. Regular 4. Malo
42.- Despedida	Forma de despedirse del paciente al terminar la consulta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Buena 3. Regular 4. Malo
43.- Satisfacción con calidad humana	Percepción del usuario sobre su satisfacción respecto a la atención con calidad humana.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No
44.- Calidad.	Satisfacción razonable de las necesidades de los usuarios.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo

VIII. Resultados

De acuerdo con metodología descrita hemos llegado a los siguientes resultados:

Se encuestaron un total de 347 usuarios que asistieron a solicitar algún servicio al centro de salud Pablo Úbeda de Santo Tomas Chontales en el período de estudio. No hubo rechazo al llenado de la encuesta, todas las preguntas fueron respondidas, no se anularon encuestas.

I. Datos Generales de los usuarios encuestados.

En nuestro estudio del total de usuarios encuestados con relación al grupo etario, predominó en primer lugar el grupo de edad comprendido entre 26 a 30 años con 17.9%, seguido por el de 15 a 20 años con 16.7%. En tercer lugar predominó el grupo etario de 21 a 25 años con 15.6%, seguido de los grupos de edad de 31 a 35 y 36 a 40 los dos grupos con una frecuencia del 12.7% cada uno, luego tenemos al grupo de edad de 61 a más con un 11.8%, seguido del grupo de edad de 51 a 55 años con un 4.9%, el grupo de edad de 46 a 50 años con un 4%, y en menor frecuencia tenemos a los grupos etarios de 41 a 45 con 2,6% y a los de 56 a 60 años con un 1.2 %.

Con respecto al sexo de los usuarios encuestados encontramos que el sexo masculino representa el 51.9% y el sexo femenino el 48,1 %.

En la escolaridad de los usuarios predominó la primaria con un 38.3%, seguido de la secundaria con 34.3%, luego tenemos el analfabetismo con 17.9% y en menor frecuencia la universidad con un 9.5%.

El estado civil que sobresalió en los encuestado fue el casado con 46.1%, seguido por la unión libre con 38.6% y en menor frecuencia tenemos los solteros con 15.3%.

La religión predominante que profesan los usuarios fue la evangélica con 50.7%, seguida de la católica con 48.7% y una minoría con otra religión con 6%.

La procedencia de los encuestados predominó la urbana con 53.9% y en segundo lugar tenemos la rural con 46.1%. (Tabla 1)

II. Dimensión técnica relacionada con la infraestructura:

Con respecto a la limpieza del centro de salud encontramos que el 38.3% opinan que es excelente, el 36% refieren que es regular, el 15% dicen que es buena y el 10.7% refieren que es mala.

El 40.6% de los usuarios refieren excelente iluminación en los ambientes del centro de salud, seguido del 29.4% los cuales dicen que es regular, el 21.6% que es buena y el 8.4% refieren que la iluminación es mala.

En cuanto a la ventilación existente en los ambientes del centro de salud tenemos que el 41.2% refieren que es excelente, el 25.9% que es regular, el 18.2% que es buena y el 14.7% refieren que la ventilación es mala.

El 40.3% de los usuarios encuestados refieren que la comodidad de las sillas es excelente, el 23.6% que es mala, el 19.9% que es regular y el 16.1% refieren que la comodidad de las sillas es buena. (Tabla 2)

Con respecto a la satisfacción de los usuarios el 62.8% refieren estar satisfecho con la infraestructura con la que cuenta el centro de salud y el 37.2% no están satisfechos.

(Grafico 1)

III. Dimensión sobre la calidad técnica:

Indagamos sobre el tiempo que tarda el usuario en llegar desde su casa al centro de salud de los cuales el 29.39% respondieron que tardan más de cuatro horas, el 26.8% tarda de 30 minutos a menos de 2 horas, el 26.22% tarda menos de 30 minutos y el 17.58% tarda de 2 a 4 horas. (Gráfico 2)

En cuanto a la valoración de los usuarios con respecto a la distancia que tienen que recorrer desde su casa al centro de salud encontramos que 36.6% considera que la distancia que recorren es mala, seguido de 30.5% que la consideran excelente, 25.9% dicen que es buena y solo el 6.9% refieren que la distancia recorrida es regular.

(Grafico 3)

Con respecto al motivo de visita de los usuarios encontramos que el 62.2% acudieron a consulta, el 16.7% a CPN, el 9.2% a planificación familiar, el 4,3% a solicitar otro tipo de servicio, el 4% a vacuna y el 3.5% a VPCD. (Grafico 4)

En cuanto al tiempo que esperaron los usuarios para recibir el servicio que buscaban encontramos que el 30.26% esperaron más de 60 minutos, el 28.82% esperaron entre 15 y 30 minutos, el 28.24% entre 31 y 60 minutos y solo el 12.68% esperaron menos de 15 minutos. (Grafico 5)

El 51.9% de los usuarios encuestados refieren que el tiempo que esperaron para que le brindaran la atención que buscaban es mucho, el 30.8% refieren que es aceptable y el 17.3% refirieron que es poco. (Grafico 6)

Con respecto a la valoración de los usuarios en cuanto a la información que le dio el personal sobre el estado de salud el 31.1% de los usuarios encuestados respondieron que la información fue regular, el 29.4% refieren que fue excelente, el 25.1% buena y el 14.4% dijeron que la información fue mala.

En cuanto a la valoración de los usuarios sobre la explicación que le dio el personal sobre los cuidados que deben seguir en casa el 30% respondieron que la explicación es excelente, el 28.2% refirieron que es regular, el 27.7% buena y el 14.1% refirieron que la explicación es mala.

El 30.3% de los usuarios encuestados valoran la información que le dio el personal sobre los procedimientos a realizarse como regular, el 28.8% excelente, el 23.6% buena y el 17.3% refieren que es malo.

La valoración de los usuarios con respecto a la información brindada por el personal sobre su próxima cita fue que el 30.3% respondieron que la información es regular, el 27.7% excelente, el 22.5% buena y el 19.6% mala.

En cuanto a la valoración de los usuarios con respecto a la examinación que hizo el personal el 29.1% refieren que es regular, el 28.5% excelente, el 23.6% bueno y el 18.7% refieren que es mala.

La valoración de los usuarios sobre la información que le dio el personal sobre la receta extendida fue que el 40.9% respondieron que es excelente, el 22.5% regular, el 21.6% buena y el 15% respondieron que la información es mala.

El 57.3% de los usuarios valoran como excelente la entrega de medicamentos según las recetas extendidas por el doctor, el 16.1% lo valoran como bueno, el 14.1% regular y el 12.4% lo valoran como malo.

Con respecto a la valoración de los usuarios sobre el gasto hecho por los servicios recibidos el 58.5% refieren que es excelente, el 16.1% regular, el 13% refieren que es malo y el 12.4% bueno.

En cuanto a la valoración de los usuarios sobre la capacidad profesional del personal que le atiende el 48.1% de los encuestados respondió que la capacidad profesional es excelente, el 34.6% refieren que es buena, el 10.1% regular y solo el 7.2% refirieron que es mala. (Tabla 3)

Cuando se indago con los usuarios sobre si volverían a consultar el mismo programa en esta unidad de salud el 81.6% refirieron que sí y el 18.4% dijeron que no.

El 59.4% de los encuestados refirieron que si recomendarían a otra persona a que venga a atenderse nuevamente en el mismo programa en esta unidad y el 40.6% refirieron que no recomendarían que acudan a esta unidad.

El 55% de los usuarios encuestados refirieron sentir que se les brindo la atención que se merecen y el 45% refirieron que no. (Tabla 4)

El 58.5% de los usuarios encuestados refieren estar satisfechos con la calidad técnica brindada en la unidad de salud y el 41.4% refieren no estar satisfechos. (Grafico 7)

IV. Dimensión sobre calidad humana:

El 41.4% de los usuarios encuestados valoran la atención brindada por el personal al momento de llegar a solicitar la consulta como excelente, el 32% refieren que es buena, el 23.3% la valoran como regular y el 13.3% consideran que es mala.

Con respecto a la valoración sobre los cuidados que presta el personal antes de pasar a la consulta con el doctor el 35.2% refirieron que es regular, el 28.2% dicen que es excelente, el 22.5% bueno y el 14.1% refirieron que es mala.

El 31.4% de los usuarios encuestados valoran como regular la información que brinda el personal para recibir la consulta que buscan, el 28.5% como excelente, el 23.6% como buena y el 16.4% la valoran como mala.

Con respecto a la información que brinda el personal sobre los servicios ofertados en el centro de salud el 28.8% refieren que excelente, el 28.5% que es regular, el 25.1% que es bueno y el 17.9% refirieron que la información es mala. (Tabla 5)

El 28% de los usuarios encuestados valora el programa de educación que brinda el personal en el centro de salud como excelente, el 26.5% como regular, el 26.2% como malo y el 19.3% refieren que es bueno.

Con respecto a la valoración del sistema de citas para mejorar su salud el 28.5% refieren que es regular, el 28% que es excelente, el 22.8% malo y el 20.7% bueno.

En cuanto a la valoración de los usuarios con respecto a las charlas que le brinda el personal de salud mientras espera su consulta o medicamento el 31.4% refieren que es excelente, el 26.2% malo, el 23.9 refieren que es bueno y el 18.4% refirieron que es regular.

El 29.4% de los encuestados valoran el tiempo que le brindo el personal para que usted hablara de su estado de salud como excelente, el 28.8% como regular, el 25.15 bueno y el 16.7% valoran como malo. (Tabla 6)

EL 31.1% de los encuestados valoran la entrevista que hizo el personal sobre su estado de salud como regular, el 28.2% como excelente, el 23.6% bueno y el 17.6% valoraron como mala.

La valoración de los usuarios sobre el interés que le mostro el personal por su estado de salud fue del 32% como regular, el 27.7% excelente, el 23.6% bueno y el 16.7% malo.

En cuanto a la valoración de los usuarios con respeto a las formas y gestos que hace el personal que habla con usted el 34.9% refieren que es regular, el 28.5% excelente, el 17% malo y el 19.6% bueno.

La valoración de los usuarios sobre la preocupación que mostro el personal por usted como paciente y como ser humano fue del 30.8% como regular, el 28.8% excelente, el 27.1% bueno y el 13.3% malo. (Tabla 7)

El 60.5% de los usuarios encuestados refieren que el personal de salud no los llama por su nombre y el 39.5% refieren que si son llamados por su nombre. (Gráfico 8)

La valoración de los usuarios respecto a la forma en que el personal le saluda cuando llega a consulta fue del 32.9% regular, 28.2% excelente, 22.5% bueno y el 16.4% malo.

El 29.7% de los usuarios encuestado valoran como regular la forma en que el personal se despide al terminar la consulta, 27.7%refieren que es excelente, el 21.3% dicen que es bueno, así mismo 21,3% refieren que es malo. (Tabla 8)

El 60.2% refieren no estar satisfechos con la calidad humana que se le brindo en la unidad asistencial, y el 39.8% refieren estar satisfechos. (Gráfico 9)

El 30.84% de los usuarios encuestados refieren que la calidad en los servicios recibidos de forma general es regular, el 28.53% refieren que es excelente, el 26.22% buena y el 14.41% que es malo. (Gráfico 10)

Tabla 1:

Características generales de los usuarios que acudieron a prestar algún servicio en el centro de salud Pablo Úbeda Santo Tomas Chontales. Julio – Agosto de 2011.

Variable	Número	Porcentaje
Edad		
• 15 a 20	58	16.7
• 21 a 25	54	15.6
• 26 a 30	62	17.9
• 31 a 35	44	12.7
• 36 a 40	44	12.7
• 41 a 45	9	2.6
• 46 a 50	14	4.0
• 51 a 55	17	4.9
• 56 a 60	4	1.2
• 61 a mas	41	11.8
Sexo		
• Femenino	167	48.1
• Masculino	180	51.9
Escolaridad		
• analfabeta	62	17.9
• Primaria	133	38.3
• Secundaria	119	34.3
• Universitaria	33	9.5
Estado civil		
• Soltero	53	15.3
• Casado	160	46.1
• Unión Libre	134	38.6
Religión		
• Católico	169	48.7
• Evangélico	176	50.7
• Otros	2	0.6
Procedencia		
• Urbano	187	53.9
• Rural	160	46.1
Total	347	100.0

Fuente: datos de la encuesta.

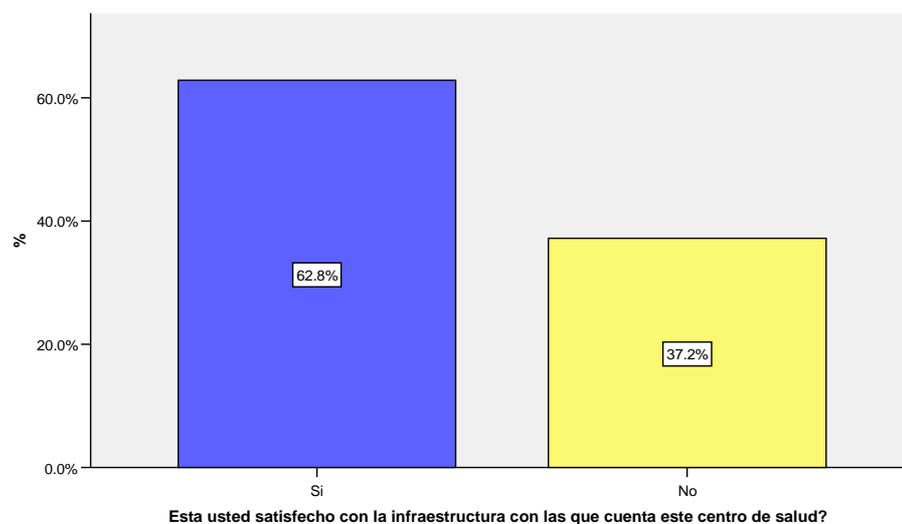
II. Dimensión técnica relacionada con la infraestructura:

Tabla 2: Distribución porcentual de la valoración que tienen los usuarios con respecto a la limpieza, iluminación, ventilación y comodidad de las sillas de la unidad de salud.

Variable	Excelente		Bueno		Regular		Malo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Cómo valora la limpieza que observa en el centro de salud?	133	38.3	52	15.0	125	36.0	37	10.7
¿Cómo valora la iluminación en los ambientes del centro de salud?	141	40.6	75	21.6	102	29.4	29	8.4
¿Cómo valora la ventilación que existe en los ambientes del centro de salud?	143	41.2	63	18.2	90	25.9	51	14.7
¿Cómo valora la comodidad de las sillas en la sala de espera?	140	40.3	56	16.1	69	19.9	82	23.6

Fuente: datos de la encuesta

Grafico 1: Distribución porcentual de la satisfacción de los usuarios con respecto a la infraestructura con la que cuenta el centro de salud.



III. Dimensión sobre la calidad técnica:

Gráfico 2: Distribución porcentual del tiempo que tardó el usuario en llegar desde su casa al centro de salud.

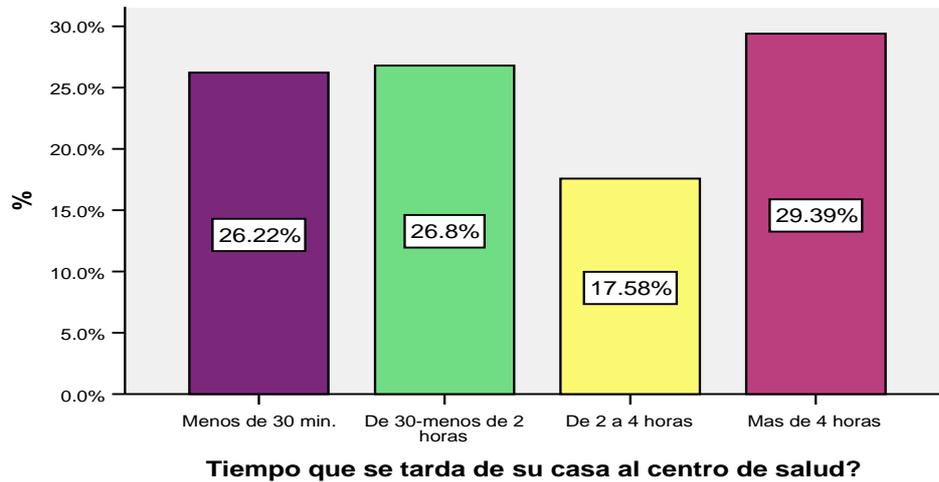


Gráfico 3: Distribución porcentual de la valoración que tienen los usuarios respecto a la distancia que tienen que recorrer entre su casa y el centro de salud.

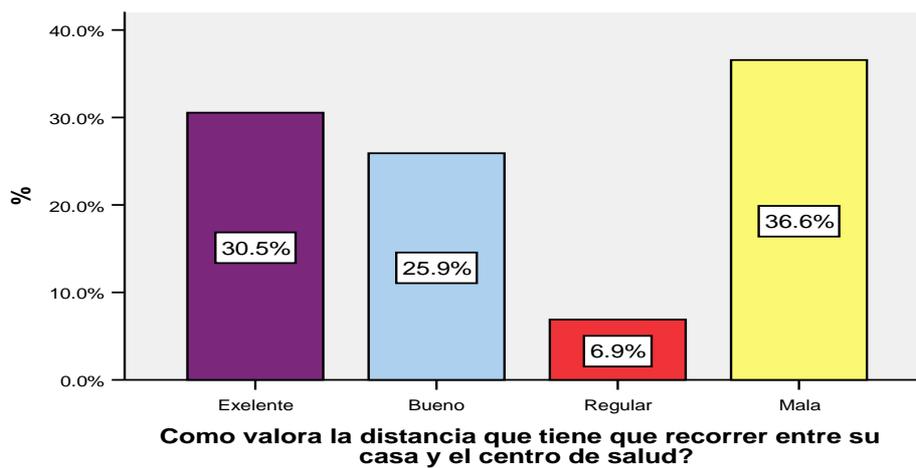


Grafico 4: Distribución porcentual del motivo de visita de los usuarios que acudieron a dicha unidad asistencial.

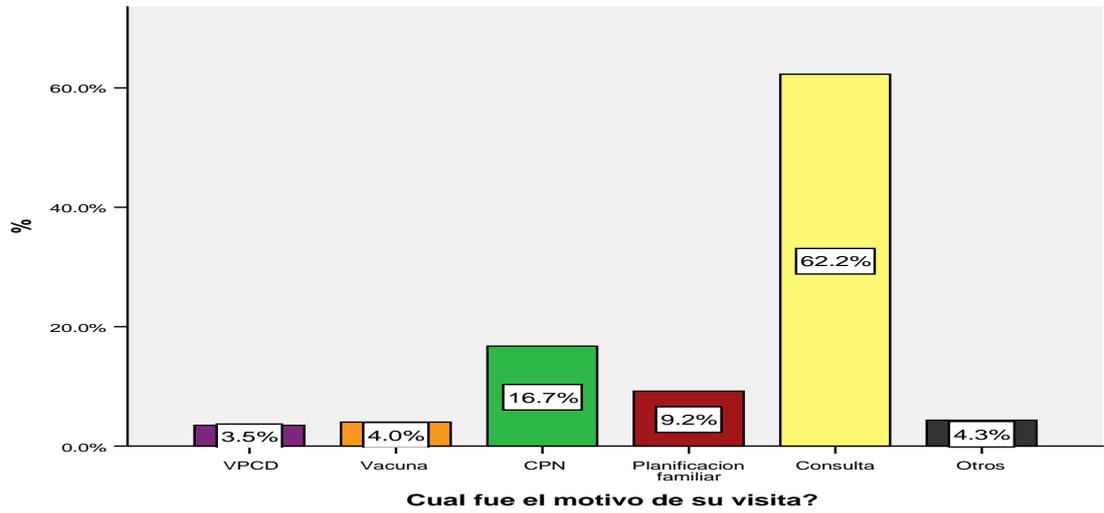


Grafico 5: Distribución porcentual del tiempo que esperaron los usuarios para recibir el servicio que buscaban.

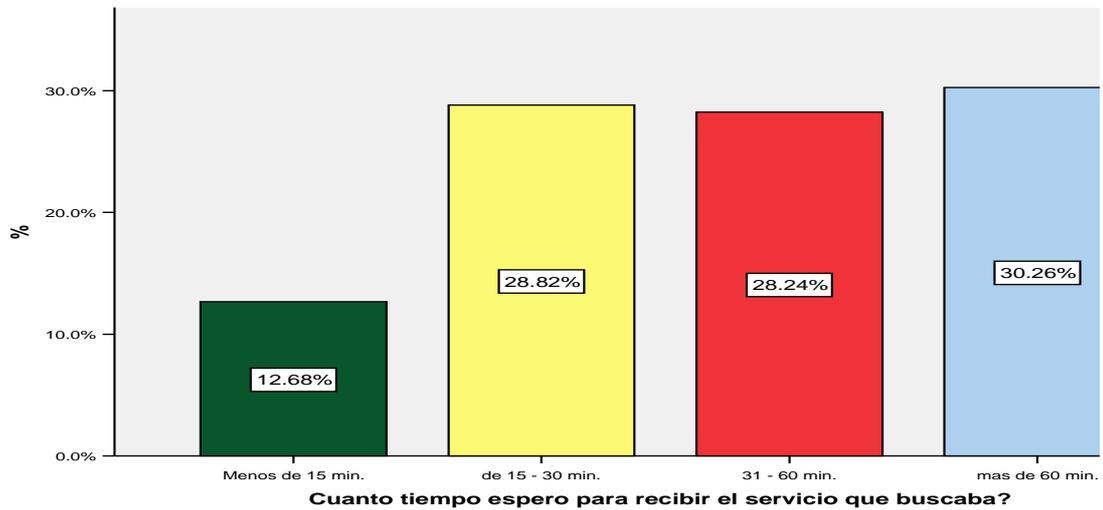


Grafico 6: Distribución porcentual de la valoración que tienen los usuarios con respecto al tiempo que esperaron para que le brindaran la atención que buscaban.

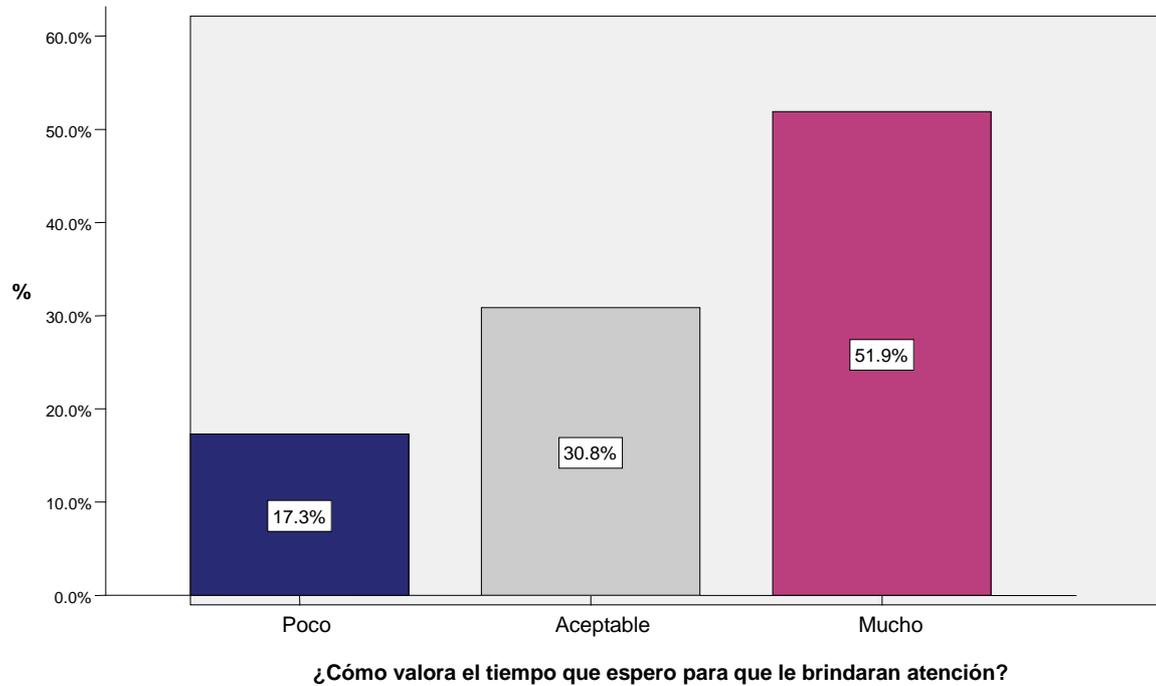


Tabla 3: Distribución porcentual respecto a la calidad técnica valorada según la percepción de los usuarios que acudieron al centro de salud Pablo Úbeda Santo Tomas Chontales, periodo comprendido Julio – Agosto 2011.

Variable	Excelente		Bueno		Regular		Malo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Cómo valora la información que le dio el personal sobre su estado de salud?	102	29.4	87	25.1	108	31.1	50	14.4
¿Cómo valora la explicación que le dio el personal sobre los cuidados que debe seguir en su caso?	104	30.0	96	27.7	98	28.2	49	14.1
¿Cómo valora la información del personal sobre cada uno de los procedimientos a realizarle?	100	28.8	82	23.6	105	30.3	60	17.3
¿Cómo valora la información que le dio el personal sobre su próxima cita?	96	27.7	78	22.5	105	30.3	68	19.6
¿Cómo valora la examinación que hizo el personal?	99	28.5	82	23.6	101	29.1	65	18.7
¿Cómo valora la información que le brindaron sobre la receta que le extendieron?	142	40.9	75	21.6	78	22.5	52	15.0
¿Cómo valora la entrega de medicamento según las recetas extendidas?	199	57.3	56	16.1	49	14.1	43	12.4
¿Cómo valora el gasto que hizo por los servicios recibidos?	203	58.5	43	12.4	56	16.1	45	13.0
¿Cómo valora la capacidad profesional del personal que le atendió?	167	48.1	120	34.6	35	10.1	25	7.2

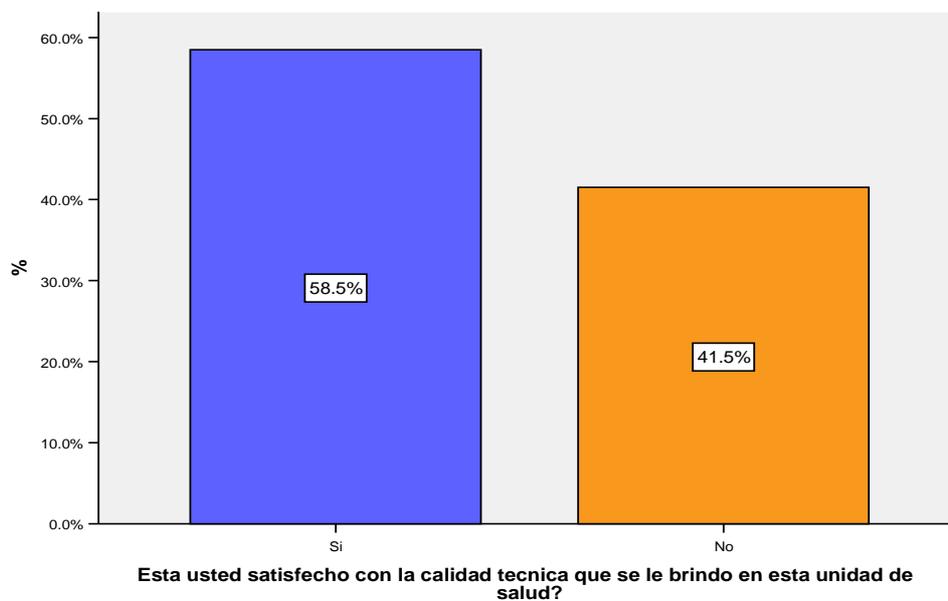
Tabla 4:

Distribución porcentual de la calidad técnica en opinión de los usuarios encuestados.

Variable	Si		No	
	N°	%	N°	%
¿Volvería a consultar este mismo programa en este centro?	283	81.6	64	18.4
¿Recomendaría a otra persona que venga a atenderse en este mismo centro?	206	59.4	141	40.6
¿Siente que le brindaron la atención que se merece?	191	55.0	156	45.0

Fuente: datos de la encuesta

Gráfico 7: Distribución porcentual respecto a la satisfacción de los usuarios con la calidad técnica brindada en la unidad de salud.



IV. Dimensión sobre calidad humana

Tabla 5:

Distribución porcentual en cuanto a la dimensión sobre la calidad humana percibida por los usuarios que acuden a prestar algún tipo de servicio en el centro de salud Pablo Úbeda Santo Tomas Chontales en el periodo comprendido Julio – Agosto 2011.

Variable	Excelente		Bueno		Regular		Malo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Cómo valora la atención que le brindo el personal al momento de llegar a solicitar la consulta?	109	31.4	111	32.0	81	23.3	46	13.3
¿Cómo valora el cuidado que le presta el personal antes de pasar a consulta con el doctor?	98	28.2	78	22.5	122	35.2	49	14.1
¿Cómo valora la información que le brinda el personal para que reciba la consulta que busca?	99	28.5	82	23.6	109	31.4	57	16.4
¿Cómo valora la información que le brinda el personal sobre los servicios que brinda el centro?	99	28.5	87	25.1	99	28.5	62	17.9

Tabla 6: Distribución porcentual en cuanto a la dimensión sobre la calidad humana

Variable	Excelente		Bueno		Regular		Malo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Cómo valora el programa de educación que brinda el personal en el centro de salud?	97	28.0	67	19.3	92	26.5	91	26.2
¿Cómo valora el sistema de citas para mejorar su salud?	97	28.0	72	20.7	99	28.5	79	22.8
¿Cómo valora las charlas que le brinda el personal de salud mientras espera su consulta o medicamento?	109	31.4	83	23.9	64	18.4	91	26.2
¿Cómo valora el tiempo que le brinda el personal para que usted hablara de su estado de salud?	102	29.4	87	25.1	100	28.8	58	16.7

Fuente: datos de la encuesta

Tabla 7: Distribución porcentual en cuanto a la dimensión sobre la calidad humana

Variable	Excelente		Bueno		Regular		Malo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Cómo valora la entrevista que hizo el personal sobre su estado de salud?	98	28.2	80	23.1	108	31.1	61	17.6
¿Cómo valora el interés que le mostro el personal por su estado de salud?	96	27.7	82	23.6	111	32.0	58	16.7
¿Cómo valora las formas y gestos que hace el personal que habla con usted?	99	28.5	68	19.6	121	34.9	59	17.0
¿Cómo valora la preocupación que mostro el personal por usted como paciente y como ser humano?	100	28.8	94	27.1	107	30.8	46	13.3

Fuente: datos de la encuesta

Grafico 8: Distribución porcentual con respecto a la identificación del paciente por el personal de salud.

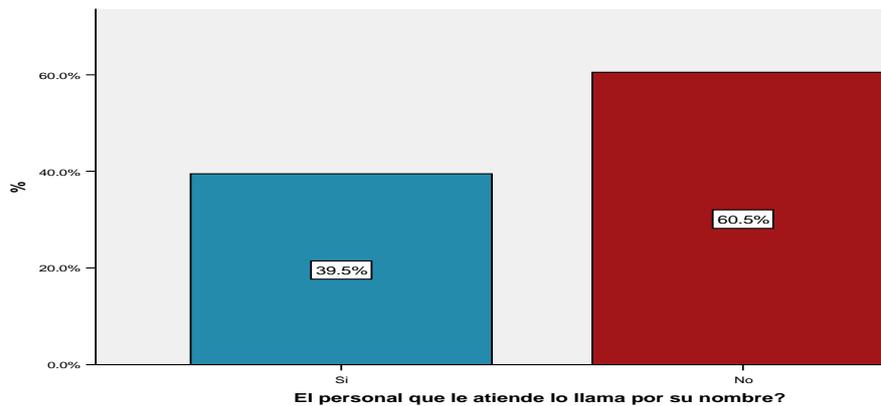
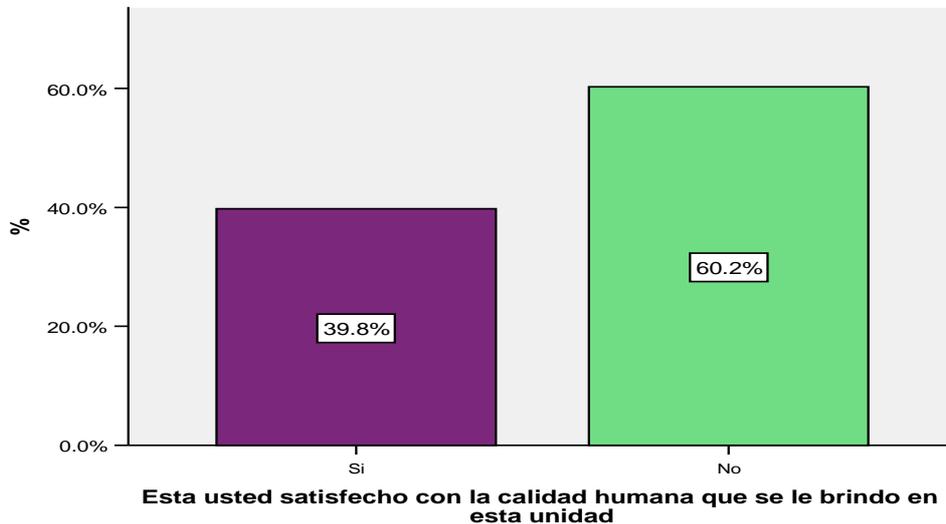


Tabla 8: Distribución porcentual en cuanto a la dimensión sobre la calidad humana

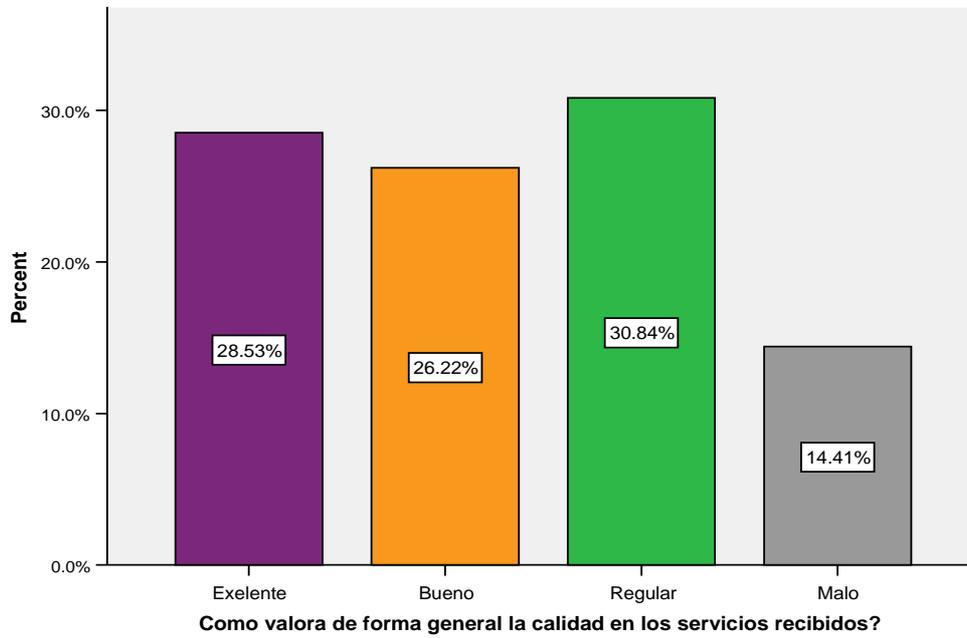
Variable	Excelente		Bueno		Regular		Malo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Cómo valora la forma en que el personal le saluda cuando llega a consulta?	98	28.2	78	22.5	114	32.9	57	16.4
¿Cómo valora la forma en que el personal se despide de usted al terminar la consulta?	96	27.7	74	21.3	103	29.7	74	21.3

Fuente: datos de la encuesta

Grafico 9: Distribución porcentual respecto a la satisfacción que tienen los usuarios con la calidad humana que se les brinda en la unidad asistencial.



Grafio 10: Distribución porcentual respecto a la valoración de forma general que tienen los usuarios sobre la calidad en los servicios recibidos.



IX. Discusión de los resultados

Se encuestaron un total de 347 usuarios que acudieron a prestar algún tipo de servicio al centro de salud Pablo Úbeda Santo tomas Chontales en el periodo comprendido Julio – Agosto del 2011. No hubo rechazo al llenado de la encuestas, todas las preguntas fueron respondidas y ninguna fue anulada.

Característica general de los usuarios:

Referente a la edad de los usuarios encuestados predomino el grupo etario comprendido entre los 26 a 30 años, lo que se relaciona a la mayor participación de este grupo en los programas educativos ofertados por la unidad asistencial.

Con relación al sexo, predominó el sexo masculino lo que se asocia a la mayor inclusión de este grupo en las diferentes actividades y programas educativos creados y ofertados por el centro de salud.

Con respecto a la escolaridad de los usuarios predomino la escolaridad primaria esto se asocia al ingreso a la vida laboral a temprana edad, el estado civil casado y la religión católica predominaron en dicha población, además encontramos que la población urbana es mayor posiblemente por la afluencia de usuarios provenientes de poblaciones aledañas a dicha institución.

Dimensión técnica relacionada con la infraestructura:

Con respecto a la valoración de los usuarios en cuanto a la limpieza, iluminación, ventilación y comodidad de las sillas del centro de salud la mayoría de los encuestados coinciden que es excelente ya que el centro cuenta con buena y modernas instalaciones de amplia capacidad para la atención de los usuarios por lo cual más de la mitad de los encuestados refieren estar satisfechos con la infraestructura con la que cuenta el centro de salud, esto difiere de un estudio realizado por Rojas Zil sobre la percepción en la calidad de atención en donde los encuestados se quejaron de falta de comodidades en la institución.⁽²⁾

En cuanto al tiempo que esperaron los usuarios para recibir el servicio que buscaban la mayoría coinciden que esperaron más de 60 minutos por lo cual los encuestados valoran el tiempo de espera como mucho, esto coincide con un estudio realizado

por Rojas Zil sobre la percepción en la calidad de atención en donde los encuestados se quejaron de tiempos largos de espera. (2)

Dimensión sobre la calidad técnica:

En cuanto al tiempo que tarda el usuario en llegar desde su casa al centro de salud encontramos que la mayoría de los usuarios tarda más de 4 horas lo que nos llama la atención ya que en nuestro estudio predominó la población urbana, esto se podría explicar por la deficiencia que hay en el transporte público o porque la mayoría de los usuarios proveniente de otras poblaciones prefieren acudir a esta unidad asistencial, por lo cual la mayoría de los usuarios encuestados valoran esta distancia recorrida como mala ya que tardan mucho tiempo en llegar al centro de salud.

En cuanto al motivo de visita la mayoría de los usuarios encuestados refirieron que acudieron a consulta esto se podría deber al día de encuesta en donde no había citas para los diferentes programas.

Al valorar la información que dio el personal sobre el estado de salud de los usuarios encuestados encontramos que los usuarios consideran tal información como regular ya que en muchas ocasiones se observa la poca disponibilidad por parte del proveedor de salud durante su actividad laboral, esto difiere de un estudio realizado en Managua en el 2001 sobre la opinión de los usuarios sobre los servicios de salud. (5)

En cuanto a la explicación que da el personal a los usuarios sobre los cuidados a seguir en casa los encuestados lo valoran como excelente lo que llama la atención ya que en ocasiones se brinda información detallada al usuario a pesar de la presión del resto de usuarios que esperaban ser atendidos, cumpliéndose con las normas establecidas del Ministerio de Salud.

En el caso de la información brindada por el personal sobre los procedimientos a realizarse los usuarios lo valoran como regular ya que por lo general solo se recibe explicación por el personal médico en relación al resto de trabajadores que están vinculados en la atención directa al paciente.

En cuanto a la información sobre la próxima cita encontramos que la mayoría de los encuestados la valoran como regular lo cual es una debilidad de la institución ya que la falta de continuidad lleva a comprometer la eficacia, deja insatisfecho al cliente y disminuye la eficiencia de la atención.

Con respecto a la examinación que hizo el personal la mayoría de los encuestados refieren que es regular ya que la mayoría no fueron examinados al recibir la atención, o que la atención fue rápida al momento de estar con proveedor de salud, en otros casos no los examinaron, esto es debido al alto número de pacientes que acuden a dicha institución asistencial, lo que difiere de un estudio realizado a nivel primario por Rojas Zil en donde se encontró que los encuestados se le hizo examen físico. (2)

La valoración que tienen los encuestados sobre la información de la receta extendida fue valorada como excelente, la mayoría de los usuarios externos han contestado que se les ha explicado sobre la receta extendida y la opinión que dieron los entrevistados del trato o calidez que recibieron de parte del personal de farmacia.

La mayoría de los usuarios encuestados valoran de excelente la entrega de medicamentos ya que la mayoría refiere que se les entregó todo el medicamento recetado, lo que difiere de un estudio realizado sobre la calidad total en atención primaria en salud, Madrid España por Gonzales Dagnino en donde se encontró que el mayor problema es la falta de medicamento. (6)

Con respecto al gasto hecho por los servicios recibidos el usuario lo valoro como excelente ya que La mayoría de los entrevistados manifestó que no se les realiza

ningún tipo de cobro, esto se fundamenta con los principios básicos de la ley general de salud en el Título I que se refiere a disposiciones fundamentales en el capítulo I artículo 5 habla de gratuidad de la salud para los sectores vulnerables de la población, priorizando el cumplimiento de los programas materno-infantil, personas de la tercera edad y discapacitados. (7)

En cuanto a la valoración de la capacidad profesional del personal que le atendió, la mayoría de los usuarios refieren que es excelente ya que se observó disponibilidad por parte del proveedor de salud durante su actividad laboral a brindar atención detallada al usuario.

La mayoría de los usuarios encuestados refieren que volverían a consultar el mismo programa en dicha unidad asistencial y que recomendarían a otra persona a que se atienda en este centro, ya que los usuarios refirieron que si le brindaron la atención que se merecen por lo cual se sienten satisfechos con la calidad técnica brindada en esta unidad de salud por el respeto hacia su persona las condiciones y la seguridad de los servicios de salud brindados en dicha unidad asistencial, pero nos llama la atención que un elevado porcentaje de usuarios encuestados no están satisfechos con la calidad técnica lo que representa un problema en la atención de calidad pudiendo deberse esto a la sobrecarga de trabajo por la mayor afluencia de pacientes o en mucho de los casos por falta de motivación del personal que brinda la atención.

Dimensión sobre la calidad humana:

En cuanto a la atención del personal al momento de solicitar la consulta la mayoría de los usuarios refieren que es excelente a pesa de las largas filas de usuarios que acuden a demandar atención a dicha unidad asistencial.

Con respecto a los cuidados prestados y a la información brindada por el personal de salud antes de pasar a la consulta con el doctor los usuarios lo valoran como regular lo que se explica por la gran demanda de pacientes que acuden a prestar algún servicio a

esta unidad y al tiempo corto que se le brinda a cada paciente para cubrir la demanda de todos los usuarios.

La valoración que hacen los usuarios sobre la información brindada por el personal con respecto a los servicios que brinda el centro y los programas de educación es

excelente ya que oferta completos programa de educación preventiva y prácticas que promueven estilos de vida saludables por el personal de salud.

En cuanto a la valoración del sistema de citas los encuestados refieren que es regular ya que no se le está dando seguimiento al usuario, lo cual indica que si no se les da cita no hay mejoría de los padecimientos o problemas de salud o simplemente el usuario interno no le está dando la debida importancia, cuando las normas y protocolos establecen dar cita al usuario para valorar su mejoría.

La mayoría de los usuarios encuestados valoran como excelente las charlas brindada por el personal de salud mientras el usuario espera la consulta ya que se ofrece a diario temas relacionados a cultura preventiva y estilos de vida saludable con lenguaje de fácil entendimiento y con apoyo de imágenes visuales que se entregan a los usuarios asistentes.

En cuanto al tiempo brindado para hablar de su estado de salud los usuarios refieren que es excelente lo que difiere de un estudio de opinión de usuarios sobre los servicios de salud realizado por Rojas Zil en el cual se encontró que la duración del tiempo empleado en la atención directa con el proveedor de los servicios de salud no es el suficiente para brindar calidad en la atención y no se cumple con los estándares y normas establecidas. (5)

Con respecto a la valoración en cuanto a la entrevista sobre su estado de salud y el interés mostrado por parte del personal que lo atendió la mayoría de los encuestados refieren que es regular lo que difiere de un estudio realizado para funcionarios de salud de nivel primario en donde se encontró que los encuestados se le hizo buen interrogatorio, se les explico adecuadamente y refieren que le ponen atención a sus dolencias. (2)

Regular fue la valoración en cuanto a la forma y gestos que hace el personal cuando habla con el usuario, lo que representa una debilidad para la calidad en la atención ya que se pierde la confianza de los usuarios y contribuye a un mal abordaje, como

la literatura lo refleja. Esto es parte de lo tangible desde el factor imagen, lo gestual y lo verbal, lo que difiere de un estudio realizado por Pérez Reinaldo sobre la evaluación de la satisfacción de la población con los servicios de salud, en el cual se encontró que la mayoría de los usuarios manifestaron que el trato recibido por el personal fue amable en su mayor porcentaje. ⁽¹⁰⁾

En cuanto a la preocupación mostrada por el personal por el usuario como paciente y como ser humano la mayoría de los encuestados refieren que es regular lo que se explica por el poco interés mostrado por el personal con respecto a la problemática de los usuarios que acuden a dicha unidad asistencial.

Los usuarios encuestados refieren que no se les llama por sus nombres lo que representa una debilidad para la institución en cuanto a calidad en la atención, además nos llama la atención ya que el personal tiene expediente en mano y no muestran interés en identificar adecuadamente a los usuarios.

En cuanto a la valoración de la forma de saludo y de despedirse por parte del personal de salud que le brindó la atención la mayoría de los encuestados refieren que es regular, lo que representa una debilidad en cuanto a calidad en la atención ya que observo poca calidad humana por parte de los usuarios encuestados.

Con respecto a la satisfacción con la calidad humana que se brinda en la unidad de salud, más de la mitad de los usuarios encuestados respondieron que no están satisfechos lo que representa una debilidad en cuanto a calidad en la atención ya que el poco interés mostrado por el personal de salud en brindar atención de calidad al usuario afecta directamente la confianza, la salud y el bienestar de la población.

De forma general la valoración de la calidad del servicio recibido fue regular, esto refleja el poco interés del personal en mejorar el trato de los usuarios sobre autoestima, valores, misión y visión de la institución, liderazgo y relaciones humanas, esto representa una debilidad en materia de calidad de atención hacia los usuarios que asisten a prestar algún tipo de servicio en dicha unidad asistencial.

X. Conclusiones.

De acuerdo con los resultados hemos llegado a las siguientes conclusiones.

1. La percepción que tienen los usuarios encuestados con respecto a la infraestructura es excelente ya que el centro de salud Pablo Úbeda cuenta con amplias y modernas instalaciones para la atención de los pacientes lo que genera satisfacción de los usuarios, esto es percibido por la población como un importante elemento para valorar la calidad de la atención.
 2. Los principales problemas identificados por los usuarios y que ocasiona Insatisfacción en la calidad técnica recibida son: tiempo de espera prolongado, la información en cuanto al estado de salud, cuidados a seguir en casa y citas no es suficiente, además de pobre examinación por parte del personal de salud, sin embargo a pesar de esas dificultades encontradas los usuarios encuestados están satisfechos con la calidad técnica que se brindó en dicha unidad asistencial, sin embargo se observa que un alto porcentaje de los usuarios encuestados no están satisfechos con la calidad técnica lo que representa un problema en la atención de calidad pudiendo deberse esto a la sobrecarga de trabajo por la mayor afluencia de pacientes o en mucho de los casos por falta de motivación del personal que brinda la atención.
 3. Las debilidades encontradas con respecto a la calidad humana y por lo que la mayoría de los usuarios encuestados refiere no estar satisfechos son: pobre cuidados e información que brinda el personal de salud antes de pasar a la consulta, regular sistema de citas para el cuidado de la salud de los usuarios, pobre entrevista e interés por parte del personal de salud, inadecuada forma y gestos del personal al hablar con el usuario, falta de preocupación mostrada por el personal hacia el usuario, no llaman al usuario por su nombre, inadecuada forma de saludar y de despedirse del usuario por parte el personal de salud.
-

XI. Recomendaciones:

1. Se debe diseñar un programa de mejoramiento continuo de la calidad que conduzca a la optimización de procesos para reducir el tiempo de espera además de definir en la unidad de salud una política de priorización de la atención para que los usuarios se atiendan de forma más rápida y eficiente basados en los siguientes criterios:
 - Búsqueda de la atención por cumplimiento de su cita.
 - Usuarías que acudan por los servicios de planificación familiar, control prenatal o por puerperio, niños menores de 5 años que asisten por vacunas, VPCD.
 - Usuarios que tardan más de 2 horas de camino de su casa a la unidad de salud.
 2. Realizar actividades de educación continua a la población para lograr la solución de los problemas y debilidades encontradas.
 3. Capacitar a través de la educación continua al personal de salud principalmente el asistencial sobre relaciones humanas para mejorar las relaciones interpersonales con los usuarios.
 4. Incluir procesos de medición de la satisfacción del usuario como: encuestas de satisfacción del usuario, buzones de quejas y sugerencias, organización de comité de usuarios los cuales permitan conocer las percepciones buenas o malas de calidad respecto a los servicios recibidos.
 5. Establecer políticas de estímulos a las unidades de salud que presenten mejores resultados de satisfacción de usuarios y mejor cumplimiento de los planes de mejora.
-

VII. Bibliografía

1. Baradell JG.: Clinical outcomes and satisfaction of patients of clinical nurse specialists in psychiatric-mental health nursing. 2da edición. España. editorial MAD. Pág. 240. 1995.
 2. Rojas, Zil; Manual para funcionarios de salud de nivel primario.ICAS. 2000, (ICAS. net).
 3. -Ministerio de salud, avances del proceso de reforma en Nicaragua. 2da edición. Managua. Editorial Iberoamericana 2002. Pág. pdf 1-2.
 4. Ministerio de Salud. Avances del proceso de reforma en Nicaragua. Managua. Editorial Iberoamericana 1,997. Pág.13
 5. Rojas, Zil; opinión de usuarios sobre los servicios de salud. Managua. Editorial Nueva Nicaragua. Pág. 13. julio 2001.
 6. González Dagnino et al, Calidad total en atención primaria en salud, Madrid España, ed. ISBN 1,994.
 7. Ministerio de salud. Ley general de salud Nicaragua, Aragón 2003 pág., pdf. 41 y 44.
-

8. OPS/OMS sistema de salud basado en la atención primaria de salud, estrategias para el desarrollo de los equipos de APS.

 9. Pavón Lazo, Hipólito, evaluación de servicios de salud 1985.

 10. Pérez Reinaldo; Ibarra, Ana María. La evaluación de la satisfacción de la población con los servicios de salud, revista cubana de administración en salud 1985.

 11. BID, BIRF, CEPAL, OEA, OPS/OMS, UNICEF, USAID, reunión especial sobre reforma del sector salud. Informe de la reunión 29 – 30 sep. 1995, OPS-HSD, Washington DC, junio.1996.

 12. OPS/OMS: la cooperación de la organización panamericana de la salud ante los procesos de reforma sectorial.(esp. e ing.), Washington DC, 1997.
-

**VIII. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
UNAN-León**

Ficha de recolección de datos

Buenos días/tardes, el motivo de la presente encuesta es para saber el grado de satisfacción que usted tiene sobre la calidad de atención brindada en esta unidad de salud y de esa manera conocer sus inquietudes, necesidades y posibles soluciones para la problemática encontrada en la atención. Agradeciendo de antemano su colaboración.

Nº Ficha: _____

I. DATOS GENERALES:

Edad: (años):-----

Sexo:

1.- femenino -----

2.-Masculino -----

Estado civil

1.-Soltero -----

2.-casado -----

3.- Unión libre -----

Escolaridad

1. Analfabeta -----

2. Primaria

3. Secundaria-----

4. Universidad-----

5. Otro -----

Religión

1. Católico -----

2. Evangélico-----

3. Otro-----

Procedencia:

1. Urbano-----

2. Rural-----

Dimensión técnica relacionada con la infraestructura:

¿Cómo valora la limpieza que observa en el Centro de Salud?

1. Excelente -----

2. Bueno -----

3. Regular -----

4. Malo-----

¿Cómo valora la iluminación que hay en los ambientes de atención en el Centro de Salud?

1. Excelente -----

2. Bueno -----

3. Regular -----

4. Malo-----

¿Cómo valora la ventilación que existe en los ambientes de atención del Centro de Salud?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Cómo valora la comodidad de las Sillas en sala de espera?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Está usted satisfecho con la infraestructura con la que cuenta este centro de salud?

1. Si-----
2. No-----

En cuanto a la dimensión sobre la calidad técnica :

¿Cuánto tiempo tardó Ud. en venir desde su casa al C/S?:

1. < De 30 min -----
2. 30 min a <2 horas-----
3. 2 a 4 horas -----
4. >4horas-----

¿Cómo valora la distancia que tiene que recorrer entre su casa y el centro de salud?

5. Excelente -----
6. Bueno -----
7. Regular -----
8. Malo-----

¿Cuál fue el motivo de su visita hoy?

1. VPCD-----
 2. Vacuna-----
 3. CPN -----
 4. Planificación Fam. -----
 5. Consulta Morbilidad -----
 6. Otro-----
-

¿Cuánto tiempo esperó para recibir el servicio que buscaba?

1. < De 15 min -----
2. 15 a 30 min-----
3. 31 a 60 min-----
4. Más de 60 min-----

¿Cómo valora el tiempo que esperó para que le brindaran atención?

1. Poco -----
2. Aceptable-----
3. Mucho-----

¿Cómo valorar la información que le dio el personal sobre su estado de salud?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Cómo valora la explicación que le dio el personal sobre los cuidados que debe seguir en su casa?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Cómo valora la información del personal sobre cada uno de los procedimientos a realizarle?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Cómo valora la información que le dio el personal sobre su próxima cita?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Cómo valora la examinación que hizo el personal?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Qué tanto valora la información que le dieron sobre la receta que le extendieron?

1. Excelente -----
 2. Bueno -----
 3. Regular -----
 4. Malo-----
-

¿Cómo valora la entrega de medicamentos según las recetas que extendió el médico en el centro de salud?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Cómo valora el gasto que hizo por los servicios recibido?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Cómo valora la capacidad profesional del personal que le atendió?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Volvería a consultar en este mismo programa en este centro?

1. Si-----
2. No -----

¿Recomendaría a otra persona que venga a atenderse en este programa en este mismo centro de salud?

1. Si-----
2. No -----

¿Siente que le brindaron la atención que se merece?

1. Si-----
2. No -----

¿Está usted satisfecho con la calidad técnica que se le brinda en esta unidad de salud?

1. Si-----
2. No-----

En cuanto a la dimensión sobre la calidad humana:

¿Cómo valora la atención que le brinda el personal del Centro al momento de llegar a solicitar una consulta?

1. Excelente -----
 2. Bueno -----
 3. Regular -----
 4. Malo-----
-

¿Cómo valora los cuidados que le presta el personal antes de pasar a consulta con el docto?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Cómo valora la información que le brinda el personal para que reciba la consulta que busca?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Cómo valora la información que le brinda el personal sobre los servicios que brinda el Centro de salud?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Cómo valora el programa de educación que brinda el personal en el Centro de Salud?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Cómo valora el sistema de citas para cuidar su salud?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Cómo valora las charlas que le brinda el personal de salud mientras espera su consulta o medicamentos?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Cómo valora el tiempo que le brindó el personal para que usted hablara de su estado de salud?

1. Excelente -----
 2. Bueno -----
 3. Regular -----
 4. Malo-----
-

¿Cómo valora la entrevista que hizo el personal sobre su estado de salud?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Cómo valora el interés que le mostró el personal por su estado de salud?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Cómo valora la forma y gestos que hace el personal cuando habla con usted?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Cómo valora la preocupación que mostró el personal por usted como paciente y como ser humano?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Por lo general el personal que le atiende le llama por su nombre?

1. Si-----
2. No-----

¿Cómo valora la forma como el personal le saluda a usted cuando llega a la consulta?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Cómo valora la forma como el personal se despide usted al terminar la consulta?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¿Está usted satisfecho con la calidad humana que le brindaron en esta unidad de salud?

1. Si-----
 2. No-----
-

De forma general ¿cómo valorar la calidad de los servicios recibidos?

1. Excelente -----
2. Bueno -----
3. Regular -----
4. Malo-----

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!
