

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA.
UNAN – LEÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE MEDICINA**



TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE MEDICO Y CIRUJANO

Tema: Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

Elaborado por:

- Br. Roger Antonio Munguía Ordoñez.
- Bra. Delmis Marieth Muñoz Ríos

Tutor: Dr. Donoso Peñalba.

Msc. Salud ocupacional

León, 10 de noviembre del 2017.

“A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD”

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

DEDICATORIA

En primer lugar a mi **DIOS**, Padre todo poderoso, por darme la oportunidad cada día de realizar mis metas, por estar a mi lado en todo momento.

A mi **Madre**, por enseñarme el arte de la perseverancia, por su apoyo y amor en cada uno de estos años de estudio.

A mi **ESPOSO(A)**, por su apoyo incondicional a todos mis proyectos.

A nuestros **HIJOS**, por ser mi inspiración de cada día.

A cada uno de mis maestros que con su constancia y dedicación se hicieron parte importante en mi formación.

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

AGRADECIMIENTO

A **DIOS**, quien mueve y da sentido a mi vida, gracias por permitirme alcanzar este sueño.

A mi **FAMILIA**, gracias por su amor, paciencia, tolerancia, perseverancia y dedicación para que yo pudiera llegar al final de esta carrera.

A cada uno de **MIS MAESTROS**, Dr. Donoso Peñalba, gracias por su apoyo en todos estos años, por compartir sus conocimientos y experiencias, gracias por ser parte importante de mis logros.

RESUMEN

Esta investigación se realizó en el departamento de Chinandega, en la consulta externa del hospital España. En total se estudiaron 100 usuarios el mes de septiembre 2017. Es un estudio que evalúa, el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la consulta externa del hospital España.

El presente trabajo estudia la percepción y la expectativa de la calidad de los servicios que perciben los usuarios; para la comprensión de los abordajes integral de los usuarios y de los problemas de salud normados por las instituciones de salud, conociendo que en todos los programas existe el compromiso de “mejorar la satisfacción de los usuarios en la atención”.

El tiempo de espera de los usuarios es muy largos, en donde el período de espera tolerable es de una hora y veinte minutos, los usuarios identificaron y calificaron que la dimensión de mayor importancia es la seguridad que el personal de salud le brindaban en el momento de la consulta y su confianza transmitida.

Sin embargo, el porcentaje de satisfacción global es de 36% lo cual es muy bajo por lo que el hospital España debe tomar medidas necesarias para aumentar el porcentaje de satisfacción de los usuarios.

Índice

Introducción.....	5
Antecedentes.....	6
Justificación.....	9
Planteamiento del problema.....	10
Objetivos.....	11
Marco teórico.....	12
Diseño Metodológico.....	24
Resultados.....	29
Análisis y discusión.....	36
Conclusión.....	41
Recomendaciones.....	42
Bibliografía.....	43
Anexos.....	48

Introducción

En la mayoría de los países se están empleando procesos de reformas del sector salud, Nicaragua es uno de los que tiene un presupuesto muy bajo para atender la salud, enfrentando grandes retos para alcanzar la calidad de atención en donde se plantean objetivos a fines de mejorar la equidad, calidad, distribución, cobertura y eficacia, por lo cual estos procesos se benefician con ayuda de las investigaciones y conocimientos de las evaluaciones de la calidad de vida de los pacientes, lo que permite la descripción de la naturaleza y un buen alcance de los problemas funcionales y psicosociales que se enfrentan cada uno de los pacientes en las diversas etapas de la enfermedad en donde solo la investigación de los casos han proporcionado las intervenciones conductuales o psicofarmacológica adecuadas para emplear un adecuado seguimiento a dichos pacientes. (1,2)

Por lo tanto, el presente trabajo estudia la percepción y la expectativa de la calidad de los servicios que perciben los usuarios; es interesante desarrollar este tema para la comprensión de los abordajes integral de los usuarios y de los problemas de salud normados por las instituciones de salud, conociendo que en todos los programas existe el compromiso de “mejorar la calidad de vida de las personas”. Debido a esto hemos considerado importante implementar una evaluación de la calidad de atención, los aspectos que deben mejorar en la prestación de sus servicios para lograr el nivel de calidad deseado por los pacientes, generando estrategias de solución a las dificultades encontradas en la investigación, lo que posibilita eliminar debilidades en el servicio de la consulta externa del hospital España de Chinandega. (3,4)

La investigación establece los criterios utilizados a la hora de valorar los servicios prestados a través del modelo SERVQUAL, que permite medir la calidad de servicio a partir de cinco dimensiones: *elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía*. Con esto se persigue conseguir índices de validez y fiabilidad, altos que permitan dar la importancia adecuada a los resultados obtenidos en el estudio y así continuar con el seguimiento y mejoría con la implementación de dichos resultados. (4)

ANTECEDENTES

En la década de los ochenta se comenzaron a ampliar los parámetros de evaluación en las investigaciones de los servicios clínicos y de salud; más allá de los indicadores tradicionales del éxito terapéutico, tales como supervivencia prolongada y control de los síntomas clínicos.

En el 2010 se realizó un estudio para determinar la calidad de atención en salud percibida por los usuarios en el hospital universitario del valle, HUV, “Evaristo García” de Colombia, publicado en Santiago de Cali en diciembre de 2010, utilizando el cuestionario SERVQUAL en 510 pacientes que acudieron a la unidad evaluados en las áreas de consulta externa, hospitalización y urgencias. Las dimensiones de calidad evaluadas fueron (tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía). De acuerdo con la escala de calificación propuesta la mayoría de los encuestados respondieron estar de acuerdo y fuertemente de acuerdo con los hechos de calidad que se les consultaron. En las dimensiones tangibles aproximadamente el 67% del total de los evaluados muestra algún nivel de insatisfacción y uno de cada cuatro encuestados (26.8%) muestra satisfacción. En las dimensiones de fiabilidad un 58% de los encuestados manifestó insatisfacción. Las dimensiones de capacidad de respuesta presento 56% de insatisfacción de 1 de cada 4 usuarios califico como satisfactorio el tiempo de la atención (26%). En las dimensiones de seguridad el 53% está satisfecho con las soluciones de salud recibidas y el 13% muy satisfecho. En las dimensiones de empatía alcanzo niveles de insatisfacción general del 66% y un 55% satisfecho. (5)

En otro estudio realizado en el año 2011 en el subcentro de salud de Amaguaña, Perú se evaluó la percepción de la calidad de atención en la consulta externa; encontrándose que el 76.7% de los encuestados manifestaron que para ser atendidos esperaron 180 minutos. Refiriendo que es poco aceptable el tiempo esperado. Además 76.7 consideraron que los funcionarios muestran interés en los servicios de calidad. (6)

En febrero del año 2016 se realizó un estudio transversal en México, Aguascalientes de percepción de la calidad de atención medica en niños menores de cinco años con infección de vías respiratorias; al analizar los datos se observó que el 63% de la población tuvieron

buena percepción global y 8% refirió mala atención. De acuerdo a infraestructura el 43% es buena y el 5% dicen que es mala. El principal problema percibido es el tiempo de espera prolongado más de 180 minutos. (7)

En enero del 2005 se realizó un estudio de satisfacción de los usuarios en las unidades de salud/SILAIS Managua publicado en abril del año 2010; al analizar los datos por cada unidad se observó que donde hay deficiencia en la atención es en los servicios de laboratorios y admisión. De acuerdo con el tiempo de espera el 46.5% expreso que para recibir atención esperan 60 minutos y un 58% considero el tiempo de espera aceptable, en la duración de la consulta 43% expresaron que tuvo una duración de 5 a 10 minutos y el 34% refirieron más de 10 minutos, en la resolución interpersonal un 85.7% de los pacientes refieren que el personal les explico sobre su enfermedad y un 77.9% afirmaron que recibieron consejos o recomendaciones para su salud, en las condiciones ambientales de la atención los pacientes percibieron dificultades en la infraestructura y equipamientos de las unidades y deficiencia en la limpieza en el sector de los servicios sanitarios, en el nivel de satisfacción por la atención recibida el 99% se sentían bastante y muy satisfechas con la atención recibida y en los aspectos de mejoramiento en la unidad de salud fueron en la entrega de medicamentos 34.9% y en el tiempo de espera un 22.7%.(8)

En un estudio realizado en año 2005 centro de salud Enrique Mantica-Berio de la ciudad de León, Nicaragua; encontrando en relación a tiempo de espera un 42% de los usuarios refieren que era demasiado tiempo 120 minutos. En comparación a la calidad de atención fue buena, pero hay mala valoración en cuanto a la prescripción de medicamento y atención del personal de laboratorio. (9)

En otro estudio realizado por Ortiz Hernández, Fernández calderón y Pérez Jaenez en el año 2015 en centro de salud virgen de los desamparados Managua -Nicaragua, en el que se evaluó la calidad de atención utilizando encuestas y observación encontraron que el 60% de la población refiere buena la calidad de atención en la unidad y la mayor dificultad fue el tiempo de espera de una hora para la atención. (10)

En el 2008 se realizó estudio para determinar la calidad de servicios brindado a los clientes de consulta externa del hospital escuela “Oscar Danilo Rosales Arguello” de la ciudad de

león utilizando el modelo SERVQUAL en 176 pacientes publicado en julio de 2010; se observó que la calidad del servicio ofrecido por el departamento es normal, pero hay que darle seguimiento. Las dimensiones de “elementos tangibles” se obtuvieron una diferencia de -0.6532 apreciándose que los niveles de calidad de los servicios son adecuados, no obstante, se percibió que el problema de los servicios son las condiciones de operación de los equipos. Las dimensiones de “fiabilidad” tuvieron un resultado de -0.5780 refiriendo que el tiempo brindado no es adecuado para una buena atención. En la dimensión de capacidad de respuesta se observó -0.8728 siendo esta la diferencia negativa más alta entre las dimensiones del modelo, lo cual esto indica que el tiempo que transcurre hasta ser atendidos es demasiado extenso para los usuarios. En la dimensión de “seguridad” se obtuvo como resultado -0.5318 en donde los usuarios refieren que el personal posee buenos conocimientos en la hora del diagnóstico de su enfermedad. En la dimensión de “empatía” el resultado fue de -0.7572 en el cual los pacientes refieren que se debe de monitorear constantemente y así evitar la pérdida de la calidad del servicio. (3,4)

En el 2010 se realizó una tesis para optar al título de Dr. En medicina y cirugía, “calidad de atención de los pacientes con diabetes en los centros de salud de la Trinidad y de Somotillo publicado en Marzo 2011; la gran mayoría de los pacientes en ambas unidades de salud consideran que la atención recibida es buena, ya que reciben un buen trato de parte del personal de salud, en cuanto al medicamento recibido, 82% de los pacientes en Somotillo y el 83% en la Trinidad reportaron que en farmacia se les entrega el medicamento completo para la diabetes, y en algunos casos no se les entrega el medicamento para otras patologías asociadas como la hipertensión arterial, el 64% de los pacientes de la trinidad y 77% en Somotillo refieren que la mayoría son atendidos por médicos generales, considerando que se les dio un buen trato durante la consulta, donde se les da consejería sobre su enfermedad, así mismo indican que en Somotillo, el 65% de los pacientes reportaron que el médico les había dedicado más de diez minutos en la consulta, mientras que en la trinidad, la cifra correspondiente fue solo de 44% en donde consideran que la duración de la consulta es buena y se les brindo privacidad, la mayoría de los pacientes reportaron que esperaron más de una hora para recibir atención en ambas unidades, se encontró deficiencia en los expedientes clínicos revisados en ambos centros de salud. (11)

Justificación

En los últimos años ha aumentado la preocupación por la satisfacción en los servicios de salud ofrecidos por los hospitales. Como menciona Carmona D, Gómez C y Jerez C es su tesis CALIDAD DE LOS SERVICIOS BRINDADOS A LOS CLIENTES DE CONSULTA EXTERNA DEL HEODRA. "Los administradores buscan la satisfacción del usuario y tratan de disminuir costos, aumentando eficiencia en la utilización de los servicios. Esto para poder lograr, mantener o mejorar la ventaja competitiva de su organización"; ante este problema se han desarrollado nuevos cambios en el campo de la salud, surgiendo un desarrollo humano y sostenible con estrategias centradas en la promoción y recuperación de la salud. La necesidad de recibir servicios médicos de calidad, debe ser un punto clave en la política pública de cualquier país y de esta forma medir y responder a la satisfacción de los usuarios. (4)

Es por eso que la satisfacción de los servicios son una prioridad y un desafío estratégico para todos los trabajadores del ámbito de la salud, en el cual este representa un compromiso personal para mejorar la atención a la población. (1)

De esta manera nuestro estudio ayudara a promover notables beneficios a la unidad salud (Hospital España), como a los mismos pacientes: aumento en las referencias y recomendaciones de los usuarios hacia familiares y amigos; aumento en la eficiencia y productividad de la unidad de salud; mejoría en la conformidad del usuario; ayuda a la mejoría de las instalaciones hospitalarias; ayuda a la continuidad del cuidado en la satisfacción de los usuarios en el momento de la atención ; reducción en el riesgo de negligencias por parte de los profesionales de la salud.(4)

Esperando que con los resultados obtenidos nos permitan conocer los factores limitantes para brindar una adecuada atención, con el fin de proporcionar nuevos elementos que contribuyan al mejoramiento de la satisfacción en la atención brindada en la consulta externa del hospital España de Chinandega. (4, 12,13)

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En Nicaragua la provisión de los servicios de salud se realiza actualmente por los diferentes subsistemas de salud: subsistema público, conformado por la red de puestos de salud, centros de salud, y hospitales tanto civiles como militares y subsistema privado compuesto por consultorios individuales, hospitales, clínicas y empresas médicas provisionales que venden servicios al seguro social. Dentro de los servicios privados, también están los centros, consultorios dedicados a la medicina natural o alternativa. El MINSA es el principal prestador de servicios médicos en el país. Posee oficinas en cada uno de los 15 departamentos del país y 2 Regiones Autónomas, encargadas de los aspectos técnicos y administrativos de la red de servicios del departamento. (14)

El modelo de atención está circunscrito a la práctica médica curativa, su relativa expansión se ha hecho a expensas del crecimiento de lo privado, sin mostrar un impacto importante en los problemas de salud de la población al mismo tiempo que se consumen vastos recursos económicos. Hay una Ausencia de una cultura efectiva de promoción y prevención de los problemas de salud, de tal forma que motive a la población a ser un actor activo en el fomento a la salud. Además, existe un porcentaje considerable de población que no tiene acceso a los servicios de salud, debido a que existe una limitada vinculación entre las instituciones y las acciones que desarrollan las comunidades. (14,15)

Los servicios de salud que se ofertan no cumplen con la calidad, ni toman en cuenta las necesidades y expectativas de la población; los establecimientos de salud del primer nivel cuentan con baja capacidad resolutive, la infraestructura y equipamiento sin obsoletos o no cuentan con el mantenimiento adecuados ofertan sin un enfoque de calidad que tome en consideración las necesidades y expectativas de la población usuaria (15).

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, es por ellos que nos planteamos determinar **¿Cuál es el Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017?**

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

Objetivos

Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

Objetivo Específicos:

1. Identificar las expectativas de los usuarios sobre el servicio brindado por el hospital España en cuanto a elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
2. Describir la percepción que presentan los usuarios sobre la infraestructura del hospital, tiempo de espera a ser atendidos y las soluciones a la problemática de los usuarios.
3. Identificar la dimensión más importante de satisfacción del usuario que debe brindar el área de consulta externa de hospital España.

MARCO TEORICO

GENERALIDADES DE CALIDAD

Etimológicamente la palabra calidad proviene del término griego kalos que significa “lo bueno, lo apto”, y también del latín qualitatem, que significa “cualidad’ o propiedad”. En este sentido calidad es una palabra de naturaleza subjetiva, una apreciación que cada individuo define según sus expectativas y experiencias, es un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo. (16)

La OPS/OMS propone definir **calidad en las instituciones de salud**, como:

- Un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios externos e internos.
- Impacto positivo en la salud del usuario.
- Un mínimo de riesgo para los usuarios.
- Un alto nivel de excelencia profesional del personal.
- Uso eficiente de los recursos de la institución.

Por lo general, cuando se utiliza el término calidad en las instituciones de salud se consideran características relacionadas con el desempeño de la atención médica, como: (17)

1. La eficacia del procedimiento o tratamiento con relación a la condición del usuario:

Hasta qué grado se logra alcanzar el resultado deseado de la atención.

2. La disponibilidad: de una prueba, procedimiento, tratamiento o servicio para el usuario que lo necesita: Hasta qué grado la atención disponible satisface las necesidades sentidas.

3. La puntualidad: Con que una prueba, procedimiento, tratamiento o servicio necesario es proporcionado al usuario: Hasta qué grado la atención se proporciona en el momento más beneficioso o en el absolutamente necesario.

4. La seguridad del usuario a quien se proporciona el servicio: Hasta qué grado se reduce el riesgo de una atención.

5. La eficiencia: Con la que se proporciona los servicios, la relación entre los resultados de una atención y los recursos utilizados para brindarla.
6. El respeto y cuidado con que se brinda los servicios: El grado de participación de los usuarios en las decisiones sobre su atención, la sensibilidad y respeto hacia las necesidades, expectativas y diferencias individuales, por parte de los prestadores del servicio.
7. Respeto y dignidad: Derecho a recibir un trato respetuoso en todo momento y bajo toda circunstancia como reconocimiento de su dignidad personal.
8. Identidad: Derecho a saber la identidad y calificación profesional de los individuos que le estén brindando servicios.
9. Seguridad personal: Derecho a esperar una seguridad razonable en la medida que las intervenciones preventivas, curativas, de rehabilitación y las instalaciones del servicio lo permitan.
10. Comunicación: Derecho a que la comunicación en la salud se realice en el idioma predominante de la comunidad. Este derecho es de particular importancia porque uno de los principales problemas de accesibilidad es que no se hable el mismo idioma.
11. Información: Derecho a obtener información completa y actualizada de la actividad de atención, promoción y prevención, para poder así decidir sobre su participación voluntaria.
12. Consentimiento: Derecho a tener información en las decisiones relacionadas al cuidado de la salud. (17)

La calidad beneficia a la comunidad, los pacientes, trabajadores y a las instituciones. Por otro lado, existen tres dimensiones de sistemas para medir la calidad: medidas de estructura, medidas de proceso y medida de resultado.

Las medidas de estructura pueden ser definidas en términos de los recursos de la institución, las políticas y los sistemas gerenciales. Los procesos son medios por los cuales los recursos son convertidos en resultados inmediatos de la atención. Los resultados o de impacto son los resultado finales de la conjunción de varios procesos. (17)

Definición de 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. (18) (19) (20)

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 (18) (19) (20):

a. **Satisfacción completa:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad (18) (19).

b. **Satisfacción intermedia:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente (18) (19).

c. **Insatisfacción:** Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas. Los grados de satisfacción se hallarán 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 (18) (19) (20).

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 (18) (19).

Componente Confort: Se refiere a las condiciones de comodidad que ofrecemos en el establecimiento de salud para los usuarios y operadores de salud (118) (19).

Calidad de la atención en salud: es la prestación de servicios de salud en sus fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, así como los procesos de aseguramiento. Otros autores definen la calidad de la atención en salud como “la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario” (19) (21) (20).

Según la OPS Calidad percibida en salud: es la que está en la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada por ellos; corresponde a la satisfacción razonable de su necesidad, luego de la utilización de los servicios. (19) (21).

Los orígenes de la calidad se remontan a tiempos muy antiguos, pero es en la era preindustrial cuando se tiene un concepto muy avanzado de calidad que se refiere a un contacto permanente con el cliente, preocupación por el proceso, conocimiento, capacitación, satisfacción del usuario. La definición más sencilla de la calidad fue inspirada por el trabajo de Deming (citado en Calidad y Gestión de la Calidad, 2007), que considera que en lo más básico el proveer buena calidad significa “hacer lo correcto en la manera correcta de inmediato” (20) (22)

Para una mejor comprensión de la importancia de la calidad en la prestación de los servicios de salud, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustenten el presente estudio, tomando en cuenta la importancia del usuario como actor principal de los servicios de salud (22).

La calidad es un concepto que invita a producir bajo una perspectiva diferente a la de solamente generar ganancia económica; la interpretación del término tiende a centrarse alternativamente en tres dimensiones: ausencia de defectos, conjunto de propiedades deseables, adecuación a las necesidades de un usuario. Cuando se orienta la calidad en salud hacia el usuario, es decir hacia la satisfacción de demandas explícitas y necesidades previsibles, se involucran juicios basados en opinión y componentes subjetivos del proceso de consumo (20) (21).

Uno de los principales representantes académicos del tema de calidad en salud, Avedis Donabedian, destaca que la capacidad de juicio del consumidor es mayor de la estimada y enfatiza en su preponderancia como juez de la calidad, validando la percepción de

satisfacción del usuario como un saber – sentir. En esta perspectiva coinciden otros autores, como Edwards Deming, quien resalta al consumidor como eslabón central del proceso de producción y Joseph Juran, para quien la calidad es ausencia de defectos entendida como adecuación al uso. (20) (21) (23).

Donabedian afirma que la calidad se caracteriza por varios atributos, o pilares, que se pueden emplear de manera individual o conjunta para definir o medir la calidad, y que incluyen la Eficacia, Efectividad, Eficiencia, Optimización, Aceptabilidad, Legitimidad y Equidad (21) (23).

Para este trabajo interesa centrarse brevemente en la Aceptabilidad, definida por el mismo autor como la adecuación a los deseos y expectativas de los pacientes y sus familias. Combina la Accesibilidad (o facilidad para obtener la atención), características propias de la relación médico – paciente (preocupación personal, empatía, respeto, no condescendencia, buena voluntad para tomarse su tiempo, esfuerzo por explicar, atención a las preferencias del paciente, honestidad, verdad, buenas maneras), las amenidades, la equidad (distribución justa e imparcial del cuidado en la población), y la legitimidad (o aceptabilidad social) (20) (21). Cuando lo que se ofrece a las personas es salud, la connotación de la calidad del servicio que se presta al cliente que acude para restablecer su estado de salud, requiere de una serie de acciones que tiendan no tan solo a confortarlas y aliviarlas físicamente, también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho la atención del personal administrativo, el tratamiento especializado médico que el paciente requiere, la connotación integral de lo que es servir y tratar a las personas amablemente, con asertividad, responsabilidad, rapidez, oportunidad, higiene, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse (20) (22).

Donabedian reconoce que la aceptabilidad es uno de los aspectos menos desarrollados dentro del tema de la calidad en salud, y deja constancia de ello al plantear el carácter transitorio de su definición y la necesidad de avanzar en su claridad. El concepto de aceptabilidad es el que más acerca el tema de calidad en salud al de calidad percibida que se emplea en este trabajo; sin embargo, presenta el inconveniente de referirse preferencialmente a la porción de la

atención en salud relacionada con la atención médica de pacientes. Entonces es un concepto que permite ubicar el tema de investigación e ilustrar la pertinencia de avanzar en su comprensión, pero que no se adoptará para no limitar el análisis los resultados que se obtengan. De hecho, el autor también reconoce que a los pacientes (usuarios) rara vez se les pregunta directamente qué es calidad, y se les pregunta más por factores indirectos o atributos de la calidad que pueden imponer límites y contenidos al concepto, error que se pretende evitar (21) (23).

El marco de análisis de la calidad también puede cambiar de acuerdo al concepto de salud que se utilice, el nivel de la prestación analizado (el sistema, un servicio, un programa, un médico), o la delimitación hecha al definir a quien recibe la atención (un paciente, la sociedad). Entonces tiene la misma importancia la definición de calidad de pacientes, profesionales, administradores y políticos (21) (24). Estas definiciones se pueden clasificar en:

- Absolutistas: a partir de grupos profesionales.
- Individualizadas: a partir de expectativas, deseos y valoraciones del paciente.
- Sociales: para distribuir los beneficios hacia la sociedad (no hacía unos grupos de poder).

A este nivel se resuelve la dimensión de justicia.

En consecuencia, la calidad de servicio es un conjunto de elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, que perciben los pacientes clientes de las entidades públicas y privadas de salud (22).

Gestión de la Calidad de Servicio

La Gestión de la calidad de servicio implica el establecimiento adecuado del proceso administrativo: la planificación de la calidad, la organización de la calidad, la dirección, el control de la calidad y la mejora de la calidad (20) (22).

La clave reside en igualar o superar las expectativas de los pacientes en cuanto a calidad de servicio, que se forman en base a la publicidad de las instituciones de salud. Los

consumidores quienes son los únicos que pueden emitir estas valoraciones, comparan el servicio percibido con sus expectativas de servicio, es decir si la percepción de calidad del servicio del personal y de los médicos es inferior a las expectativas de los pacientes, perderán interés en atenderse en estas entidades sean públicas o privadas; mientras si se alcanza o supera, estarán dispuestos a frecuentarlas (20) (22).

Alcances y límites al abordar la calidad percibida en salud.

En salud la atención está mediada por etapas o actos con efectos parciales mediatos e inmediatos; producción y consumo coinciden en el tiempo con necesidades y expectativas particulares y ello no garantiza el cumplimiento final de expectativas (19) (21).

Esto llevado al extremo impondría la variabilidad como esencia de la calidad de los servicios de salud o al otro extremo, igualmente nocivo, impondría el cumplimiento rígido de patrones estandarizados. En todo caso un mal servicio no podrá ser devuelto, desarrollado o inspeccionado antes de su entrega, pero sí se podrá reparar (21).

El objetivo de las personas que buscan atención en salud suele ser la cura o alivio de un padecimiento, en otras ocasiones la atención será solicitada con el fin de incrementar el nivel de salud o para conseguir fines preventivos; igualmente habrá excepciones cuando la atención facilite al paciente la obtención de algún tipo de beneficio secundario (familiar, laboral, legal) (21) (24).

Desde esta perspectiva, la idoneidad en la competencia profesional es una condición prioritaria que se debe garantizar y que puede enviar a segundo plano otros elementos de la atención en salud tales como las relaciones interpersonales o las amenidades; no sería relevante recurrir a definiciones individualizadas para medir los servicios recibidos porque las asimetrías de información solo permitirían obtener conceptos subjetivos poco útiles para establecer puentes de causalidad entre éstos y la técnica profesional (19) (21).

Los intentos de evaluar calidad a partir de la perspectiva del paciente invitan a preguntar si es posible generalizar los resultados y formular estándares cuando cada persona difiere en su estado de salud, características económicas, sociales, culturales y educativas.

Efectivamente la calidad percibida no puede ser (ni es) el único parámetro para medir la calidad de los servicios de salud, pues incluso en una situación hipotética en que los resultados evaluativos fuesen óptimos no se podría descartar la presencia de funcionarios cálidos con deficiencias en su formación profesional. Sin embargo, varios motivos rescatan la importancia de escuchar los juicios elaborados por las personas que reciben atención en salud (21):

- Una buena relación entre pacientes y equipo de atención en salud optimiza la identificación de necesidades y expectativas y garantiza en mayor medida la aplicación del conocimiento pertinente (21).

- La empatía hacia el equipo de salud puede facilitar la adherencia de los pacientes a la terapéutica instaurada. En el caso de personas hospitalizadas, esto podrá influir en los comportamientos que se adopten al egreso y por ende en el bienestar futuro.

- Al estar enfermo el hecho de percibir que se es atendido con calidad es en sí mismo un beneficio medible importante (21).

- Aunque el conocimiento y la legislación sobre calidad en salud aún están en proceso de consolidación, actualmente es fácil formular criterios y estándares objetivos de evaluación; la exploración de elementos subjetivos de la calidad de la atención en salud es más difícil porque las bases conceptuales respectivas son pocas. Entonces, la visión única de los procesos de atención en salud puede aportar elementos que enriquezcan las evaluaciones vigentes de calidad, dominadas grandemente por perspectivas éticas (21).

- Los seres vivos emplean los sentidos, la memoria y el aprendizaje para sobrevivir; el usuario puede basarse en su experiencia de enfermar – sanar para identificar aspectos positivos y negativos de la atención, que escapan al observador externo (21).

DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

Al entrar a hacer un análisis de la calidad se debe contemplar las diferentes

Dimensiones: (25)

1. Personal Se refiere el trato del equipo de salud con el usuario: respeto, privacidad, humanización. (25)

2. Técnica Se refiere al proceso de atención que se brinda en el servicio con las mejores técnicas e instrumentos según las normas de atención establecidas; identificando y evitando riesgos innecesarios para proporcionar los mayores beneficios posibles al paciente. (25)

3. Ambiental Se refiere específicamente a las condiciones de planta física y las comodidades en general a que el usuario pueda aspirar. (25)

OBJETIVOS DE CALIDAD EN SALUD.

1. Mejorar la calidad de la atención.
2. Crear un sistema nacional de calidad en los sistemas y servicios de salud.
3. Fomentar la creación de grupos de calidad en todos los establecimientos de salud.
4. Fomentar la cultura de calidad en salud.
5. Promover espacios para una participación activa de los usuarios y la comunidad en la vigilancia de la calidad en el sistema y los servicios de salud. (25)

MÉTODO PARA MEDIR INSTRUMENTO DE ESTUDIO (SERVQUAL)

Según la escala multidimensional SERVQUAL esta es una herramienta para la medición de la calidad desarrollada por Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en (1988), ellos mencionan que son las siguientes (19) (24):

Elementos tangibles

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Proviene de la palabra en latín tangibilis; adj, “Que se puede tocar” (22).

En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos. Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002:103) define elementos tangibles: “a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación (22).

Fiabilidad

Para la Real Academia Española (RAE) es la “Cualidad de fiable (seguridad y buenos resultados), probabilidad del buen funcionamiento de algo” (22).

Farfan M. Yheni (2007:11) precisa que: “La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, el seguimiento del final de la producción” Según la revista ABB Nueva Zelanda (2009:35) (22).

En consecuencia, es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. La fiabilidad es claramente un factor esencial en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales (22).

Responsabilidad

Según el Diccionario de La Real Academia Española (RAE) La palabra responsabilidad proviene del latín *responsum*, que es una forma de ser considerado sujeto de una deuda u obligación.

Para Zeithman Valerie A. y Jo Bitner (2002:103) la responsabilidad es: “Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud”.

La responsabilidad es un valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido (22).

Seguridad

Según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) su significado es el siguiente: “cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo)”Castillo M. Eduardo (2005:2) profesor de la universidad del BIOBIO de Chile menciona que la “Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza” (22).

En consecuencia, la seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera.

Empatía.

Según Zeithman, Valarie A. y Jo Bitner, (2002:103): empatía es “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa” (22).

La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura (22).

Pero la empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás. Podemos decir que una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás, pero mejor aún sabe cuándo debe hablar y está dispuesto a discutir de los problemas para así encontrar una solución a ellos. Así que ser empático es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales (22).

Satisfacción del paciente cliente

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda (22).

Tengamos en cuenta que la satisfacción no solo depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas del cliente, el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes (22).

Los Niveles de Satisfacción

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

✓ Insatisfacción

Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente (22).

✓ Satisfacción

Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente (22).

✓ Complacencia

Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente (22).

Diseño Metodológico.

TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio es de evaluación de servicios de salud. El propósito de la evaluación es determinar la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud, identificar las áreas problemáticas, recolectar las lecciones aprendidas y mejorar el desempeño en general; puede indicar que correcciones deben hacerse durante el curso de la implementación, valorando el grado de impacto en la población que se va a estudiar. Estos estudios no se realizan de manera rutinaria sino a intervalos regulares ya sea semestralmente o anualmente.

ÁREA DE ESTUDIO

El estudio se llevó a cabo en la Ciudad de Chinandega en el Hospital España en el área de Consulta externa.

POBLACIÓN DE ESTUDIO

Se solicitó al departamento de estadística el número de consultas que se realizan en el área de Consulta Externa. En estas áreas se da un promedio de 7500 consultas mensualmente. Se seleccionó de manera aleatoria 100 usuarios por efectos de costo y tiempo, distribuidos de la siguiente manera 50 % en el área de médico quirúrgico (medicina interna, cirugía, oftalmología, neumología, cardiología, otorrinolaringología, urología y dermatología), 25% el área de pediatría y el otro 25 % para ginecoobstetricia.

RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se le solicitó permiso al Director del hospital, se le explicó los objetivos que persigue nuestra investigación, así como los beneficios que traería esta investigación para la institución. El director accedió y nos envió al departamento de estadística de este hospital para que se nos brindará la información de cantidad de consultas que se atienden mensualmente, las especialidades que ofrece, así como el número de médicos.

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

Durante las realizaciones de los cuestionarios en las áreas ya mencionadas se observó las condiciones en que son atendidos los pacientes.

Posteriormente se le explico a cada paciente el objetivo de nuestra investigación y de qué trata el método que nosotros aplicaremos para evaluar el servicio de salud, además se le pedio su consentimiento para aplicar el cuestionario y utilizar la información que ellos nos proporcionen, sin incluir sus nombres. Se les aplico el cuestionario SERVQUAL a los pacientes con una duración aproximada de 10 minutos por paciente en las distintas áreas de Consulta Externa.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE LOS DATOS.

Se aplicó el cuestionario SERVQUAL (escala multidimensional SERVQUAL, es una herramienta para la medición de la calidad desarrollada por Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en (1988)) a los pacientes posteriormente de haber recibido su atención médica de una manera aleatoria en las distintas especialidades de consulta externa.

Para fines de este estudio se utilizó la escala Likert, en los cuestionarios aplicados la escala consta de 5 puntos, siendo el número 1 (extremadamente insatisfecho) y número 5 (extremadamente satisfecho), utilizada en la herramienta SERVQUAL la cual está diseñada para permitir al paciente variar la respuesta de cada pregunta que describe del servicio.

Significado de la escala Likert para interpretar la satisfacción de paciente.

Nivel de likert	Significado	Rango de porcentaje de satisfacción del usuario
1	Extremadamente insatisfecho	0-19
2	Insatisfecho	20-39
3	Neutro	40-59
4	Satisfecho	60-79
5	Extremadamente Satisfecho	80-100

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Se realizó una base de datos en SPSS 23 programa estadístico donde se introdujeron todos los datos obtenidos de los cuestionarios que se aplicaron.

Una vez terminada la base de datos esta se analizó por el programa Estadístico SPSS 23. Al procesar los datos obtenidos en la encuesta se realizó un análisis estadístico de los 22 ítems del modelo serqual. así como de cada una de sus dimensiones los que nos permitió las diferencias que determinan el grado de satisfacción o insatisfacción existente de cada ítem.

Además, se realizó un análisis similar agrupando los ítems en sus respectivas dimensiones para enfrentar los promedios aritméticos de las expectativas y percepciones de cada una de las 5 dimensiones del modelo con el propósito de determinar el nivel de satisfacción e insatisfacción de cada área.

Se obtuvo un promedio global de percepción y expectativa y se determinó la brecha existente entre ambas cuyo resultado permitió apreciar la insatisfacción del servicio de la calidad de servicios en el departamento de consulta externa de hospital España.

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

También se logró determinar el nivel de importancia asignado a cada dimensión por los usuarios de consulta externa, lo que permite visualizar los puntos estratégicos a tomar en cuenta para poder lograr una mayor satisfacción de los usuarios

Los resultados se presentan en tablas de frecuencia y gráficos para una mejor visualización de los datos.

ASPECTOS ÉTICOS

En el estudio no se registraron los nombres de pacientes. La información es utilizada sólo para los propósitos de la presente investigación. Las entrevistas a pacientes fueron realizadas después de explicarles la finalidad del estudio, de asegurarles confidencialidad en el manejo de la información, y del carácter voluntario de la participación en el estudio.

OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

<i>Variable</i>	<i>Concepto</i>	<i>Escalas</i>
<i>EXPECTATIVA Y PERCEPCION DE LOS USUARIOS</i>		
ELEMENTOS TANGIBLES	Hace referencia a lo que se puede tocar o percibir con precisión. Están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, limpieza de las instalaciones, presentación del personal , equipo médico.	Extremadamente insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Neutro (3) Satisfecho (4) Extremadamente satisfecho(5)
FIABILIDAD:	probabilidad de que desempeñe la función para la cual ha sido diseñado bajo unas condiciones determinadas y durante un espacio de tiempo especificado.(tiempo de espera, tiempo de atención, registro de la información)	Extremadamente insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Neutro (3) Satisfecho (4) Extremadamente satisfecho(5)
Capacidad de Respuesta	es la capacidad que tiene el hospital para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos. (citas médicas, exámenes de laboratorios y servicios programados).	Extremadamente insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Neutro (3) Satisfecho (4) Extremadamente satisfecho(5)
SEGURIDAD:	es la capacidad que tiene el hospital para transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades. (medicamentos, conocimientos y habilidades y medidas de seguridad).	Extremadamente insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Neutro (3) Satisfecho (4) Extremadamente satisfecho(5)
EMPATIA	Nos permite entender, comprender y experimentar el punto de vista de los usuarios. (trato al paciente, necesidades satisfechas)	Extremadamente insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Neutro (3) Satisfecho (4) Extremadamente satisfecho(5)

RESULTADOS

Se encontró que el 57% de los encuestados pertenecen al sexo masculino con una media de edad de 41 años, en su mayoría tienen secundaria aprobada, la mayoría (72%) acudió por voluntad propia y el 38% fueron remitidos por otra institución de salud. Tabla 1.

Tabla 1. Factores sociodemográficos

SEXO	57 % Hombres		43% Mujeres		
EDAD	Media 41		SD(±) 16.17		
ESCOLARIDAD	Secundaria 34%	Primaria 22%	Técnico 20%	Universidad 19%	Analfabeto 5%
ESTADO CIVIL	40% Solteros		29% Casados	31 % unión Libre	

Fuente. Cuestionario Servqual.

En el cuestionario se evaluó las expectativas que tenían los pacientes de la calidad de salud, esta dimensión fue evaluada considerando los siguientes aspectos: la limpieza de las instalaciones, presentación del personal, medios de información, la comodidad, así como la cantidad de camillas, sillas, el tiempo de espera para una cita médica y para la realización de exámenes de laboratorio. Los resultados sugieren que el 18 % de los están satisfecho con la limpieza de las instalaciones y un 45% se encuentra insatisfecho. La presentación del personal la mayoría de los usuarios (60%) está satisfecho; en cuanto a la utilización de medios de información (murales, carteleras y anuncios) se observó que el 26% y un 55 % se encontraba indiferente (neutro) está satisfecho. Con relación a la comodidad de camillas, camas y sillas más de la mitad (54%) de los evaluados están insatisfecho y tan solo un 20 % de los usuarios se encontraba satisfecho (Tabla 2).

Cuando se les pregunto si al asistir al hospital y llegar a la hora fija; el tiempo que tardan en atenderlo es satisfactorio, la gran mayoría (63%) refiere estar insatisfecho; el tiempo de espera ideal para que ser atendido en promedio es de 60 minutos, el tiempo de espera tolerable en promedio es de 120 minutos. En relación con el tiempo de espera para la realización de los exámenes de laboratorio 24% está satisfecho y un 55% se encuentra indiferente (neutro). (Tabla 2)

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

Tabla N° 2. Identificación de Expectativas de los Usuarios

Expectativa de los usuarios	Extremadamente Satisfecho F (%)	Satisfecho F (%)	Neutro F (%)	Insatisfecho F (%)	extremadamente Insatisfecho F (%)
Limpieza de las instalaciones, son impecables	1 (1)	17 (17)	37 (37)	29 (29)	16 (16)
Adecuada presentación del personal	13 (13)	47 (47)	28 (28)	12 (12)	0 (0)
Medios de información (murales, carteleras, anuncios), es agradable	0 (0)	26 (26)	55 (55)	14 (14)	5 (5)
Comodidad de camillas, camas, sillas etc....	4 (4)	16 (16)	26 (26)	43 (43)	11 (11)
Cantidad de camillas, camas, sillas son suficientes	4 (4)	5 (5)	7 (7)	54 (54)	30 (30)
Tiempo de espera para una cita médica sea corto* **	2 (2)	12 (12)	23 (23)	51 (51)	12 (12)
Tiempo de espera para la realización de exámenes de laboratorio	1 (1)	23(23)	55(55)	16 (16)	5 (5)

*Tiempo de espera ideal (mediana: 60 min) **Tiempo de espera tolerable (mediana: 120 min)

Fuente: ENCUESTA CUESTIONARIO SERVQUAL

Así mismo, cuando se les pregunto sobre el cumplimiento de los horarios asignados para citas y exámenes el 24% estaba satisfechos y el 55% se encontraba neutro; el 38% de los usuarios consideran apropiada la secuencia y continuidad (orden). Menos de la mitad (43%) de los usuarios están satisfecho con la confianza transmitida por el personal de salud y solo un 14% se encontró insatisfecho; en cuanto a la información y orientación adecuada de los tramites el 45 % está satisfecho (Tabla 3). El tiempo de espera para solicitar cita médica y otros servicios programados el 27% de los usuarios presentaban satisfacción y un 38% muestra insatisfecho. En relación con la sencillez de los trámites para ser atendidos el 35% de los usuarios están satisfecho y un 33% está insatisfecho. (Tabla 3)

Otro aspecto de importancia es la disposición del personal para resolver preguntas e inquietudes a los usuarios solamente el 36% se encuentra satisfecho. El 13% de los usuarios se encuentra insatisfecho con la cooperación del personal para resolver los problemas más de la mitad se encuentra neutro (57%). Con respecto a la respuesta de las quejas que le brindo

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

el personal de salud la mayoría (59%) está neutro con esta. La mayoría de los usuarios están satisfecho con los horarios de atención que brinda el hospital (60%). (Tabla 3)

Tabla N°3. Medición de la percepción de los Usuarios

Percepción de usuarios	Extremadamente	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Extremadamente
	Satisfecho	Satisfecho	F (%)	F (%)	Insatisfecho
	F (%)	F (%)	F (%)	F (%)	F (%)
Tiempo de espera para la realización de exámenes de laboratorio	1 (1)	23 (23)	55 (55)	16 (16)	5 (5)
Cumplimiento de fechas y horas asignadas para cita y otros servicios	4 (4)	31 (31)	31 (31)	16 (16)	18 (18)
Seguimiento y continuidad adecuadas para el paciente	0 (0)	38 (38)	44 (44)	18 (18)	0 (0)
Confianza transmitida por el personal	0 (0)	43 (43)	43 (43)	14 (14)	0 (0)
Información y orientación adecuadas en la realización de trámites de los pacientes	6 (6)	39 (39)	18 (18)	36 (36)	1 (1)
Tiempo de espera para solicitar cita médica y otros servicios programados	5 (5)	22 (22)	35 (35)	33 (33)	5 (5)
Trámites Sencillos	4 (4)	31 (31)	32 (32)	18 (18)	15 (15)
Disposición del personal para resolver inquietudes	0 (0)	36 (36)	54 (54)	10 (10)	0 (0)
Cooperación entre el personal para resolver los problemas al paciente	0 (0)	30 (30)	57 (57)	13 (13)	0 (0)
Oportuna respuesta a las quejas de los usuarios	2 (2)	18 (18)	59 (59)	16 (16)	5 (5)
Horarios de Atención apropiados	10 (10)	50 (50)	23 (23)	16 (16)	0 (0)
Soluciones apropiadas dadas por el personal	12 (12)	47 (47)	41 (41)	0 (0)	0 (0)
Medicamentos apropiados	17 (17)	37 (37)	42 (42)	2 (2)	2 (2)
Sala de Atención apropiadas	0 (0)	15 (15)	33 (33)	44 (44)	8 (8)
Conocimientos y habilidades del personal apropiadas	0 (0)	55 (55)	42 (42)	3 (3)	0 (0)
Medidas de seguridad del personal	2 (2)	35 (35)	53 (53)	9 (9)	1 (1)
Explicaciones brindadas por el personal	5 (5)	34 (34)	37 (37)	24 (24)	0 (0)
Identificación del personal	0 (0)	2 (2)	21 (21)	58 (58)	19 (19)
Trato que le dieron los Médicos	0 (0)	60 (60)	32 (32)	8 (8)	0 (0)
Trato que le dieron las enfermeras	2 (2)	9 (9)	53 (53)	30 (30)	6 (6)
Trato que le dieron los porteros	0 (0)	0 (0)	6 (6)	46 (46)	48 (48)
Trato que le dieron Psicólogo y nutricionista o trabajador Social	7 (7)	21 (21)	66 (66)	6 (6)	0 (0)
Si usted estuvo hospitalizado los medicamento y el trato recibido fueron apropiados	0 (0)	40 (40)	41 (41)	19 (19)	0 (0)
al asistir al hospital usted sintió que le ayudo a su salud	5 (5)	48 (48)	47 (47)	0 (0)	0 (0)
El personal médico muestra interés por el paciente	2	38	58	2	0

Fuente: ENCUESTA CUESTIONARIO SERVQUAL

El 59% de los encuestados estaban satisfechos con la solución dada por el personal médico y otros empleados a las necesidades específicas de su salud. Cuando se les pregunto por los medicamentos que le suministro el hospital durante la estancia hospitalaria el 54% se encontró satisfecho con los medicamentos que recibieron. Con respecto a la ubicación en salas de atención fue apropiadas más de la mitad (52%) califico como insatisfechos. (Tabla 2)

El 55% se encontró satisfecho con los conocimientos y habilidades del personal de salud. Así mismo al indagar si percibieron que el personal de salud del hospital cumplió siempre con medidas que garantizaran su seguridad como pacientes (uso de guantes, tapa bocas lavados de manos) se encontró que el 10% está insatisfecho. Referente a las explicaciones brindadas por el personal de salud a los usuarios sobre su enfermedad, tratamiento, cuidados en casa el 39% refiere estar satisfechos; la gran mayoría (77%) refiere estar insatisfecho con la identificación del personal en el primer momento de contacto con ellos. La mayoría se encuentra satisfecho con el trato recibido por parte del personal médico(as) el 60%, Y tan solo el 11% de los usuarios refiere estar satisfecho con el trato recibido por parte del personal de enfermería. El trato dado a los usuarios por parte de los porteros el mayor porcentaje está insatisfecho (94%). (Tabla 3)

En cuanto al trato dado a los usuarios por parte del personal de psicología, nutricionista y trabajador social el 28% refiere estar satisfecho; durante la estancia intrahospitalaria el 40% refiere estar satisfecho con el medicamento y trato recibido, al preguntar a los usuarios si al acudir al hospital, sintieron que le ayudo a su estado de salud la mayoría (53%) dice estar satisfecho y el 40% está satisfecho con el interés que mostro el personal médico. (Tabla 3)

Se les pidió a los usuarios calificar e identificar la importancia a cada una de las cinco características de calidad (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que es la atención individualizada) utilizando valores en donde al final la suma seria 100 puntos. Así mismo los encuestados refieren que la dimensión de mayor importancia para ellos es la seguridad (personal médico que le atendió, terapéutica recibidas, medidas de seguridad para el paciente y explicaciones suficientes al usuario) con una media de (36.92), la segunda dimensión más importante es la fiabilidad(tiempo de espera de la atención ,

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

secuencia , orden y continuidad de la atención) con una media de (23.90), y la menos importantes de las dimensiones son los elementos tangibles (instalaciones ,limpieza, presentación de personal , número de camas , camillas y medios informativos) con un valor de la media (8.49). (Tabla 4)

Tabla 4 Importancia de las dimensiones de la calidad de los servicios

¿Qué importancia le cada una de las siguientes características?	Media	DS (±)
Apariencia de los elementos físicos de las personas	8.49	4.094
Desempeño confiable y preciso del personal	23.90	9.888
Prontitud y espíritu servicial. (Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios)	20.14	8.063
Conocimiento y atención mostrado por el personal	36.92	11.466
Atención individualizada. (Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión)	10.35	7.394

Se utilizaron valores en donde al final la suma era de 100 puntos.

Fuente: ENCUESTA CUESTIONARIO SERVQUAL

Se realizó preguntas generales sobre los servicios recibidos en el hospital España, relacionadas con su sentimiento sobre la atención que recibió en el hospital, el 65% de los usuarios encuestados manifestó estar indiferente con los servicios recibidos en el hospital, el 35% refiere estar satisfecho. Con respecto a la probabilidad de que los usuarios recomienden el hospital a un amigo o familiar el 57% considera que es muy probable, algo probable y extremadamente probable. La probabilidad que los usuarios vuelvan a utilizar los servicios del hospital se encontró que el 58% dice que es muy probable, que utilicen nuevamente los servicios de salud de dicha unidad hospitalaria. (Tabla 5)

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

Tabla 5. Preguntas generales sobre el servicio del Hospital España de Chinandega

	Extremadamente satisfecho F (%) *	Satisfecho F (%) **	Neutro F (%) ***	Insatisfecho F (%) ****	Extremadamente Insatisfecho F (%) *****
¿Cómo se sintió con la atención en salud recibida?	4 (4)	31 (31)	65 (65)	0 (0)	0 (0)
¿Qué tan probable sería que usted recomiende el hospital?	10 (10)	47 (47)	34 (34)	9 (9)	0 (0)
¿Qué tan probable es que usted vuelva a utilizar los servicios del Hospital?	6 (6)	52 (52)	38 (38)	4 (4)	0 (0)

*extremadamente probable, ** muy probable, *** algo probable, ****No muy probable y *****Nada probable

Fuente: ENCUESTA CUESTIONARIO SERVQUAL

También mediante preguntas abiertas, se indago a la población de usuarios ¿Qué? ¿Cuáles? considera que es lo que se debe mejorar del hospital de Chinandega el 31% refieren mejorar la relación médico paciente, enfermería y contratar más personal, un 27% refieren mejorar el aseo, limpieza e higiene de las instalaciones, el 16% refieren mejorar la infraestructura, el 19% refiere disminuir el tiempo de espera para ser atendidos, respetar fechas y horarios de consulta, el 3% refiere que hay que aumentar el número y cantidad de medicamentos al igual que sillas y camillas. (Tabla 6)

Tabla 6. Preguntas generales sobre el servicio del hospital España de Chinandega

¿Qué cree que debe mejorar el hospital España?	F (%)
Mejorar relación médico paciente y enfermería / contratar más personal médico	31(31)
Aseo/ Limpieza/higiene de las instalaciones y servicios higiénicos de forma permanente	27(27)
Mejorar/infraestructura de las instalaciones	16(16)
Disminuir el tiempo de espera para ser atendidos/respetar fechas/horarios de consulta	15(15)
Mejorar el trato de los porteros	4 (4)
Aumentar el número/cantidad de medicamentos, sillas y camillas	2 (2)
Orientaciones/ Explicaciones adecuadas sobre la enfermedad	1(1)

Fuente: ENCUESTA CUESTIONARIO SERVQUAL

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

Finalmente, al indagar a los usuarios encuestados sobre los aspectos que mejor valoran del hospital España, el 53% consideran que es la calidad de atención y capacidad de resolver inquietudes por parte del personal médico y enfermería; el 19% refiere la calidad de atención en los servicios de consulta externa por las áreas de ortopedia, medicina interna y odontología, el 13% refiere la atención inmediata por el personal de laboratorio, un 7% prefiere la atención gratuita. (Tabla 7)

Tabla 7. Preguntas generales sobre el servicio del hospital España de Chinandega

¿Qué considera que es lo mejor del hospital?	F (%)
Calidad de atención/ capacidad para resolver inquietudes/ por parte del personal médico y enfermería	53(53)
Atención inmediata por el personal de laboratorio	13 (13)
Calidad de atención en el servicio de consulta externa por Ortopedia/ Medicina Interna/ Odontología	19 (19)
Atención gratuita	4 (4)
Limpieza de las instalaciones	2 (2)
Atención adecuada y de calidad por parte de médicos especialista	1 (1)

Fuente: ENCUESTA CUESTIONARIO SERVQUAL

ANÁLISIS Y DISCUSION

Los resultados obtenidos en la encuesta (SERQUAL) realizada a los usuarios del servicio Brindado por el departamento de Consulta Externa del Hospital España de la ciudad de Chinandega en el mes de septiembre del año 2017, se observó que de los 100 encuestados la mayoría pertenecen al sexo masculino; con una edad media de 41 años, lo cual nos demuestra que la mayoría de la población que acude son adultos.

Más de la mitad pertenece a áreas rurales, esto puede deberse a que en el lugar donde habitan no cuentan con centros de salud cercanos o accesibles por lo cual tienen que acudir a esta unidad. El mayor nivel de escolaridad en la encuesta fue la secundaria, seguido de primaria y en último encontramos los analfabetos; es muy importante tomar en cuenta que la gran mayoría saben leer y escribir lo que facilita la comprensión de su enfermedad y ayuda a la relación médico paciente.

Se determinó que la mayoría de los pacientes que acudieron al hospital eran provenientes de otra institución (C/S), seguidos de los que acudieron por voluntad propia y en última instancia por sugerencia de un familiar de lo que podemos interpretar que la mayoría de los pacientes necesitaron de un mayor nivel de resolución.

Estos resultados son contrarios a los obtenidos en el hospital universitario del valle publicado en 2010 en Colombia en el cual la mayoría de población que acudió son mujeres. Se encontró similitud en el nivel de educación que predominaba y motivo de llegadas a la institución. Otro estudio realizado en el hospital nacional arzobispo de lima Perú comparte características sociodemográficas con los hallazgos de nuestro estudio; la mayoría de los encuestados fueron hombres, adultos, con mayor prevalencia de escolaridad secundaria; sin embargo, la mayoría de la población que acudía a esta unidad era del sector urbano.

En cuanto a las expectativas de los pacientes acerca de la calidad de salud que presenta el Hospital se observó que 4 de cada 10 pacientes se encuentran insatisfechos, por lo cual la unidad debe de tomar medidas necesarias para mejorar la limpieza de las instalaciones; con respecto a la comodidad de camillas, camas y sillas; 5 de cada 10 refieren estar insatisfecho, por el deterioro ya que no son muy actas para usarlas además de la cantidad limitada de estas ; por lo cual podemos decir que se necesita mejorar la calidad, comodidad y cantidad. Se encontró que 8 de cada 10 de los evaluados refieren insatisfacción con respecto a la cantidad de las camillas, lo que quiere decir que el hospital es deficiente con el número de estos inmuebles para solventar la demanda de la población, por lo cual se debe valorar el aumento en el número de estos inmuebles. (Tabla 2)

Si contrastamos los resultados obtenidos en nuestro estudio con los obtenidos en la universidad del valle en Colombia en el año 2010 utilizando el mismo cuestionario se encontró las mismas deficiencias en el número de camillas, camas y sillas (67% insatisfactorio); con respecto a la comodidad de estas más de la mitad se encuentra insatisfechos, es por ello que podemos decir que esta son unas de las mayores deficiencias que se encuentra en los hospitales.

En lo que corresponde al tiempo de espera 6 de cada 10 usuarios se encuentra insatisfechos, por lo cual podemos decir que no se cumple adecuadamente con la hora impuesta para cada paciente e incluso que el personal médico es insuficiente para cumplir todas las demandas de la población. Los pacientes determinaron en el estudio que el tiempo de espera ideal para la atención médica es de 60 minutos y el tiempo de espera tolerable es de 120 minutos. Por lo cual el hospital debe implementar medidas para mejorar el servicio y atender a la población en un tiempo similar a lo expresado.

Estos datos son compartidos con el estudio realizado en la universidad del valle Colombia en lo que la población manifestó grado de insatisfacción en un (58%) el tiempo de espera, aunque se difiere en tiempo ideal y tolerable para cita médicas (tiempo ideal 20 minutos y tolerable 60 minutos). El estudio calidad de los servicios de consulta externa del HEODRA

en el año 2008 por estudiante de facultad de ciencias económicas determinaron que el tiempo de espera para ser atendidos o recibir una consulta médica es demasiado extenso para los usuarios, siendo los aspectos más negativos que estos encontraron.

Cuando se evaluó la percepción que tenían los pacientes encuestados acerca de la calidad de atención recibida en el hospital (tabla 3) se observó que los datos más insatisfactorios que tenían los pacientes era: la Sala de atención, la identificación del personal en el primer contacto, trato recibido por los porteros y seguridad del hospital y tiempo de espera para ser atendidos en urgencia con un promedio de 120 minutos. Los demás aspectos valorados se encuentran satisfechos. Con esto podemos determinar que la capacidad de respuesta de esta unidad es baja ya sea por el escaso número de personal y la gran demanda. Por lo cual les dificulta dar una mejor atención. El personal no se identifica con el paciente que va a tratar y el trato por parte del personal de seguridad es el más deficiente de todo el hospital.

Al comparar los datos obtenidos en este estudio con los realizados en el hospital del valle Colombia en 2010 encontramos datos similares en el tiempo de espera un 58% se encontraban insatisfecho, con un promedio de 65 min. El 65% se encontraba insatisfecho con la resolución a sus quejas o reclamos y el 63% de estos pacientes se encuentran satisfecho en el área donde lo atendieron, esta diferencia puede deberse de cierto modo a la mejor infraestructura que presento el hospital evaluado. Un 66% se encontró satisfecho con la identificación del personal en el primer contacto y 60% con el trato del personal de seguridad lo cual difiere en nuestro estudio.

En el estudio cuando se le pregunto cuál de las 5 dimensiones eran las más importantes (Tabla 4), determinaron que lo más importante era los conocimientos y atención mostradas por el personal, seguida de desempeño confiable y preciso del personal y con menor importancia la apariencia de los elementos físicos y del personal de salud; Es decir que para la población lo más importante es que el personal tenga los conocimiento necesarios para resolver los problemas de salud y que muestren interés por resolver la problemática de sus pacientes.

Esto resultados difieren de los obtenidos por un estudio realizado en la universidad del valle Colombia en 2010 en los que los pacientes consideraron que lo más importante para ellos es el desempeño confiable y precisos del personal, seguido de la apariencia de los elementos

físicos y del personal, en último lugar la atención individualizada. Otro estudio realizado por alumnos de la facultad de ciencias económicas en el departamento de consulta externa en el año 2008; se observó que la prontitud y el espíritu servicial era el más importante, seguida de los conocimientos y competencia mostrada por el personal y en menor proporción la atención individualizada.

Cuando se les realizo preguntas a los encuestados (Tabla 5) de cómo se sintió con la atención recibida más de la mitad se encontraban neutral con la atención recibida, es decir que los encuestados se encuentran un tanto indiferente con la calidad de salud o creen que el hospital no tiene mala calidad. Cuando se le pregunto qué tan probable es que recomiende a alguien este hospital y vuelva a utilizar los servicios del hospital 9 de cada 10 respondieron que es probable; de lo cual podemos decir que el hospital tiene buena capacidad resolutoria para la población, otra razón podría ser el bajo nivel socioeconómico no les permite acudir a otras instituciones.

En el estudio realizado en la universidad del valle Colombia en 2010 cuando se les pregunto Cómo se sintió con la atención recibida el 44% se encontró satisfecho con la atención recibida; cuando se les pregunto qué tan probable es que recomienden este hospital a un familiar el 75% respondió que sería probable Y cuando se les pregunto qué tan probable es que vuelva utilizar los servicios de este hospital el 62% determino que utilizaría de nuevo.

Al preguntarle a los usuarios acerca de las medidas que debería implementar el hospital para su mejoría; 3 de cada 10 respondió que deberían mejorar la relación médico paciente y de enfermería al igual que contratar más personal, 2 de cada 10 refiere que la limpieza e higiene de las instalaciones sería de mucha importancia , 4 de cada 10 es necesario disminuir el tiempo de espera para ser atendidos y respetar fechas y horarios de consulta, 1 de cada 10 tienen que mejorar el trato que brindan los porteros. (Tabla 6)

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

Cuando se les pregunto qué es lo mejor del hospital 5 de cada 10 considero que la calidad de atención y capacidad de resolver inquietudes por parte del personal médico y enfermería, 1 de cada 10 la calidad de atención en los servicios de consulta externa por las áreas de ortopedia, medicina interna y odontología, 1 de cada 10 la atención inmediata por el personal de laboratorio, 3 de cada 10 limpieza de las instalaciones.

Estos resultados obtenidos en las respuestas abiertas no son diferentes a los obtenidos por los estudios realizados en el hospital de valle Colombia en 2010 y los realizados por estudiantes de ciencias económicas en consulta externa del HEODRA en 2008.

CONCLUSIÓN

Al finalizar el estudio se logró identificar las expectativas y percepción que presentan los usuarios sobre las diferentes dimensiones del modelo pservqual que representa la medición del nivel de satisfacción de los servicios del departamento de consulta externa de hospital España.

Los usuarios esperaban un mejor servicio que el recibido al momento de ser atendidos, identificando el grado de insatisfacción que se debe mejorar, sobresaliendo la capacidad de respuesta, donde la mayor problemática es el tiempo para ser atendidos y los elementos tangibles (cantidad de camillas, sillas y camas).

Desde el punto de vista de las 5 dimensiones que propone el modelo pservqual la que menos insatisfacción está causando en el servicio brindado es la de seguridad que se refiere al conocimiento del personal sobre el servicio brindado y a la habilidad de transmitir confianza a los pacientes, por lo cual el departamento de la consulta externa debe tratar de esforzarse en la atención de los pacientes ya que el personal posee los conocimientos necesarios.

A pesar que las instalaciones del hospital no sean adecuadas y no hay buena comodidad en el momento de la consulta los usuarios están satisfechos con la atención recibida refiriendo que ellos recomendarían a amigos o familiares para que acudan a la unidad de salud y así mismo dicen que es muy probable que vuelvan a recibir atención en salud en este hospital.

El Departamento de Consulta Externa desempeña una labor muy importante en la atención de los pacientes que van en busca de solucionar sus diversos problemas, es por ello, que debe ser consciente del servicio prestado. Al realizar la evaluación de la calidad de servicio brindado se constató según los resultados que hay ciertas deficiencias en los distintos aspectos del servicio, por lo que el Departamento de Consulta Externa debe trabajar para mejorar la calidad de servicio ofrecida en esos aspectos.

RECOMENDACIONES

A LA INSTITUCION

1. Debe procurar disminuir el tiempo de espera de los pacientes ya sea organizando mejor el sector de Consulta Externa o Contratar más personal médico y de enfermería.
2. El hospital debe inspeccionar las consultas brindadas a los usuarios para determinar el desempeño del personal.
3. El personal debe dedicarles el tiempo e interés necesario a los pacientes.
4. El departamento de consulta externa debe promover en sus trabajadores una cultura de calidad en la presentación de los servicios, así como propiciar una buena relación Médico-Paciente.
5. Se deben realizar capacitaciones al personal de salud sobre relaciones humanas y calidad de servicio.
6. Se sugiere la creación de un buzón de sugerencias y quejas como medio de retroalimentación, el cual debe estar en un área visible y accesible para los pacientes.
7. El departamento de Consulta Externa debe adecuar sus horarios de atención, creando un nuevo turno complementario, con el objetivo de abarcar todas las jornadas diurnas de trabajo, permitiendo reducir el tiempo que tienen que esperar los pacientes para realizar sus consultas.
8. Se debe organizar capacitación a los trabajadores de seguridad e incluso se debe contratar un personal de seguridad que esté capacitado para mejorar la calidad de salud.
9. Se debe buscar financiamiento para comprar equipo médico, camillas, sillas y acondicionar mejor las salas de atención donde se atiende a los pacientes.

Bibliografía.

1. Reyes G. Calidad de información brindada por las HCPS en pacientes que fueron trasladadas de unidades de atención primaria al hospital-Asunción (Tesis Para optar a Título de Doctor en Medicina y Cirugía). Juigalpa-Chontales: UNAN- León. Facultad de Ciencias Médica; de enero a abril del 2010.
2. Alarcón C. Calidad de atención brindada en el subprograma CPN en el centro de salud Juan Rafael Rocha Ramírez (Tesis Para optar a Título de Doctor en Medicina y Cirugía). Achupapa: UNAN-LEON. Facultad de Ciencias Médicas; Marzo a julio del 2009.
3. Martínez C. Calidad de vida de pacientes con enfermedades crónicas (Tesis Para optar a Título de Doctor en Medicina y Cirugía). Santa Rosa del Peñón: UNAN-LEON. Facultad de Ciencias Médicas; de agosto a septiembre del 2008.
4. Carmona BD, Gómez GC, Jerez C. “Calidad de los servicios brindado a los clientes de consulta externa del HEODRA” (tesis para optar al título de licenciatura en economía). León: UNAN-LEON. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales; en el periodo comprendido entre febrero y marzo del año 2008.
5. Urriago M, Viáfara L, Acevedo M (Supervisora proyecto). Calidad de atención en salud. Percepción de los usuarios; hospital universitario del valle “Evaristo García”, ESE, Santiago de Cali, Valle, Colombia. Diciembre del 2010.

6. Tapia B, Rosario M. Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña. Universidad Técnica Particular de Loja. Escuela de medicina. Proyecto de investigación para la obtención del título. agosto 2011
7. Bravo Jiménez. percepción de la calidad de atención medica en padres de niños menores de cinco años con infecciones respiratorias agudas en el modelo de fortalecimiento de atención integral de medicina familiar (tesis para optar al título de especialista en medicina familiar) en la –UMF 11 IMS Aguascalientes, México. febrero de 2016
8. Estudio de satisfacción de usuarios de unidades de salud/SILAIS-Managua; proyecto de rehabilitación de servicios de atención primaria y fortalecimiento (FORSIMA). (En línea) Enero 2005.(Fecha de acceso 30 marzo de 2017. URL disponible en:http://campus.easp.es/abierto/file.php?file=%2F78%2FEstudios%2FEstudios_satisfaccion_usuarios-2.pdf
9. Sarria M. percepción de la calidad y grado de satisfacción de los usuarios externos en la atención de centro de salud, Enrique Mantica Berio de león, Nicaragua en julio de 2005.
10. Ortiz H, Fernández C y Pérez J. Calidad de atención brindado por el personal de salud de la consulta ambulatoria de centro de salud virgen de los desamparados (para optar al título de licenciatura en enfermería con orientación en salud pública) universidad nacional autónoma de Nicaragua, en el instituto politécnico de la salud – Luis Felipe Moncada, Managua Nicaragua en diciembre del año 2015.
11. Narváez T, Navarro T. calidad de atención de los pacientes con Diabetes en los centros de salud (Tesis Para optar a Título de Doctor en Medicina y

- Cirugía). Trinidad y Somotillo; universidad UNAN-LEON: facultad de ciencias médicas. 2010.
12. Maltez A. Calidad de atención en el subprograma de control prenatal en el centro de salud (Tesis Para optar a Título de Doctor en Medicina y Cirugía). Siuna; universidad UNAN-LEON: Facultad de Ciencias Médicas. Enero a marzo, 2005.
13. Barrera G, Cisneros R. Calidad de atención brindada a las mujeres embarazadas que acuden al control prenatal en el centro de salud Miguel Ángel Plazaola (Tesis Para optar a Título de Doctor en Medicina y Cirugía) Tortuguero; UNAN-LEON: Facultad de Ciencias Médicas. Junio del 2006.
14. Organización Panamericana de la Salud. “Perfil de Sistemas de Salud en Nicaragua: Monitoreo y Análisis de los Procesos de Cambio y Reforma” 3ra. Ed. Washington, D.C.: OPS, octubre 2009. Pag(1-54)
15. ACCION INTERNACIONAL POR LA SALUD (AIS). Salud Pública en Nicaragua: “problemas y desafíos”. BOLETIN Nº 31. NOVIEMBRE 2006.
16. Nava V. ¿Qué es la calidad?, conceptos, gurús y modelos fundamentales. Limusa, México, 2005. Pag. 15.
17. Méndez Torres, Murillo Sirias. Nivel de satisfacción de los usuarios internos del programa de tuberculosis. tesis para optar al título de doctorado en medicina y cirugía. UNIVERSIDAD UNAN LEON. Facultad de ciencias médicas en el periodo de agosto a junio de 2007.

- 18.SILAIS MANAGUA. ESTUDIO SATISFACCIÓN DE USUARIOS UNIDADES DE SALUD. Proyecto Rehabilitación de Servicios de Atención Primaria y Fortalecimiento del SILAIS de Managua. Enero 2005. (fecha de accesos 20 de marzo de 20117) URL en: http://campus.easp.es/abierto/file.php?file=%2F78%2FEstudios%2FEstudios_satisfaccion_usuarios-2.pdf
- 19.GARCIA V, Leyla C, RODRIGUEZ E, BLANDON W, Yudy C. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: perspectiva de los pacientes, Matagalpa. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León. noviembre, 2002.
- 20.ALVAREZ F, Calidad y auditoria en salud, Tercera edición. Bogotá editorial ecoe ediciones abril del 2007.
- 21.ARDILA A. Caracterización de la calidad Percibida de la Presentación de Servicios de Salud Según los usuarios de UNISALUD. Investigación cualitativa con perspectiva etnográfica. Tesis para optar al título de master en Salud Pública. UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. FACULTAD DE MEDICINA INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA BOGOTÁ D. C. 2006.
- 22.Bravo Tapia, M. percepción de la calidad de atención que tiene los usuarios de la consulta externa en el centro de salud de Amaguaña (diplomado superior en gerencia calidad de los servicios de salud) en el centro universitario quito Perú en agosto de 2011.

23. AMAYA M. tesis Clínica organizacional y calidad de atención en el centro de salud san miguel – DISA V. Lima ciudad. Noviembre 2006 – enero 2007.

24. Alarcón M. Calidad de Atención en el subprograma CPN en el centro de Salud Juan Rafael Rocha Ramírez del municipio de Achuapa. UNAN-LEÓN. León, Nicaragua, En el período de marzo-junio del año 2009.

25. Urroz T, Flórez A. Introducción a la calidad en los servicios de salud en el nivel local. Cursos de postgrado de gestión local en salud. Universidad de Costa Rica en el año 2004.

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.



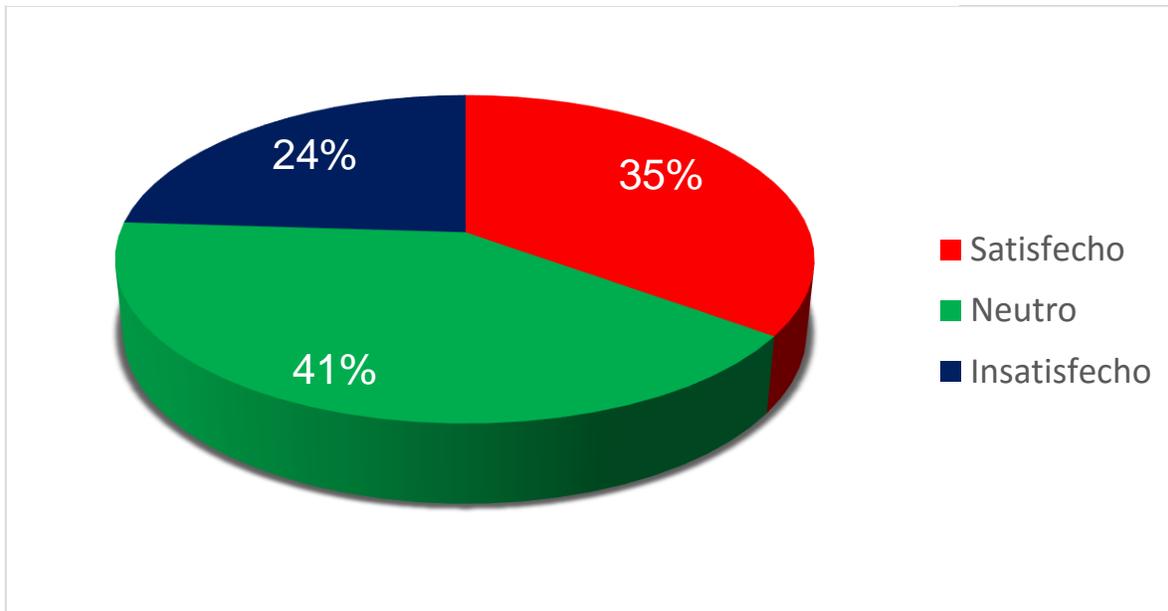
Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

Grafica N° 1 Identificación de Expectativas de los Usuarios



Fuente: ENCUESTA CUESTIONARIO SERVQUAL

Grafico N°2. Medición de la percepción de los Usuarios



Fuente: ENCUESTA CUESTIONARIO SERVQUAL

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

ENCUESTA A USUARIOS DEL HOSPITAL ESPAÑA DE CHINANDEGA, SOBRE NIVEL DE SATISFACION DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL AÑO 2017.

Buenos días/ tardes, mi nombre es _____, Somos Médicos en servicio social. En este momento estamos realizando un estudio para conocer su percepción sobre la calidad de la atención en salud que presta el Hospital España de Chinandega, con el propósito final de mejorar los servicios que brinda. Por esa razón lo estoy visitando/ llamando, ya que usted ha aceptado voluntariamente participar en este estudio y responder unas preguntas sobre el tema. Esta encuesta tardará alrededor de 20 minutos. Le agradezco de antemano sus valiosas opiniones.

Perfil del informante:			
EDAD:		PROCEDENCIA:	
SEXO:		Rural	
Femenino		Urbana	
Masculino		NIVEL DE ESCOLARIDAD:	
ESTADO CIVIL:		Primaria	
Soltero/a		Secundaria	
Casado(a) / unión libre		Técnico	
Separado/divorciado		Profesional	
Viudo(a)		Ninguna	

EN QUE CIUDAD VIVE ACTUALEMNTE:	
USTED LLEGO AL HOSPITAL POR:	
Remisión de otra institución	
Lo llevaron(urgencia)	
Decisión Propia	
Sugerencia de familiar/amigo	
TIPO DE INFORMANTE:	
Usuario	
Acompañante	

SECCION 1- Identificación de Expectativas de los Usuarios

“En esta sección queremos conocer qué es lo que usted espera de un hospital España que le brinde atención en salud de calidad”. Para esto le voy a leer una serie de afirmaciones. Por favor dígame su grado de Satisfacción o Insatisfacción, calificando de 1 a 5, donde: **1 es Extremadamente Satisfecho Y 5 es Muy Insatisfecho**. ¿Qué tan de Satisfecho está con las siguientes afirmaciones:

ELEMENTOS TANGIBLES

En un hospital público que le brinde atención en salud de calidad usted espera que:	
1	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.), tengan una apariencia agradable.
2	La limpieza de las instalaciones físicas (el edificio) así como de camillas, camas y sillas, sea impecable.
3	La presentación personal de los empleados sea excelente.
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, sean visualmente atractivas.
5	Las camillas, camas y sillas sean muy cómodas.
6	La cantidad de camillas, camas y sillas sean suficientes.

FIABILIDAD:

	<p>Utilizando una calificación de 1 a 5 donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 es Extremadamente satisfecho • y 5 es Muy Insatisfecho • Dígame por favor ¿qué tan de Satisfecho está con las siguientes afirmaciones?: <p>En un hospital público que le brinde atención en salud de calidad usted espera que:</p>
7	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que atienden a un usuario para una cita médica , sea corto.
	Ahora teniendo en cuenta en minutos:
8	Señale cuánto sería el tiempo de espera ideal para que lo atiendan en una cita médica, ¿Cuántos minutos?

9	Señale cuánto sería el tiempo de espera tolerable para que lo atiendan en una cita médica ¿Cuántos minutos?	
10	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que atienden a un usuario para una cita, para un examen diagnóstico o de laboratorio sea corto.	
	Ahora teniendo en cuenta en minutos:	
11	Señale cuánto sería el tiempo de espera ideal para que lo atiendan en una cita para examen ¿Cuántos minutos?	
12	Señale cuánto sería el tiempo de espera tolerable para que lo atiendan en una cita para examen ¿Cuántos minutos?	
13	El tiempo de espera desde que se llega a la institución hasta que atienden a un usuario en el servicio de URGENCIAS sea corto.	
14	Siempre se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas médicas, exámenes u otros servicios programados.	
15	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario (por ejemplo: revisión médica - exámenes - tratamiento o cirugía) sea apropiada.	
16	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestren muy interesados en resolverlo.	
17	El registro de la información de los usuarios se realice sin errores.	
18	El personal de salud y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza.	
19	Se entregue información y orientación suficientes al usuario, en cuanto a ubicación y trámites necesarios.	
20	Los resultados de salud de un usuario, luego de asistir a la atención, sean excelentes.	

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Utilizando una calificación de 1 a 5 donde: **1 es Extremadamente satisfecho y 5 es Muy Insatisfecho**

- Dígame por favor ¿qué tan de Satisfecho está con las siguientes afirmaciones?:

En un hospital público que le brinde atención en salud de calidad usted espera que:

21	El tiempo de espera en la institución para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados , sea corto.	
22	Los trámites sean sencillos.	
23	El tiempo de espera desde que se asigna una cita, cirugía o examen, hasta que se recibe la atención, sea corto.	
24	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios.	
25	Los funcionarios siempre agilicen su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.	

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

26	Los funcionarios cooperen entre sí para responder a las necesidades de los usuarios.	
27	La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios, sea cuando se necesita.	
28	Los horarios de atención sean apropiados.	

SEGURIDAD

Utilizando una calificación de 1 a 5 donde: **1 es Extremadamente satisfecho y 5 es Muy Insatisfecho**

- Dígame por favor ¿qué tan de Satisfecho está con las siguientes afirmaciones?:

En un hospital público que le brinde atención en salud de calidad usted espera que:

29	La solución dada por el personal médico y los empleados, a la necesidad de salud de un usuario, sea apropiada.	
30	Los medicamentos que se suministran a los usuarios hospitalizados sean correctos.	
31	La sala de atención donde ubiquen al usuario SIEMPRE sea la apropiada para reducir riesgos o complicaciones mayores a su problema de salud.	
32	El personal médico y de enfermería tengan toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios.	
33	El personal de salud responda apropiadamente a las inquietudes o preguntas de los usuarios.	
34	El personal de salud SIEMPRE cumpla con las medidas de seguridad para el paciente (como lavado de manos, uso de guantes y tapabocas).	
35	El personal médico y de enfermería brinde explicaciones suficientes al usuario sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa	

EMPATIA

Utilizando una calificación de 1 a 5 donde: **1 es Extremadamente satisfecho y 5 es Muy Insatisfecho**

- Dígame por favor ¿qué tan de Satisfecho está con las siguientes afirmaciones?:

En un hospital público que le brinde atención en salud de calidad usted espera que:

36	En el primer contacto con el usuario, el personal asistencial y administrativo siempre se identifique o se presente.	
37	El trato dado a los usuarios por parte de los/las médicos/as sea excelente.	

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

38	El trato dado a los usuarios por parte de las/los enfermeras/os sea excelente.	
39	El trato dado a los usuarios por parte de las/los auxiliares de enfermería sea excelente.	
40	El trato dado a los usuarios por parte de porteros, facturadores, cajeros y otro personal administrativo, sea excelente.	
41	El trato dado a los usuarios por parte de otros profesionales como psicólogo, nutricionista o trabajador social, sea excelente.	
42	La atención a las necesidades individuales de los usuarios, sea excelente.	
43	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos de los usuarios, sea excelente.	

SECCIÓN II – Medición de la percepción de los usuarios del Hospital España de Chinandega.

Ahora vamos a hablar específicamente de lo que usted piensa sobre la atención que recibió en el Hospital España de Chinandega...

ELEMENTOS TANGIBLES

Utilizando una calificación de 1 a 5 donde: **1 es Extremadamente satisfecho y 5 es Muy Insatisfecho**

- Dígame por favor ¿qué tan de Satisfecho está con las siguientes afirmaciones?:

En un hospital público que le brinde atención en salud de calidad usted espera que:

44	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) del Hospital España de Chinandega, están bien cuidadas	
45	La limpieza de las instalaciones físicas (el edificio) del Hospital España de Chinandega, así como de camillas, camas y sillas, es excelente	
46	La presentación personal de los empleados del Hospital España de Chinandega, es excelente	
47	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas del Hospital España de Chinandega, son agradables	
48	Las camillas, camas y sillas del Hospital España de Chinandega, son cómodas	
49	La cantidad de camillas, camas y sillas del Hospital España de Chinandega, son suficientes	

FIABILIDAD

Utilizando una calificación de 1 a 5 donde: **1 es Extremadamente satisfecho y 5 es Muy Insatisfecho**

- Dígame por favor ¿qué tan de Satisfecho está con las siguientes afirmaciones?:

En un hospital público que le brinde atención en salud de calidad usted espera que:

50	Cuando asiste al Hospital España y llega a la hora fija, el tiempo de espera desde que llega hasta que lo atienden para una cita médica, es corto	
	Ahora teniendo en cuenta en minutos:	
51	El tiempo que tuvo que esperar desde que llega hasta que lo atienden en una cita médica fue de ¿Cuántos minutos?:	
52	Cuando ha tenido que ir al Hospital España, el hospital siempre le ha cumplido con los horarios que le ha asignado para citas, exámenes u otros	
53	El tiempo de espera, para que lo atendieran en URGENCIAS del Hospital España, fue corto	
	Ahora teniendo en cuenta en minutos:	
54	El tiempo que tuvo que esperar para que lo atendieran en Urgencias fue de ¿Cuántos minutos?:	
55	La secuencia (orden) y continuidad con la que le prestaron la atención (por ejemplo: revisión médica - exámenes - tratamiento o cirugía) fue apropiada	
56	Cuando usted tuvo algún problema, los empleados del Hospital España se mostraron muy interesados en solucionarlo	
57	El registro que realizaron en el Hospital España, de su información como usuario, fue excelente	
58	La confianza que le transmitieron a usted, el personal de salud y otros empleados del Hospital España, fue alta	
59	La información y orientación que le dieron en el Hospital España, en cuanto a ubicación y trámites necesarios, fue suficiente	
60	Al asistir al Hospital España, usted sintió que lo ayudo a su estado de salud	

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Utilizando una calificación de 1 a 5 donde: **1 es Extremadamente satisfecho y 5 es Muy Insatisfecho**

- Dígame por favor ¿qué tan de Satisfecho está con las siguientes afirmaciones?:

En un hospital público que le brinde atención en salud de calidad usted espera que:

61	El tiempo que esperó en el Hospital España para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados fue corto	
	Ahora teniendo en cuenta en minutos:	

62	El tiempo que tuvo que esperar para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados fue de ¿Cuántos minutos?:	
63	Los trámites que tuvo que realizar en el Hospital España para ser atendido, fueron sencillos	
64	El tiempo que tuvo que esperar en el Hospital España para una cita o examen (desde que le asignaron la cita, la cirugía o el examen, hasta que le brindaron la atención), fue corto	
	Ahora teniendo en cuenta en minutos:	
65	El tiempo que tuvo que esperar para una cita o examen (desde que le asignaron la cita, la cirugía o el examen, hasta que le brindaron la atención) fue de ¿Cuántos minutos?:	
66	La disposición de los funcionarios del Hospital España, para resolver sus preguntas o inquietudes, fue apropiada	
67	Usted percibió que los funcionarios del Hospital España siempre agilizaron su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible	
68	La cooperación entre funcionarios del Hospital España para responder a su necesidad de atención fue apropiada	
69	La respuesta a las quejas o reclamos que usted dirigió al Hospital España, fue oportuna	
70	Los horarios de atención del Hospital España, fueron apropiados	

SEGURIDAD

Utilizando una calificación de 1 a 5 donde: **1 es Extremadamente satisfecho y 5 es Muy Insatisfecho**

- Dígame por favor ¿qué tan de Satisfecho está con las siguientes afirmaciones?:

En un hospital público que le brinde atención en salud de calidad usted espera que:

71	La solución dada por el personal médico y otros empleados del Hospital España, a sus necesidades de salud fue apropiada	
72	Si estuvo hospitalizado(a), los medicamentos que le suministró el Hospital España, fueron apropiados	
73	(Para casos de hospitalización y urgencias) Para reducir riesgos o complicaciones mayores, la sala de atención donde lo ubicaron en el Hospital España fue apropiada	
74	La capacidad de los profesionales del Hospital España para solucionar su necesidad de salud, fue alta	
75	Las respuestas del personal de salud del Hospital España ante sus inquietudes o preguntas, fue apropiada	
76	Usted percibió que el personal de salud del Hospital España cumplió siempre con medidas que garantizaran su seguridad como paciente (por ejemplo, lavado de manos, uso de guantes y tapabocas)	
77	Las explicaciones dadas por el personal de salud del Hospital España, sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa, fueron suficientes	

EMPATIA

	Utilizando una calificación de 1 a 5 donde: 1 es Extremadamente satisfecho y 5 es Muy Insatisfecho <ul style="list-style-type: none"> • Dígame por favor ¿qué tan de Satisfecho está con las siguientes afirmaciones?: En un hospital público que le brinde atención en salud de calidad usted espera que: 	
78	En el primer contacto con usted, el personal de salud del Hospital España siempre se identificó o se presentó	
79	El trato que le dieron los/las médicos/as del Hospital España, fue excelente	
80	El trato que le dieron las/los enfermeras/os del Hospital España, fue excelente	
81	El trato que le dieron las/los auxiliares de enfermería del Hospital España, fue excelente	
82	El trato que le dieron los porteros, facturadores, cajeros y otro personal administrativo del Hospital España, fue excelente	
83	El trato que le dieron otros profesionales como psicólogos, nutricionistas o trabajadores sociales en el Hospital España, fue excelente	
84	La atención a sus necesidades individuales en el Hospital España, fue excelente	
85	La comprensión de los empleados del Hospital España, frente a sus necesidades y sentimientos, fue excelente	

SECCIÓN III – Importancia relativa de las Dimensiones de la Calidad del Servicio

¿Qué importancia le da a cada una de las siguientes 5 características?
Utilizando valores donde al final la suma debe ser de 100 puntos.

1	La apariencia de los elementos físicos y de las personas	
2	Desempeño confiable y preciso del personal. (Habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia).	
3	Prontitud y espíritu servicial. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	
4	Conocimiento y atención mostrado por el personal. (Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, cortesía y garantía)	
5	Atención individualizada. (Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario).	
TOTAL DE PUNTOS ASIGNADOS		

SECCION IV. Preguntas generales sobre el servicio del Hospital España de Chinandega

Marque con una "X" la respuesta que crea conveniente:

¿En general cómo se sintió con la atención en salud recibida en el Hospital España de Chinandega?

Extremadamente satisfecho	
Satisfecho	
Neutro	
Insatisfecho	
Extremadamente insatisfecho	

2. ¿Qué tan probable sería que usted recomiende el Hospital España de Chinandega a amigos o familiares?

Extremadamente probable	
Muy probable	
Algo probable	
No muy probable	
Nada probable	

3. ¿Qué tan probable es que usted vuelva a utilizar los servicios de Hospital España de Chinandega?

Extremadamente probable	
Muy probable	
Algo probable	
No muy probable	
Nada probable	

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital España en el mes de septiembre del año 2017.

4. ¿Qué considera que es lo mejor de Hospital España de Chinandega?

5. ¿Qué cree que debe mejorar el Hospital España de Chinandega?

Nuevamente quiero agradecerle su colaboración a nombre de la UNAN-LEON y del Hospital España de Chinandega. Estamos seguros que sus respuestas ayudarán a mejorar la atención de los servicios que recibe. Tenga usted un(a) feliz día/tarde/noche