

Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México

Satisfaction of internal and external users of all the services of a family medicine clinic health sector in the state of Mexico

| De satisfação dos usuários internos e externos de todos os serviços de um sector de saúde da família clínica de medicina do estado do México |

Carlos Navarrete Valero¹

¹Magister en Ciencias de la Salud Pública. Universidad Autónoma de México. Toluca, México. drcarlosn@gmail.com

Recibido: Enero 29 de 2015 Revisado: Febrero 24 de 2015 Aceptado: Mayo 26 de 2015

Resumen

Introducción. En los servicios públicos de salud en México se mide la satisfacción de calidad solo de los usuarios externos y de algunos servicios en una clínica de medicina familiar, por lo que el objetivo de este artículo es conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos e internos de todos los servicios que otorga una clínica de medicina familiar, así como la forma en que repercute la indiferencia o insatisfacción de los usuarios internos, en el otorgamiento de su servicio. **Materiales y métodos.** El presente estudio descriptivo se efectuó en una clínica de medicina familiar del Sector Salud en el Estado de México, se desarrollo del 1° al 31 de octubre del 2014. La información se recolectó por medio de cuestionarios individuales, donde el parámetro de las contestaciones son: muy satisfecho, satisfecho, indiferente, insatisfecho y muy insatisfecho. **Resultados.** Archivo clínico fue quien obtuvo el mayor porcentaje de usuarios externos indiferentes a muy insatisfechos. De los usuarios internos, recursos humanos y enseñanza fueron quienes obtuvieron mayores porcentajes de usuarios indiferentes a muy insatisfechos, de estos usuarios el 97.1% contestó que si repercute su estado, otorgando un mal servicio a quienes solicitan su atención. **Conclusiones.** Con este tipo de estudios se demuestra que todos los servicios son importantes, no se ha puesto atención en los servicios internos que se proporcionan en la unidad a los trabajadores para desempeñar su trabajo, por lo que se debe establecer una supervisión permanente de todos los servicios, para que se proporcione y se perciba una buena atención a los usuarios.

Palabras clave: Satisfacción personal, Calidad de la atención sanitaria, Prestación de la atención sanitaria, instituciones de salud.

Abstract

Introduction. In Mexican public health services, quality satisfaction is measure just by interns users and some of the clinical services; making the principal aim to know the grade of satisfaction from the intern and externs users and all of the clinical services, as the way that indifference and dissatisfaction impacts in the service given. **Materials and methods.** The present descriptive study was realized in a health sector medical clinic from the State of Mexico and it was developed from the march 1st to october 31st of 2014. The information was collected by individual surveys where the answer parameters were: Very Satisfied, Satisfied, Indifference, Dissatisfied, and Very Dissatisfied. **Results.** BClinic Files obtained the highest percentage on indifference and very dissatisfied results by extern users. From the intern users, Human Resources and training were the highest percentage on indifference and very dissatisfied results by extern users from these users the 97.1% answered that the dissatisfaction impact on giving a bad service.

Conclusions. With these types of studies shows that all services are important, the proper attention to the internal users have not being given. Which permanent supervision for all services must be establish

Keywords: Personal satisfaction, Quality of health care, Delivery of health care, Health facilities.

Resumo

Introdução. Em serviços públicos de saúde no México única satisfação dos usuários externos e alguns serviços em uma clínica de medicina da família da qualidade é medida, de modo que o objetivo da pesquisa é determinar o grau de satisfação dos usuários internos e externos todos os serviços de concessão de uma clínica de medicina da família e como isso afeta a indiferença ou insatisfação dos usuários internos, na concessão de serviço. **Materiais e métodos.** Este estudo descritivo foi realizado em uma clínica de medicina familiar do Sector da Saúde no Estado do México, foi desenvolvido de 1 a 31 de Outubro de 2014. As informações foram coletadas através de questionários individuais, onde o parâmetro das respostas são : muito satisfeito, satisfeito, indiferente, insatisfeito e muito insatisfeito.

Resultados. Registro clínico foi o único que teve o maior percentual de indiferentes muito insatisfeito a usuários externos. Os usuários internos, recursos humanos e educação foram os que tiveram maiores percentuais de usuários muito insatisfeitos indiferentes, esses usuários 97,1% respondeu que se afeta o seu estado, proporcionando um desserviço para aqueles que procuram a sua atenção. **Conclusões.** Com este tipo de estudos mostram que todos os serviços são importantes, não prestou atenção aos serviços internos previstos nos trabalhadores de unidade para fazer o seu trabalho, então eles devem estabelecer um acompanhamento permanente de todos os serviços para ele é fornecido e bom atendimento é percebido para os usuários.

Palavras chave: Satisfação pessoal, Qualidade da assistência à saúde, Assistência à saúde, Instituições de saúde .

Introducción

La mayoría de los sistemas de calidad implantados en el servicio médico han sido creados desde la perspectiva del desempeño o de la calidad técnica, (1-3) donde se evalúa la utilización de los recursos, el desempeño del personal de salud, la efectividad de los tratamientos, la evolución del paciente, etc (4-7). Pero no se considera qué necesita el usuario para considerar satisfactorio el servicio. Existe un interés creciente en considerar la opinión de los usuarios como indicador importante de la calidad de la atención, por lo que su grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad.

Las instituciones del sector salud deben contar con servicios médicos accesibles, tanto en los trámites para poder disponer de ellos, con atención, cortesía y oportunidad, contar con un ambiente agradable en iluminación, temperatura, ventilación, privacidad, comodidad, funcionalidad, orden y aseo. Con la información suficiente por el personal administrativo, médico y de enfermería; con recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención en cuanto a equipo, instrumental adecuado, suficiente y en buen estado de conservación. Aunque es posible que no exista un sistema de salud que cumpla con este ideal, es posible identificar carencias u omisiones que dan lugar a deficiencias en la atención, lo cual debe servir para encontrar alternativas de corrección y prevención (11).

En una época donde se argumentan los límites de los recursos económicos, quienes pagan por la atención a la salud, patrones y gobiernos buscan estrategias para administrar los gastos, (12) los cuales se han enfocado únicamente a los aspectos de calidad técnica, (13,14) siendo que la satisfacción del paciente no es solo la calidad técnica y un elemento importante lo constituye la percepción de éste, ya que:

En primer lugar es un resultado de valor incuestionable, puesto que la satisfacción es un aspecto del bienestar (15).

En segundo lugar, la satisfacción contribuye a la calidad de la atención porque es más probable que el usuario participe en ella de una manera más efectiva.

En tercer lugar, la satisfacción y el descontento constituyen los juicios del paciente sobre la calidad de la atención recibida y sus resultados (16,17).

Aunado a lo anterior, se han olvidado los usuarios internos, qué sucede con el trabajador que requiere de algún insumo del almacén de la unidad, algún equipo o instrumental de la central de equipo y esterilización (CEYE), o que tiene algún problema laboral y requiere se solucione ya sea por parte de la: dirección, subdirección administrativa, recursos humanos, etc., para desarrollar su trabajo dirigido a un usuario ¿Cómo es atendido? ¿Cómo percibe la atención que se le proporciona?, ¿Cómo afecta ése grado de insatisfacción del usuario interno en el servicio que éstos proporcionan?

El programa en México denominado Sistema Integral de Calidad en Salud, ha tenido sus ventajas, obligando a las unidades médicas a tener una mejor organización de acuerdo con la implementación de manuales de organización y por consiguiente a una estandarización sobre los diversos procesos que se tienen en la unidad, así como la reducción de los tiempos de espera de la consulta externa, de urgencias, el surtimiento de recetas, la información del médico al paciente sobre su padecimiento, etc., en su gran mayoría la evaluación ha sido sobre la medición de aspectos técnicos de calidad, descuidando la percepción que tiene el usuario sobre el servicio que se le proporciona.

Por lo que este artículo busca determinar el grado de satisfacción de los usuarios (internos y externos) de todos los servicios que proporciona la Clínica de Medicina Familiar.

Materiales y métodos

Estudio observacional descriptivo transversal, ya que solo se plasma lo encontrado sin manipular las variables, prospectivo puesto que la información se obtuvo de la aplicación de encuestas, fue transversal dado que se realizó una sola medición.

El universo de estudio fueron los usuarios derechohabientes y no derechohabientes que solicitaron un servicio en la Clínica de Medicina Familiar. La muestra fue a conveniencia, no aleatoria y se consideraron a los usuarios externos e internos que solicitaron servicios, determinándose dos parámetros: El primero para los servicios que tienen registro del número de usuarios que atienden mensualmente, se tomaron los últimos 3 meses de sus reportes para obtener un promedio mensual de usuarios atendidos, a éste promedio se le aplicaron las tablas de pardinas para determinar el tamaño de la muestra de estudio (18).

El segundo parámetro es para los servicios que carezcan de registro del número de usuarios (dirección, subdirección administrativa, subdirección médica, recursos humanos, enseñanza, almacén y ceye), por lo que en estos se encuestaron a todas las personas que se presentaron en el mes en que se aplicó la encuesta. Los criterios de Inclusión fueron ser usuario interno o externo de los servicios de la Clínica de Medicina Familiar y tener más de 18 años de edad; quienes tenían algún familiar laborando en la unidad fueron excluidos.

Tabla 1. Variables incluidas en el estudio.

Variable	Definición	Atributo		Escala de medición
Sexo	Características fenotípicas del sujeto	Cualitativa	Nominal	Masculino o Femenino
Edad	Edad cronológica que informe el sujeto	Cualitativa	Ordinal	Años Cumplidos
Escolaridad	Último grado de estudios realizados	Cualitativa	Nominal	Primaria, Secundaria, Preparatoria o Vocacional, Licenciatura, Post Grado
Usuario	Persona que emplea un servicio	Cualitativa	Nominal	Externo o Interno
Servicio	Área que forma parte de la clínica	Cualitativa	Nominal	Vigencia de Derechos, Archivo Clínico, Enfermería, Medicina General, Odontología General, Medicina Preventiva, Laboratorio Clínico, Radiología, Farmacia, Dirección, Subdirección Médica, Subdirección Administrativa, Recursos Humanos, Enseñanza, Almacén, Ceye.
Grado de Satisfacción	Estado que resulta de la realización de lo que se deseaba	Cualitativa	Ordinal	Muy Satisfecho, Satisfecho, Indiferente, Insatisfecho, Muy Insatisfecho
Mala atención	Estado que resulta por haber recibido un mal servicio	Cualitativa	Nominal	Si, No
Buena atención	Estado que resulta por haber recibido un buen servicio	Cualitativa	Nominal	Si, No
Trato	Portarse con alguien de una manera determinada	Cualitativa	Ordinal	Muy Satisfecho, Satisfecho, Indiferente, Insatisfecho, Muy Insatisfecho
Tiempo de espera	Tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario se presenta al servicio y el momento que pasa a recibirlo efectivamente	Cualitativa	Ordinal	Muy Satisfecho, Satisfecho, Indiferente, Insatisfecho, Muy Insatisfecho
Capacidad del personal	Es la demostración de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir en el desempeño de una actividad	Cualitativa	Ordinal	Muy Satisfecho, Satisfecho, Indiferente, Insatisfecho, Muy Insatisfecho
Servicio recibido	Conjunto de actividades para atender las solicitudes del usuario	Cualitativa	Ordinal	Muy Satisfecho, Satisfecho, Indiferente, Insatisfecho, Muy Insatisfecho

Los datos se recolectaron mediante cuestionario, como técnica estructurada para recopilar datos (19,20). El grado de satisfacción se midió de la siguiente manera: Muy Satisfecho, Satisfecho, Indiferente, Insatisfecho y Muy Insatisfecho. La aplicación del cuestionario se programó del 1° de octubre del 2014 al 31 del mismo mes y año.

En el análisis estadístico, el primer paso a realizar es la tabulación de resultados, es decir, recoger la información de la muestra, resumida en una tabla de frecuencias. Se sumaron las categorías de indiferente, insatisfecho y muy

insatisfecho para comparar el rango con la hipótesis, los resultados fueron presentados por frecuencias relativas.

Resultados

Se encuestaron en total a 322 usuarios externos, en cuanto al Trato que recibieron en los servicios, en el gráfico 1 se desglosan los resultados de los que se encontraron en el rango de indiferentes a muy insatisfechos, siendo el mayor porcentaje para archivo clínico con el 37.40%.

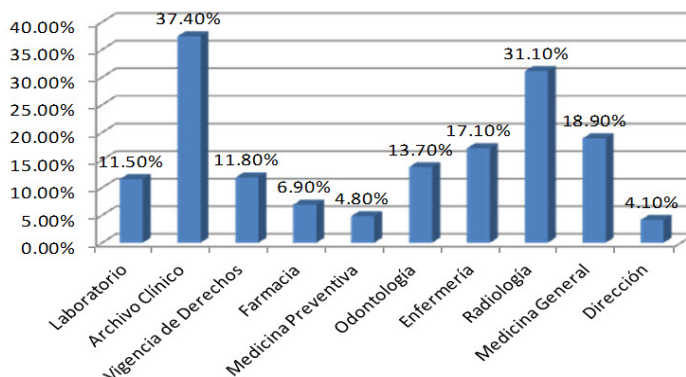


Gráfico 1. Usuarios externos que se encuentran entre indiferentes y muy insatisfechos por el trato recibido

En el gráfico 2 se presenta a los usuarios externos que se encontraron entre indiferentes a muy insatisfechos sobre la percepción del tiempo que esperaron para ser atendidos, teniendo el mayor porcentaje del rango el archivo clínico con 48.60%, seguido por medicina general con 29.40%.

En el gráfico 3 se presentan los resultados de los usuarios externos indiferentes a muy insatisfechos sobre la capacidad que demostró el personal cuando atendió a los usuarios, donde le mayor porcentaje correspondió al archivo clínico con 42.0%.

En el gráfico 4 se presentan los resultados por servicio de los usuarios externos que se encuentran entre indiferentes a muy insatisfechos en general por la atención recibida

En el gráfico 5 se presentan los resultados de la percepción de los usuarios internos que se encontraron entre indiferentes a muy insatisfechos por el trato que recibieron de algún servicio de la clínica que requirieron para desempeñar el suyo, siendo el mayor porcentaje para recursos humanos con 77.8%, seguido por enseñanza con 33.3%.

Referente al tiempo que esperaron para ser atendidos, el mayor porcentaje de indiferentes a muy insatisfechos lo tiene enseñanza con 76,6% seguido por recursos humanos con 66,7%. Gráfico 6.

En el gráfico 7 se presentan los resultados sobre los usuarios internos indiferentes a muy insatisfechos sobre la capacidad que demostró el personal durante la atención, teniendo el mayor porcentaje enseñanza con 96,7% seguido por recursos humanos con 69,4%.

En el gráfico 8 se presenta la comparación entre en número de trabajadores que solicitaron un servicio de la clínica y los que se encuentran entre indiferentes, insatisfechos a muy insatisfechos por el servicio que recibieron de los cuales fueron 98 de 136, siendo el 72%.

De los trabajadores que proporcionan una mala atención a los usuarios de sus servicios, por encontrarse entre indiferentes a muy insatisfechos por algún servicio interno que solicitaron en la clínica, el 97.15% proporcionan una mala atención. Gráfico 9.

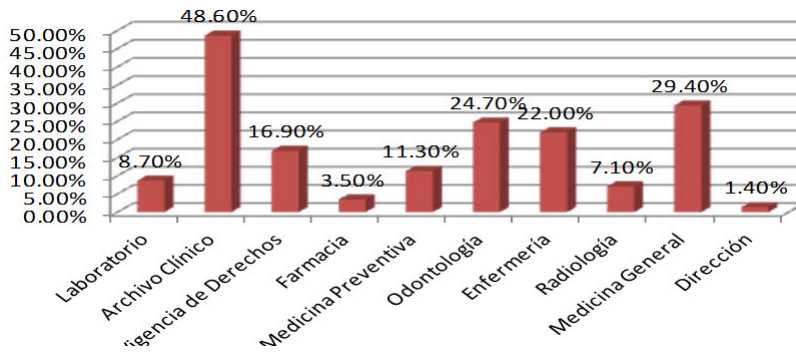


Gráfico 2. Usuarios externos que se encuentran entre indiferentes y muy insatisfechos por el tiempo de espera en los servicios

Gráfico 3. Usuarios externos que se encuentran entre indiferentes y muy insatisfechos por la capacidad de los trabajadores de los servicios

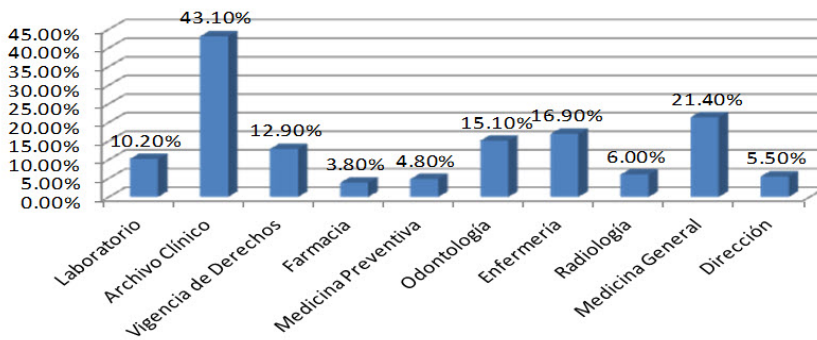
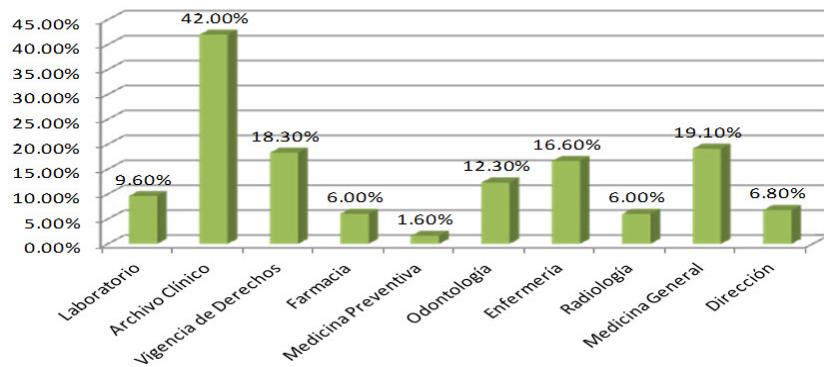
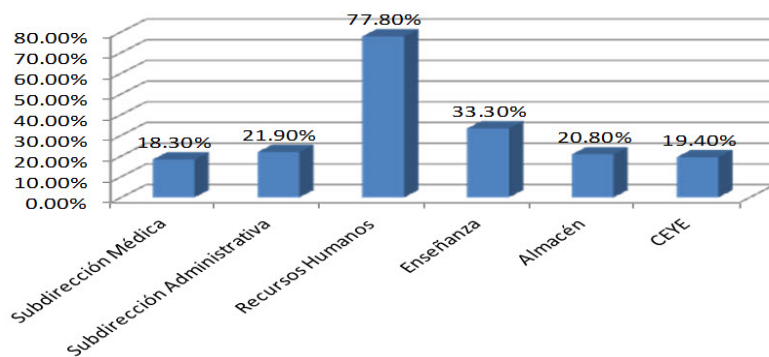


Gráfico 4. Usuarios externos que se encuentran entre indiferentes y muy insatisfechos por la atención en los servicios

Gráfico 5. Usuarios externos que se encuentran entre indiferentes y muy insatisfechos por el trato recibido de algún servicio



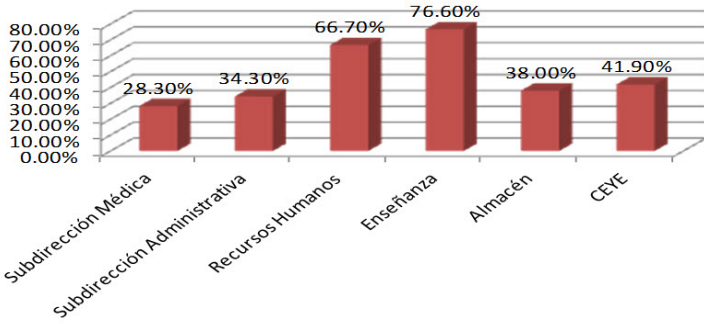


Gráfico 6. Usuarios externos que se encuentran entre indiferentes y muy insatisfechos por el tiempo de espera

Gráfico 7. Usuarios externos que se encuentran entre indiferentes y muy insatisfechos por la capacidad de los trabajadores de los servicios

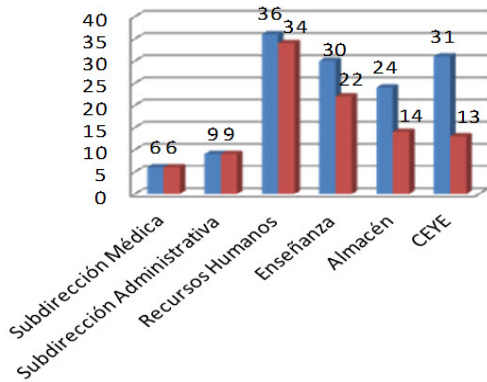
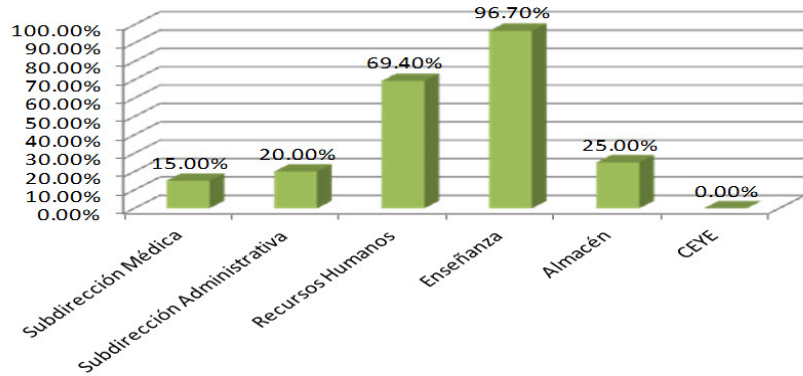
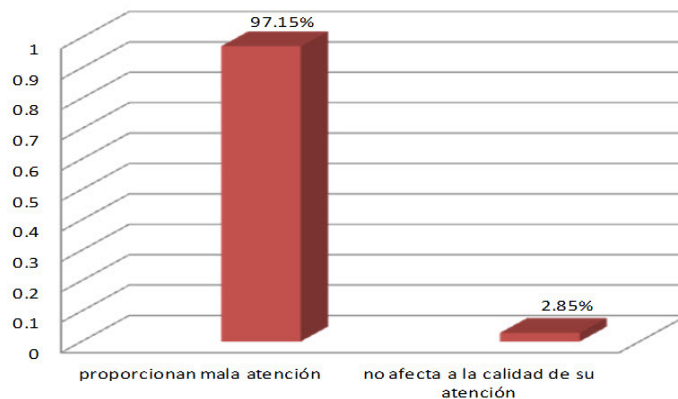


Gráfico 8. Comparativo de trabajadores que solicitaron servicio interno y que se encuentran entre indiferentes y

■ Trabajadores que solicitaron un servicio en la clínica
 ■ Trabajadores que se encuentran indiferentes a muy insatisfechos por la atención recibida

Gráfico 9. Afectación de los trabajadores a usuarios de sus servicios



Discusión

Con el presente artículo se demuestra que todos los servicios son importantes en la percepción de los usuarios externos sobre la atención que brinda una Clínica de Medicina Familiar, ya que el servicio de archivo clínico fue el peor calificado por estos usuarios, por consiguiente se debe evaluar de manera frecuente a todos los servicios que se proporciona y no a unos cuantos como de efectúa. Así mismo, no se ha puesto atención sobre la satisfacción que deben tener los usuarios internos o trabajadores de las unidades médicas sobre los servicios que requieren para desempeñar sus funciones, donde para el presente caso, se demuestra que si se encuentran entre indiferentes a muy insatisfechos proporcionarán en su mayoría una mala atención a los usuarios de sus servicios. Por consiguiente se debe supervisar diariamente en diferentes horarios el desempeño de todos los servicios, verificar que tengan los insumos, instrumental, equipo, mobiliario necesario y en funcionamiento para desempeñar sus funciones, así como el resolver la problemática laboral que tengan.

Se deben aplicar estrategias para cambiar la actitud de los trabajadores, ya que ésta sigue siendo un factor determinante en la percepción de los usuarios externos, como establecer premios al trabajador del mes, por servicio, de la unidad, anuales, etc. No necesariamente debe ser económica, la finalidad es que los trabajadores sientan que su trabajo es reconocido por sus directivos, por lo que con un reconocimiento en papel, un día de descanso, etc., es suficiente para iniciar el cambio de actitud, si a esto sumamos cursos específicos, se logrará el cambio necesario para que mejore la atención a los usuarios y mejore la percepción que los usuarios tienen sobre el otorgamiento de los servicios.

Conclusiones

Este estudio demuestra que todos los servicios son importantes, no se ha puesto atención en los servicios internos que se proporcionan en la unidad a los trabajadores para desempeñar su trabajo, por lo que se debe establecer una supervisión permanente de todos los servicios, para que se proporcione y se perciba una buena atención a los usuarios.

Referencias

1. Rodríguez GO, Castillo IM, Castellanos CY. Calidad en la atención al quemado. *Rev Cubana Enfer* 2004; 20(1):

2. Van Dyck GCMO, Canales MJL, Chan NCA. Factores de los pacientes y de la atención médica relacionados con la estancia hospitalaria. *Cir Ciruj* 1997; 65(5): 141-145.
3. García MR, Camero CO. Selección de una combinación óptima de criterios de decisión para el control interno de calidad en el laboratorio clínico. *Bioquímica* 1997; 22(3): 706-711.
4. Sánchez IJ, Bonne GT, Pérez FC, Botín DM. Evaluación de calidad de la atención médica integral a trabajadores del municipio Santiago de Cuba. *Rev Cubana Salud Pública* 2002; 28(1): 38-45.
5. Carreras RO, Arias BE. Evaluación de la calidad de la atención médica en pacientes con carcinoma cervicouterino. *Medisan* 1998; 2(4): 11-17.
6. Trincado AMT, Fernández CE. Calidad en enfermería. *Revista cubana de enfermería* 1995; 11(1)
7. Márquez FM, Terazón MO, Duany SG, Bonne CRA, Salvador AMJ. Calidad de la operatoria dental en la estomatología general integral. *Medisan* 2002; 6(2): 30-34
8. Velandia F, Ardón N, Cárdenas JM, Jara MI, Pérez N. Oportunidad, satisfacción y razones de no uso de los servicios de salud en Colombia, según la encuesta de calidad de vida DANE. *Colombia Med* 2001; 32(1): 4-9.
9. De la CAM, Cañedo AR. Gerencia total de la calidad en las organizaciones. *ACIMED* 1998; 6(2): 79-92.
10. Jiménez VMC, Ortega VMC, Cruz AG, Cruz CM, Quintero BMM, Mendoza RCE, Antúnez RMC, Solís PMT, Hernández TME. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista mexicana de Enfermería Cardiológica* 2003; 11(2): 58-65.
11. Suárez PMT. Las normas ISO 9000:2000 en las actividades de registro sanitario. *Rev Cubana Hig Epidemiol* 2003; 41(2).
12. Velázquez PL, Sotelo J. Calidad de atención en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía MVS. Punto de vista del usuario. *Arch Neurocienc* 2000; 5(3): 15-19.
13. Sámano GFJ. El médico ante la sociedad. *A Med Asoc Med Hosp ABC* 2002; 47(1): 49-53.

14. Salazar DL. Evaluación de desempeño de estudiantes de salud, usando el modelo de calidad de cuidado percibido por la comunidad. *Colombia Med* 1999; 30(2): 62-68.
15. Roldán P, Vargas CR, Giraldo CP, Valencia GE, García CL, Salamanca LM. Evaluación de la calidad en la atención en salud. *Colombia Med* 2001; 32(1): 14-18.
16. Ramírez RM, Rodríguez GD, Landrove O, Santín PM, Valdivia OC, Serrano VC. Sistema de monitoreo y evaluación de calidad de la atención médica en las enfermedades no transmisibles. *Rev Cubana Hig Epidemiol* 2001; 39(3): 157-163.
17. Chang RM, Alemán LMC, García RR, Miranda RJ. Evaluación de la calidad de la atención médica en el subsistema de urgencias del municipio 10 de octubre. *Rev Cubana Salud Pública* 2000; 24(2): 110-116.
18. Pardinás IF. Tablas para experimentos estadísticos. UNAM, Edición piloto, 1983
19. Larios V. Como hacer una encuesta. Disponible en <http://www.rppnet.com.ar/comohacerunaencuesta.htm>
20. Flapy-Universidad Latina de Panamá. Como diseñar un cuestionario. Disponible en <http://www.rppnet.com.ar/cuestionario.htm>