

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS

CLASIFICACION DE LA SATISFACCION DE LOS  
PADRES DE PACIENTES PEDIATRICOS ATENDIDOS  
EN LA CONSULTA EXTERNA

Estudio prospectivo llevado a cabo en la Consulta Externa del  
Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios,  
durante el mes de abril de 1997

**ADAN ESTUARDO VILLATORO FUNES**

MEDICO Y CIRUJANO

## INDICE

	Página.
1.- Título y Subtítulo.....	1
2.- Introducción.....	2
3.- Definición del Problema.....	3
4.- Proposito y Justificación.....	6
5.- Objetivos.....	8
6.- Marco Teórico.....	9
7.- Procedimiento de Investigación.....	18
8.- Presentación de Resultados.....	23
9.- Discusión y Análisis de Resultados.....	38
10.- Conclusiones.....	43
11.- Recomendaciones.....	44
12.- Resumen.....	45
13.- Bibliografía.....	46
14.- Anexo.....	—

## INTRODUCCION

W. Edward Deming padre del movimiento sobre calidad total definió calidad como:\*\* Hacer lo correcto, de la forma correcta, de inmediato.

La calidad de la atención debe ser un objetivo fundamental de cualquier acción médica, para que logre los resultados deseados y esperados por el usuario, tomando en cuenta que la satisfacción de éste es una de las más importantes dimensiones evaluables de la calidad de un servicio; partiendo de este concepto se pretende con la presente investigación determinar que grado de satisfacción se alcanza por el servicio prestado en la Consulta Externa de la Pediatría del Hospital General San Juan de Dios; para tal fin se pasó una encuesta a los padres de pacientes que consultaron por primera vez, y finalmente se ubicaron los resultados obtenidos en un sistema de clasificación específico que refleja en forma precisa el grado de satisfacción logrado, y a partir de ellos se deduce la calidad del servicio en este aspecto. Al final del trabajo se hace la discusión y análisis de los resultados obtenidos enumerando las principales conclusiones y recomendaciones.

### Definición del Problema

En la actualidad la atención médica está cada vez más fragmentada y compleja por lo que la satisfacción de las expectativas del paciente se ha convertido en un lujo para unos pocos, más que el marco habitual en el cual debería proporcionarse. Es generalmente aceptado y comprobado que el grado en que se cumplen las expectativas de un paciente influyen grandemente en la satisfacción de la consulta. (1) El evaluar la satisfacción que el paciente manifieste por el servicio recibido tiene relación directa con la calidad del servicio prestado, sin embargo esta definición debe apoyarse en una definición conceptual y operativa de lo que significa la atención médica tomando en cuenta que puede verse desde dos dimensiones: Técnica e Interpersonal. (2,3) El estado de salud y resultado de la atención de ésta son consecuencia de interacciones diferentes: genéticas, ambientales, sociales y práctica médica, debe señalarse que los servicios de atención médica intervienen de forma importante, pero su papel no es definitivo, por lo que cualquier evaluación de la calidad de la atención que se presta debe excluir todos aquellos factores externos que en ella influyen (familiares, sociales, ambientales). (4)

La insatisfacción de un servicio de salud mal prestado representa pérdida de material y recurso humano, pero primordialmente deterioro de los sistemas de salud a la vez que disminución de la credibilidad en el servicio.

La consulta externa de la pediatría del Hospital General San Juan de Dios, es una unidad en la cual se presta atención ambulatoria a niños comprendidos entre cero a los trece años menos un día, que presenten cualquier problema de salud; en relación a su cobertura esta se extiende desde las zonas 1 a 6 y 16 a 18, y los municipios de San José el Golfo, Palencia Chinautla, San Pedro Ayampuc y Fraijanes, así como a los Deptos. El Progreso, Alta Verapaz, Escuintla, Totonicapán, Huehuetenango, San Marcos, Chiquimula y Jalapa. Todo niño atendido debe ser acompañado por un adulto y cancelar una cuota simbólica (Q 0.25), así como presentar carnet de la institución si ya lo posee. La Consulta Externa cuenta con un total de 16 clínicas de Especialidades, dos de Pediatría General y una de Clasificación, aunque las Clínicas de Especialidades no atienden todos los días, la clasificación es atendida por un médico jefe de servicio y un médico residente III en un horario de 7:30 a 11:00 hrs. de lunes a viernes. El flujo de pacientes es constante aunque el día lunes es mayor, dándose un promedio de 30 números para las primeras consultas las que sumadas a las reconsultas hacen un total aproximado de 150 cada día.

En nuestro medio los estudios que evalúen la satisfacción del usuario o la calidad del servicio prestado son escasos pero puede mencionarse los estudios realizados a partir de 1982 en el Hospital Hermano Pedro Bethancourt y Juan José Arévalo en los que se cuenta con un comité ejecutivo y operativo que es el

responsable de analizar periódicamente la producción y calidad de los servicios que prestan, así como dar las soluciones pertinentes a los problemas encontrados. En el año 1994 la OPS/OMS y el Hospital General San Juan de Dios realizaron el estudio titulado Oportunidades Perdidas en la atención integral de la Mujer en el Posparto la cual evaluó la atención que se brindó a la usuaria. En 1996 la OPS/OMS y USAC realizaron en el Hospital General San Juan de Dios el estudio titulado Oportunidades Perdidas en Pediatría.

En el desarrollo de la presente investigación se tomará un muestreo sistemático de los pacientes que asisten por primera vez a la Consulta Externa del Hospital General San Juan de Dios durante el mes de abril del presente año, a quienes se les pasará una encuesta que evaluará el grado de satisfacción alcanzado según la opinión que estos tengan por el servicio recibido.

#### PROPOSITO Y JUSTIFICACION

En nuestro medio no existen estudios que aborden el grado de satisfacción que se alcanza a través de la consulta que se presta en los centros de atención de tercer nivel, sin embargo en otros países existen estudios que demuestran, en relación con esta satisfacción que las madres que reciben una atención de mayor calidad tienen mayores probabilidades de quedar satisfechas (1). Para promover cambios efectivos en un sistema de atención a la salud es necesario que las personas o instituciones que la representan mantengan un genuino interés en alcanzar una óptima atención a fin de satisfacer la necesidad que ha llevado al paciente a consultar, por lo mismo: no deben desperdiciarse oportunidades para recoger información que permita determinar las dificultades que manifiestan los usuarios ya que todo ello constituye una fuente de información útil para gestionar cambios que sean productivos a través de la retroalimentación de los servicios.

El presente trabajo encuentra su justificación en el hecho de ser el primero en su género en nuestro medio y en la importancia que tiene el evaluar la satisfacción que manifiestan los padres de los pacientes por el servicio que se les presta, subrayando que la Satisfacción por sí misma puede comprometer la calidad general de la atención al ser esta una de las más importantes dimensiones pertinentes cuando se habla de la evaluación de la calidad de un servicio (13).

Si la atención que se presta no llena las expectativas esperadas por el padre del paciente se harán recomendaciones concretas para corregir las deficiencias encontradas, como por ejemplo: mejorar la relación médico-paciente, dedicar más tiempo al plan educacional, buscar mecanismos que agilicen la atención; de ser éstas señaladas como factores que influyan en la insatisfacción. Los resultados generados de este estudio también pueden ser el punto de partida para una vigilancia permanente de atención, así como para orientar futuros estudios que se relacionen con ésta.

#### OBJETIVOS

- Evaluar el grado de satisfacción manifestado por los padres de los pacientes que asisten a la consulta externa de pediatría.
- Identificar los posibles factores involucrados en la insatisfacción a través de la opinión de los padres de los pacientes.
- Utilizar la satisfacción de los pacientes como indicador de la calidad de atención.

### MARCO TEORICO

En los últimos años se ha dado gran importancia al estudio de la calidad de atención médica estableciendo una relación entre ésta y los resultados que se obtienen.

En tal sentido, se ha dicho que debe entenderse a la atención médica como: El grado en el que los servicios de salud mejoran la posibilidad de lograr los resultados deseados en salud y son congruentes con los conocimientos profesionales y científicos actuales (6). Las actividades relacionadas en garantía de la calidad tienen que conformar un sistema interrelacionado de algunas partes nuevas y otras antiguas, algunas de control y otras de motivación, unas que detectan fallas y otras educativas, unas que señalan riesgos y otras que promueven calidad, siendo así que es necesario para esto contar con el apoyo tanto de los elementos internos como externos de las instituciones donde se pretenda medirlas. Todos estos aspectos van dirigidos a lograr una mayor y mejor calidad de atención en las instituciones.

Así mismo hay que tomar en cuenta un aspecto muy importante como lo son los consumidores de esa atención, en ese caso nuestros pacientes tomando en cuenta que ellos son agentes que protegen e incrementan la calidad del servicio al tener la capacidad de ser jueces de la calidad de atención (1).

La evaluación de los resultados en calidad está siendo reconocida como de gran importancia en las evaluaciones de la atención médica, así como en la definición de las políticas de

salud. Respecto a los resultados de la atención, se han definido como la respuesta al tratamiento médico en términos de mortalidad, síntomas, capacidad de trabajo o para llevar a cabo actividades e índices fisiológicos o en términos de restablecimiento, recuperación de función o de supervivencia, definiendo los resultados como el "cambio en el estado de salud actual y futuro del paciente que puede atribuirse a la atención precedente en salud. Es de suma importancia conocer que en la evaluación de resultados por servicios de salud en los que el juicio del paciente interviene influyen factores que no necesariamente son producto de la atención que se le brinda; hay características propias de cada paciente que deberían excluirse para ser más objetivos en el juicio que se emita de los resultados; a pesar de estas dificultades y limitaciones, la evaluación de los resultados sigue siendo un enfoque válido para establecer la calidad de atención de salud que se presta (7,8).

Si bien los resultados que se logran en la evaluación de la calidad del servicio de atención médica constituyen un índice adecuado de ello, se necesitan evaluaciones simultáneas de las estructuras y los procesos para conocer las razones de las diferencias encontradas y para planear intervenciones que no solamente las mejoran sino que también alcancen eficiencia y equidad en la organización y el suministro de servicios de salud. El proceso de la atención médica es una cadena compleja de hechos en que cada uno es un fin o terminación del anterior y una

#### Principios de la garantía de Calidad:

- Se orienta hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente, y la sociedad a la que sirve.
- Alienta un enfoque de trabajo en equipo para la solución de problemas y la mejora de la calidad.
- Utiliza información y opinión para analizar los procesos de prestación de servicios.
- Se concentra en sistemas y procesos de prestación de servicios.

#### Dimensiones de la Calidad:

La calidad es un concepto integral polifacético, en la que los expertos generalmente reconocen varias dimensiones; en el campo de salud las principales señaladas por peritos en la materia por su importancia y vulnerabilidad de ser medidas son:

Satisfacción del cliente: Se refiere a la relación entre proveedores y clientes del servicio de salud y la comunidad. Debe existir un compromiso para determinar que necesita el paciente y la comunidad, que esperan del servicio. Las buenas relaciones contribuyen a la eficacia de la asesoría

prestada en materia de salud y al establecimiento de una buena relación general con el paciente; esta satisfacción debe reflejarse en la confianza y credibilidad que se tiene en el servicio.

Competencia Profesional:  
Se refiere a la capacidad y al desempeño de las funciones de los grupos de salud, y a una mejor utilización de los conocimientos profesionales para proporcionar bienestar a los usuarios.

Acceso a los servicios:  
Facilidad con que puede obtenerse la asistencia médica frente a barreras económicas, organizativas, culturales, lingüísticas y emocionales.

Eficiencia:  
Un servicio eficiente es el que suministra atención más óptima al paciente y a la comunidad, es decir mayor beneficio con los recursos con que cuenta.

Continuidad:

Implica que el cliente puede recibir la serie completa de servicios de salud que necesita sin interrupciones, su carencia puede comprometer la calidad y satisfacción del cliente.

Comodidad:

Influyen en las expectativas que tiene el paciente y la confianza que siente en relación a otros servicios (13).

#### MEDICION DE LA CALIDAD

En todo proceso evaluatorio, es indispensable la asignación de un juicio de valor, referido a una meta o norma de operación. Cuando la evaluación se relaciona al logro de una meta o cifra de referencia, asignar un juicio numérico en cifras absolutas o relativas, resulta sencillo. Cuando se trata de evaluar conceptos relativos a la calidad de la atención médica o paramédica, la asignación de juicios de valor en función del cumplimiento de una norma con carácter enunciativo, explicativo e implícito, lleva inherente la tendencia a la asignación de valores numéricos a elementos de la atención médica eminentemente cualitativos.

Conociendo estas dificultades, diversos grupos dedicados a la evaluación de la calidad de la atención médica, adoptaron sistemas de calificación en los que se utilizan parámetros cualitativos absolutos y extremos que no permiten gradaciones intermedias, tales como: realizado-omitido, si-no, bien-mal, implicando el logro absoluto o nulo de un objetivo de calidad. Ante la dificultad de discriminar mediante la utilización de valores positivos o negativos absolutos algo tan variable y con tantos matices como el acto médico, se agregó un nivel intermedio correspondiente al gris entre un blanco y un negro, que equivaldría a lo parcialmente realizado ó parcialmente cumplido. Esta situación, aunque agrega un elemento más, no nos permite saber que tan gris es el gris, que tan realizado o tan cumplido es lo realizado o cumplido; tampoco nos indica si lo realizado o cumplido es aceptable en materia de salud, calidad de atención o cumplimiento de normas.

La alternativa para lograr esta escala de valores para calificar con fines de evaluación a elementos de la atención médica eminentemente subjetivos, es determinar parámetros cualitativos de calificación que permitan discriminar con claridad los diferentes rasgos de calidad sin imbricarse y sin permitir sesgos condicionados por prejuicios.

Aún cuando el sistema ESINI (Excelente suficiente, insuficiente, no realizado, inadecuado) fue diseñado para llevar el proceso de la calidad de atención médica en su conjunto es

aplicable a la evaluación de la escritura, resultados, satisfacción del usuario y enseñanza e investigación, por lo que el evaluador debe ajustarlo a sus necesidades y condiciones del servicio a evaluar.

Es así como podemos resumir la guía de medición de la satisfacción del usuario, considerando que establece de forma precisa los límites entre los diferentes grados de calidad y satisfacción.

#### Satisfacción del Usuario:

**Excelente:** Atención que permite alcanzar el objetivo de la misma y la completa satisfacción de expectativas del usuario.

**Suficiente:** Atención que permite alcanzar el objetivo de la misma y la expectativa mínima para el paciente.

**Insuficiente:** Atención que no logra alcanzar el objetivo propuesto de la misma.

**No realizado:** Atención no prestada.

**Inadecuado:** Atención prestada en forma incorrecta, con resultados negativos en el usuario.

Indicador	Significativo	
Excelente	100%	Satisfacción
Suficiente	85-100%	"
Insuficiente	50-85%	"
No realizado	0%	"
Inadecuado	menos del 50%	"

#### PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACION

- a) Tipo de estudio: Prospectivo, determina la satisfacción del usuario.
- b) Sujeto de estudio: Padres de los pacientes evaluados en la consulta externa de la Pediatría, que asisten por primera vez a ésta.
- c) Marco muestral y tamaño de la muestra: En la consulta externa de la pediatría se atienden diariamente un promedio de 30 nuevos pacientes los que sumados a la reconsultas hacen un total aproximado de 150; en el desarrollo del presente estudio se tomaron en cuenta únicamente a los pacientes que consultaron por primera vez; en base a estos datos se consideró que cada mes se ven un total de 600 nuevos pacientes. Tomando como base los datos anteriores, se decidió tomar una muestra que fuera representativa para el estudio utilizando la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N \times p \times q}{(N - 1) LE^2} \quad p.q \quad \frac{600 \times 0.2 \times 0.8}{(600-1) 0.05^2} \quad 0.2 \times 0.8 \quad 4$$

Donde: n = Tamaño de la muestra.

N = Población total.

p = Probabilidad que ocurra el fenómeno 0.2.

q = 1 - p

LE= Límite de error 0.05.

Obteniéndose con el procedimiento anterior que la muestra

representativa debería ser de 180 padres.

- d) Instrumento: Encuesta diseñada para ser pasada a los padres de los pacientes, la cual se incluye como anexo, y es una adaptación de la encuesta publicada en enero de 1983 en el Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana como un modelo para evaluar la satisfacción del paciente, P. 60,72.
- e) Procedimiento: La selección de los padres a quienes se les pasó la encuesta se hizo por medio de una selección sistematizada con un intervalo de tres pacientes, en otras palabras se le pasó la encuesta al paciente con el número uno luego al cuatro luego al siete y así sucesivamente.
- f) Plan de Análisis: El análisis de resultados se hizo luego de ordenar estos según su frecuencia y porcentaje de cada interrogante planteada, para luego adaptar estos resultados al sistema ESINI misma que ya ha sido descrito en el marco teórico.
- g) Criterio de inclusión y exclusión: Se incluyeron todos los padres de los pacientes que fueron seleccionados que consultaron por primera vez y que aceptaron participar voluntariamente en el estudio, excluyéndose los no seleccionados y quienes se negaron a participar en él.
- h) Variables: Ver cuadro anexo.
- i) Recursos:
- Materiales Físicos:
- Edificio de la consulta externa H.G.S.J.D.D.

- Boleta de recolección de datos.

Recurso humano:

- Padres de pacientes que sean seleccionados.
- Asesor y revisor de tesis.

j) Aspectos Eticos de la Investigación:

A todos los padres seleccionados se les explicó el objetivo del estudio informándoseles que este perseguía evaluar su satisfacción por el servicio recibido y que podían o no participar en él.

K) Cronograma:

### CRONOGRAMA

#### GRAFICA DE GANT

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRER				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO					
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	X																									
2	X																									
3		X																								
4							X	X																		
5	X	X	X	X	X																					
6									X	X	X	X														
7														X	X											
8														X	X	X	X									
9																							X	X	X	
10																									X	
11																										
12																										X

#### ACTIVIDADES:

1. Selección del tema a investigar.
2. Elección de asesor y revisor.
3. Presentación y discusión del tema con asesor.
4. Presentación y Aprobación del tema a investigar en el Hospital San Juan de Dios.
5. Revisión bibliográfica y elaboración del proyecto tesis.
6. Aprobación del protocolo por la unidad de tesis.
7. Aprobación del protocolo por el comité de docencia e investigación del Hospital San Juan de Dios.
8. Trabajo de campo.
9. Procesamiento de datos, análisis de resultados y elaboración de conclusiones y recomendaciones.
10. Aprobación del informe final en unidad de tesis.
11. Impresión de informe final.
12. Examen público y defensa de tesis.

#### H) Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	ESCALA DE MEDICION	UNIDAD DE MEDIDA
EDAD	TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE EL NACIMIENTO	SE PREGUNTARA FECHA DE NACIMIENTO	ORDINAL	AÑOS
ESCOLARIDAD	GRADO O NIVEL APROBACION ALCANZADO EN LA ESCUELA O UNIVERSIDAD.	SE PREGUNTARA POR ULTIMO GRADO APROBADO	ORDINAL	NULA PRIMARIA SECUNDARIA UNIVERSIDAD
ESTADO CIVIL	CONDICION DE UNION O SOLVENCIA MATRIMONIAL	SE PREGUNTARA POR SU SITUACION MARITAL	NOMINAL	SOLTERO CASADO UNIDO DIVORCIADO VIUDO
SATISFACCION	ACTO O SENTIMIENTO DE SACIAR UNA NECESIDAD	RESPUESTA A PREGUNTAS DE ENCUESTA EN RELACION A SATISFACCION.	ORDINAL	ESCALA ESINI
IDENTIDAD PERSONAL	IDENTIFICACION POR NOMBRE O CARGO DESEMPEÑADO	SE PREGUNTARA SI EL MEDICO SE IDENTIFICO O PRESENTO CON EL PADRE AL ATENDERLE	NOMINAL	SI NO
RESPECTO	RECONOCIMIENTO DE LA DIGNIDAD DE LA PERSONA	SE PREGUNTARA POR ESTA PERCEPCION SUBJETIVA DEL PADRE POR LA FORMA EN QUE FUE ATENDIDO	NOMINAL	SI NO

### Resultados Obtenidos

A continuación se presenta los resultados obtenidos de la encuesta pasada a padres de los pacientes, aparece primero el total de éstos que respondió de determinada manera y a continuación el porcentaje que representa del total de encuestadas.

#### Datos Generales.

Edad promedio encontrada 29.7 años.

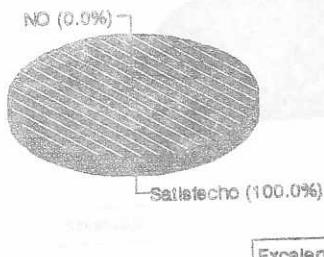
Estado Civil	Soltera	43	-	24%
	Casada	71	-	39%
	Unidas	61	-	34%
	Divorciadas	5	-	3%

Escolaridad:	Primaria	118	-	66%
	Secundaria	38	-	21%
	Universitaria	--	-	--
	Nula	24	-	13%

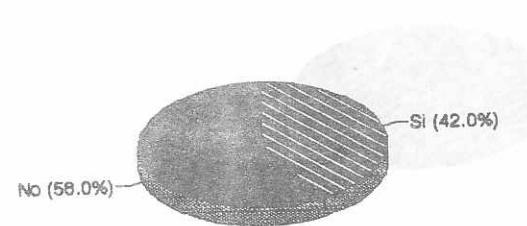
Preguntas Contenidas En La Encuesta

1. Como se siente por el servicio recibido:  
Satisfecho 180 - 100% Insatisfecho -
2. Había consultado antes a otra institución o facultativo.  
Si 76 - 42% No 104 - 58%
3. El tiempo que esperó para ser atendido cree que fue:  
Adecuado: 156 - 87% Inadecuado 24 - 13%
4. Considera Usted que el lugar donde esperó ser atendido es adecuado:  
Si 137 - 76% No 43 - 24%
5. Fué respetuoso el médico al atenderle:  
Si 165 - 92% No 15 - 8%
6. Le dijo su nombre el médico que le atendió:  
Si 52 - 29% No 128 - 71%
7. Tuvo tiempo suficiente para explicar al médico las dolencias de su niño:  
Si 165 - 92% No 15 - 8%
8. Está de acuerdo con la forma en que examinaron a su niño:  
Si 175 - 97% No 5 - 3%
9. Le explicaron que es lo que tiene su niño:  
Si 171 - 95% No 9 - 5%
10. Le explicaron como prevenir otro episodio de la enfermedad:  
Si 100 - 55% No 80 - 45%
11. Le dijo el médico por cuanto tiempo y como dará el medicamento a su niño:  
Si 128 - 71% No 30 - 17% Sin tratamiento 22 - 12%
12. Le explicaron si el medicamento puede darle alguna molestia:  
Si 70 - 39% No 88 - 49% Sin tratamiento 22 - 12%
13. Le quedó alguna duda sobre la enfermedad y/o tratamiento que dará a su niño:  
Si 72 - 40% No 108 - 60%
14. Si su niño no mejóra reconsultaría a este hospital:  
Si 170 - 94% No 10 - 6%
15. Como cree que le atendió el médico:  
Rápido 33 - 18% Despacio 19 - 11% Normalmente 128 - 71%
16. Le recomendaría usted a otra persona que consulte a este hospital:  
Si 180 - 100% No -
17. Le dejaron cita para reevaluar a su niño:  
Si 133 - 74% No 47 - 26%
18. Como cree usted que lo atendió el personal de enfermería:  
Adecuadamente 170 - 94% Inadecuadamente 10 - 6%
19. Tuvo algún problema para ser atendida:  
Si 14 - 8% No 166 - 92%
20. En general como calificaría usted que fue la atención que recibió:  
Adecuada 175 - 97% Inadecuada 5 - 3%

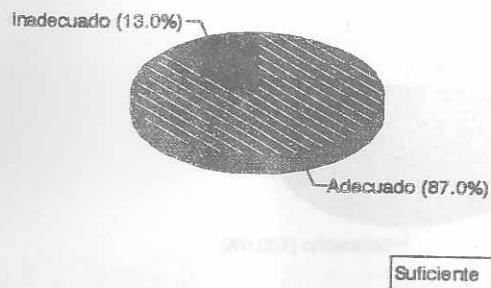
1. Como se siente por el servicio  
Recibido.



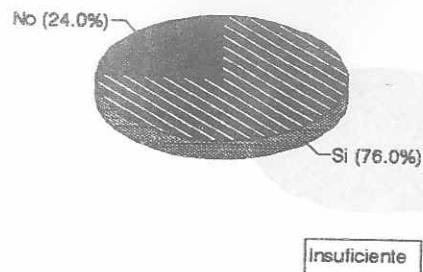
2. Había consultado antes a otra  
Institución.



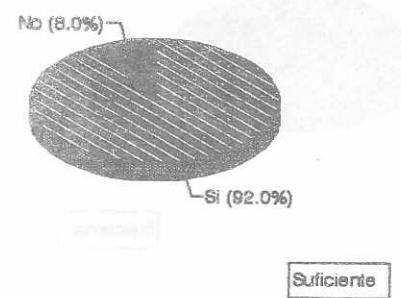
3. El tiempo que esperó para ser atendido cree que fué:



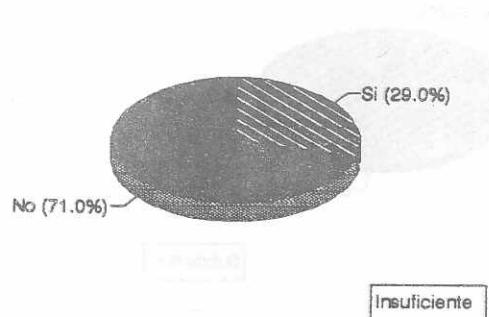
4. Considera que el lugar donde Esperó ser atendido es adecuado.



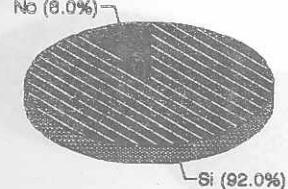
5. Fué respetuoso el médico al atenderle.



6. Le dijo su nombre el médico que le atendió.

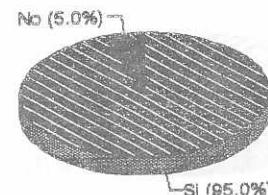


7. Tuvo tiempo suficiente para explicar al médico las dolencias de su niño.



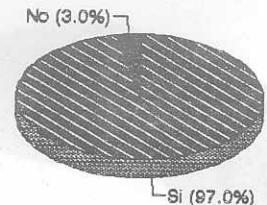
Suficiente

9. Le explicaron que es lo que tiene su niño.



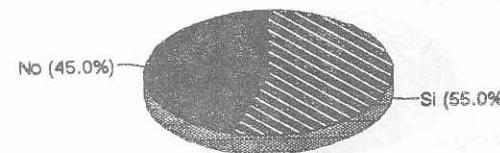
Suficiente

8. Está de acuerdo con la forma en que examinaron a su niño.



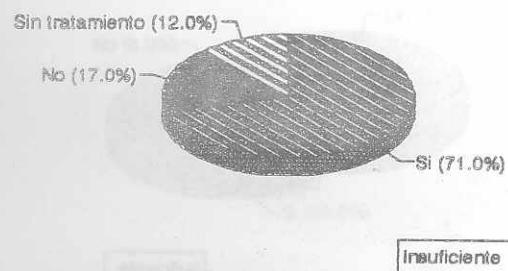
Suficiente

10. Le explicaron como prevenir otro episodio de la enfermedad.

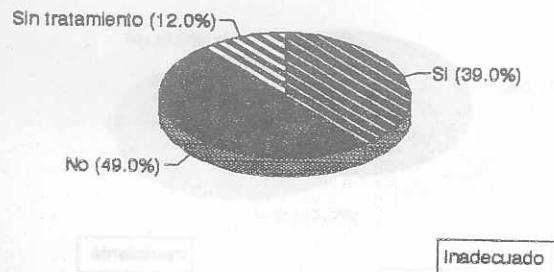


Insuficiente

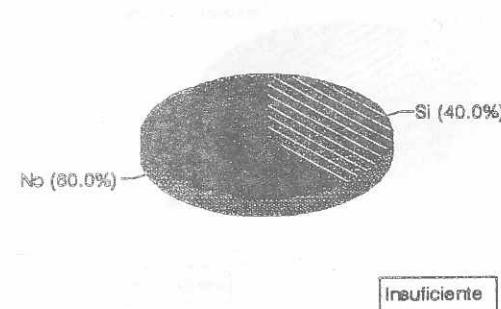
11. Le dijo el médico por cuanto tiempo y como dará el tratamiento a su niño.



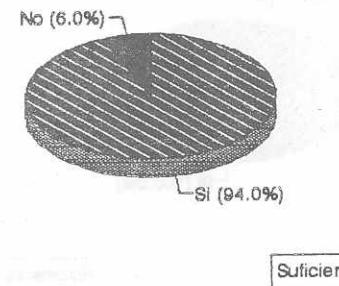
12. Le explicaron si el medicamento puede darle alguna molestia.



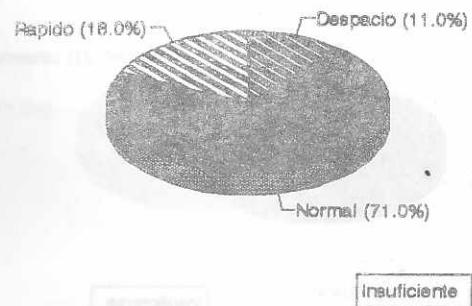
13. Le quedó alguna duda sobre la Enf. y/o tratamiento que dará a su niño.



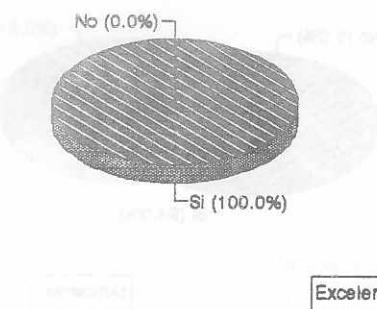
14. Si su niño no mejora reconsultará a éste hospital.



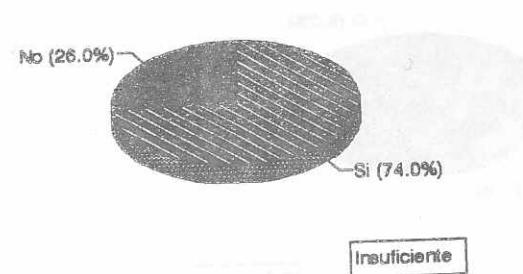
15. Como cree que le atendió el médico



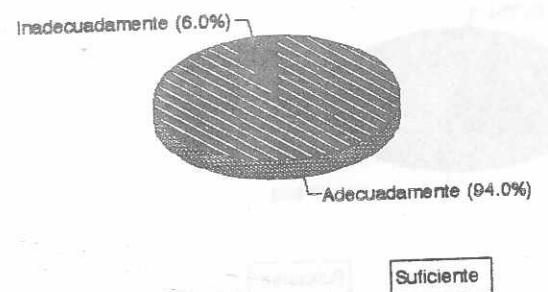
16. Recomendaría Usted a otra persona que consulte a este hospital.



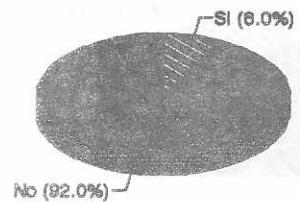
17. Le dejaron cita para reevaluar a su niño.



18. Como cree usted que lo atendió el personal de enfermería.

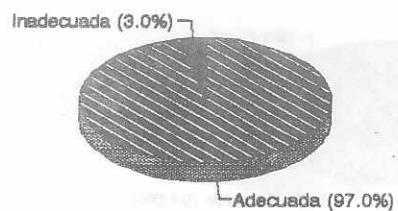


19. Tuvo algun problema para ser atendido.



Suficiente

20. En general como califica usted que fué la atención que recibió.



Suficiente

## Discusión y Análisis de Resultados.

19. Tuvo algún problema de salud en el año?

#### Discusión y Análisis de Resultados

El objetivo principal del presente estudio como ya se ha señalado es determinar el nivel de satisfacción alcanzado en el usuario del servicio, por lo que luego de haber presentado los resultados obtenidos es meritorio discutirlos y analizarlos. En relación a la edad se deduce que los padres que consultan son relativamente jóvenes pues la media encontrada fué de 29.7 años teniendo éstos en su mayoría un hogar integrado ya que el porcentaje entre unidos y casados constituyen el 73% de los encuestados esto mismo podría favorecer el cumplimiento tanto del tratamiento como de las recomendaciones dadas por el médico si asumimos que en contraste con la madre soltera en un hogar integrado el ingreso económico puede ser mayor, lo que da mayor capacidad para compra de los medicamentos recetados. Es evidente una vez más el bajo nivel escolaridad de nuestra población pues de la totalidad de encuestados el 13% fué analfabeto y un 66% sólo alcanzó algún grado de primaria.

La totalidad de encuestados manifestaron sentirse satisfechos por el servicio que recibieron aunque conforme se fueron planteando las interrogantes se descubrieron aspectos en los que el usuario no quedó conforme, lo que hace pensar que éstos se sienten satisfechos si tan solo se brinda un servicio que le llene los requisitos más elementales. La segunda pregunta no se adaptó al sistema ESINI pues sólo perseguía saber que porcentaje de pacientes previo a consultar a este hospital ya habían consultado

a otra institución determinándose que el 42% ya lo había hecho por lo que este porcentaje de encuestados pudo hacer una comparación entre ambos servicios al contestar la encuesta. En las instituciones públicas es común que el usuario haga largo tiempo de espera para ser atendido, a pesar de ello la mayoría (87%) de encuestados consideran que este es adecuado dada la alta afluencia de pacientes que impiden que sean atendidos más rápidamente. Como se señaló en la página #14 la comodidad del usuario influye en las expectativas que se tiene de un servicio y es una de las dimensiones de la calidad de éste, aspecto que según la opinión de un 24% de los encuestados es insuficiente pues el espacio físico es limitado lo cual reduce la posibilidad de alcanzar la satisfacción total del usuario. La mayoría de las madres manifestaron ser tratadas respetuosamente aunque el 29% desconocen el nombre del médico que les atendió, ello es insuficiente como indicador de satisfacción. El hecho que un ochenta por ciento de los encuestados manifestó no haber sido tratado con respeto es trascendental a pesar de ser un bajo porcentaje, lo que indudablemente viola uno de los derechos más elementales del paciente el respeto a su dignidad. Resulta loable señalar que se tiene tiempo suficiente para explicar las dolencias del niño, así como para recibir la explicación del padecimiento que tiene, estando la mayoría de encuestados de acuerdo por la forma en que sus niños son examinados; los anteriores aspectos constituyen los elementos más esenciales de

la consulta que podrían explicar el porque la totalidad de encuestados manifestaron estar satisfechos con el servicio que recibieron, aunque a un 55% no se les orientó para prevenir nuevos episodios de la enfermedad. Asegurarse que la madre conozca como dar el medicamento a su niño por cuanto tiempo y las posibles reacciones secundarias de éste, debe ser sin duda uno de los requisitos de toda buena consulta médica. En el presente caso un 17% de encuestados dijo desconocer como y por cuanto tiempo darian el medicamento y un 49% indicó que no se les mencionó ningún efecto adverso, lo que puede definirse como satisfacción inadecuada, y demuestra la poca importancia que se da a este aspecto y la necesidad de mejorar la aplicación de los conocimientos profesionales para el bienestar de los usuarios. Un alto porcentaje (40 %) de encuestados indicó tener alguna duda sobre la enfermedad de sus niños lo que se traduce en insuficiente como indicador de satisfacción y subraya una vez más que en varios aspectos la consulta no reune las características necesarias para calificarla de eficaz. El 94% de encuestados manifestó estar dispuesto a reconsultar a este mismo servicio si sus niños no mejoran y el 100% indicó que incluso recomendaría a otra persona para que consulte al hospital, lo que puede interpretarse como índice de satisfacción puesto que como se señaló en el marco teórico (pagina 13), la satisfacción se refleja en la confianza y credibilidad que se tiene en el servicio.

En relación al tiempo que el médico dedica a cada paciente según la opinión de los padres origina un grado de satisfacción insuficiente pues únicamente un 71% lo catalogó como normal; el tener funciones de segundo y tercer nivel reduce la posibilidad de dar un adecuado seguimiento a todos los pacientes a algunos se les refiere a centros de salud, a otros no se les da ningún seguimiento y solo un 74% de los consultantes son citados a reconsulta.

Otra de las interrogantes planteadas se refirió al trato que brinda el personal de enfermería, este fué adecuado y satisfactorio, un 8% de los encuestados manifestó haber tenido problema para ser atendidos, la mayoría de veces se debió a que no procedían de zonas de influencia del hospital, o que llegaron después de la hora de atención. Sin embargo se determinó que según la opinión de los usuarios la atención que brinda en el Hospital General San Juan de Dios es suficiente como indicador de satisfacción y cumple otra de las dimensiones de la calidad la eficiencia.

#### Conclusiones.

- 1.- De acuerdo al sistema ESINI al cual se adaptaron los resultados obtenidos en el presente trabajo el 100% de padres que consultan al Depto. Pediatría del Hospital General San Juan de Dios quedan satisfechos con el servicio que se les brinda.
- 2.- La relación personal entre padres del paciente y personal hospitalario alcanza un grado de satisfacción suficiente, con lo que se cumple una de las dimensiones de la calidad la competencia profesional.
- 3.- Un alto porcentaje de los padres de los pacientes consideran que el espacio y condiciones donde esperan para ser atendidas no es adecuado.
- 4.- Un alto porcentaje de padres de los pacientes que consultan egresan del hospital desconociendo aspectos básicos del tratamiento que darán a estos, como duración, forma de administrarlo y efectos secundarios.
- 5.- En base a la opinión de los padres de los pacientes puede deducirse que el grado de satisfacción alcanzados es suficiente, para cubrir una de las mas importantes dimensiones de la calidad, la satisfacción del cliente.
- 6.- Un alto porcentaje de padres desconoce el nombre del médico que les atiende.

#### Recomendaciones.

- Que todo el personal Hospitalario, jefes, residentes y estudiantes hagan uso del gafete de identificación.
- Reorganizar el espacio físico en la sala de espera de pacientes a fin de optimizar éste para que permitan mayor comodidad.
- Que los médicos residentes hagan más énfasis al explicarle a los padres del paciente los aspectos relacionados con el plan terapéutico y educacional.
- Realizar evaluaciones periódicas de las satisfacción del usuario, como parte de las funciones administrativas del Depto. de Pediatría del Hospital General San Juan De Dios que permitan retroalimentar la calidad del servicio.

#### Resumen.

A lo largo del presente estudio se insistió en la intención de determinar en qué grado se cubrían las expectativas del paciente como uno de los principales indicadores de la calidad total de un servicio, misma que se plantea con bases teórico bibliográficas. Llegado el momento se procedió a hacer el trabajo de campo que tuvo una duración de un mes, para luego discutir y analizar los resultados obtenidos, de los que se concluye señalando que dentro de todas las limitaciones que el medio nos brinda la atención que presta el servicio de consulta externa de la Pediatría del Hospital General San Juan de Dios es satisfactoria, y que el paciente en un alto porcentaje aprueba este servicio, aunque obviamente hay aspectos que son de vital importancia que merecen que se les dedique atención a fin de mejorarlos, dentro de los cuales sobresale que es necesario dedicar más tiempo al plan terapéutico y educacional, así como optimizar el espacio de la sala de espera, sin embargo la satisfacción del usuario se cumple y con ello también esta dimensión de la calidad, ojalá las conclusiones y recomendaciones que se hacen sean tomadas en cuenta para que este estudio sea verdaderamente útil y con ello se mejore la atención del paciente que es a quien nos debemos, y de ser posible en un futuro reevaluar el nivel del satisfacción para conocer los avances alcanzados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Investigaciones sobre servicios y sistemas de salud.  
Salud Pública México. 1988 P. 576,584.
2. Investigaciones sobre servicios de salud.  
Salud Pública México. 1992 P. 480,85 - 383,87.
3. Calidad total en los servicios de salud.  
Boletín informativo OPS. marzo 1995 P. 5,7.
4. Calidad y eficiencia en la Atención Hospitalaria.  
Programa nacional SILOS. OPS 1993 P. 1,8.
5. Evaluación de la satisfacción del paciente.  
Boletín informativa OPS. enero 1983 P. 55,73.
6. Prioridades para el proceso en la evaluación y monitoreo de la calidad de atención.  
Salud Pública México 1993. P. 94,97.
7. Oportunidades perdidas en la atención integral de la mujer.  
OPS 1994.
8. Calidad y eficiencia de la atención hospitalaria.
9. Hospital público tendencias y perspectivas.  
OPS OMS 1994. P. 1,5 - 38,39.
10. Privatización de los servicios públicos.  
Salud Pública México 1993. P. 183,193.
11. Desarrollo de los sistemas de salud, Manual de Consulta Externa.  
DGSS Nicaragua - OPS. 1995. P. 5,9.
12. Calidad de la Atención Médica, Definición y Método de Evaluación . Donabedian A.  
Prensa Médica Mexicana 1984. P. 23,25.
13. Garantía de la calidad de atención de salud de los países en desarrollo.  
Documento editado por oficina de salud, Agencia para el desarrollo intencional (AID). p. 1,31.
14. Evaluación y garantía de la calidad de la atención médica.  
Salud Pública México 1991. P. 33 - 623,629.
15. Evaluación de los servicios de salud.  
Universidad del Valle, Departamento de Medicina Social de Colombia. Manual Prides. Capítulos IV y VIII.

HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS  
DEPARTAMENTO DE PEDIATRIA  
CONSULTA EXTERNA

Evaluación de la satisfacción manifestada por padres de niños atendidos en la consulta externa.

Edad \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_ Escolaridad \_\_\_\_\_

1. Como se siente por el servicio recibido:  
Satisfcho \_\_\_\_\_ Insatisfcho \_\_\_\_\_
2. Había consultado antes a otra institución o facultativo.  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
3. El tiempo que esperó para ser atendido cree que fue:  
Adecuado \_\_\_\_\_ Inadecuado \_\_\_\_\_
4. Considera Usted que el lugar donde esperó ser atendido es adecuado:  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
5. Fué respetuoso el médico al atenderle:  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
6. Le dijo su nombre el médico que le atendió:  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
7. Tuvo tiempo suficiente para explicar al médico las dolencias de su niño:  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
8. Está de acuerdo con la forma en que examinaron a su niño:  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
9. Le explicaron que es lo que tiene su niño:  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
10. Le explicaron como prevenir otro episodio de la enfermedad:  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_