

## Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016

### User´s satisfaction with medical care in the medical consultations. Colon 2015-2016

MSc. Lázaro Suárez Isaqui, MSc. Sadys Lázara Rodríguez Ramos, MSc. Judit Martínez Abreu

Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. Matanzas, Cuba.

---

#### RESUMEN

**Introducción:** la evaluación de la satisfacción es de mucha importancia dentro del marco de la medición de la calidad en salud. Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica.

**Objetivo:** identificar el grado de satisfacción de usuarios con la atención en los consultorios médicos de Colón en el periodo 2015-2016.

**Materiales y métodos:** se realizó un estudio de tipo descriptivo de corte transversal que se incluye en el campo de las investigaciones en sistemas y servicios de salud, la muestra la conformaron 480 usuarios pertenecientes a 32 consultorios médicos. Las dimensiones seleccionadas fueron: condiciones de locales de atención, tiempo de espera, disponibilidad de materiales, medicamentos e instrumentales, calidad de la atención.

**Resultados:** la dimensión condiciones de los locales el 93,1 % de los usuarios reportaron que la limpieza de los consultorios fue buena, el tiempo de espera relacionado con los procedimientos de enfermería alcanzó el 79.1%, con respecto a la disponibilidad de materiales, medicamentos e instrumentales la variable de puntuación más baja la alcanzó la presencia de instrumentales con el 54,1% y el 81,6 % se encontraron satisfechos con la atención médica recibida.

**Conclusiones:** los usuarios atendidos en los consultorios médicos se encuentran

insatisfechos con la atención recibida. Las dimensiones estudiadas fueron evaluadas como no aceptables, solo la variable limpieza estuvo por encima del estándar establecido.

**Palabras clave:** evaluación, satisfacción, calidad, salud.

---

## ABSTRACT

**Introduction:** satisfaction assessment has great importance in the context of measuring health care quality. If the aim is providing services of higher quality and creating institutions of excellence, the assessment of the users´, relatives´ and providers´ satisfaction becomes a permanent and dynamic task.

**Objective:** to identify the users´ satisfaction level with the health care provided in medical consultations of Colon, in the period 2015-2016.

**Materials and methods:** a cross-sectional, descriptive study was carried out in the field of health care services and systems research. The sample was formed by 480 users who belonged to 32 medical consultations. The selected dimensions were: conditions of the health care places, waiting time, availability of materials, medicines and instruments, health care quality.

**Results:** in the variable "conditions of the health care places", 93.1 % of the users reported that cleaning in the medical consultations was good; waiting time related with nursing procedures got 79.1 %; with respect to the availability of materials, medicines and instruments, the lowest qualification was for instruments existence, 54.1 %; and 81.6 % of the persons was satisfied with the received medical care.

**Conclusions:** the users attended in the medical consultations are satisfied with the received care. The studied dimensions were evaluated as not acceptable; only the variable cleaning was above the established standard.

**Key words:** assessment, satisfaction, quality, health.

---

## INTRODUCCIÓN

La definición y conceptualización del término satisfacción, ha sido ampliamente debatido y discutido en las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en el decursar de la historia pone en la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud a uno de los principios fundamentales para brindar servicio de excelencia. Retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios es hoy una herramienta de irrefutable pertinencia.<sup>1</sup>

Un servicio de calidad además de ser accesible, debe expresar una correspondencia con los avances tecnológicos existentes y contar con personal calificado. Sin

embargo, puede ocurrir que servicios que reúnan esas características no produzcan satisfacción en quienes lo reciban a causa de vidas humanas, de insuficiencias en el modo en que se producen la relación con los usuarios. Es por eso que debe existir la voluntad de explorar sistemáticamente esa satisfacción, y es este sentido cierto recurso de la psicología pueden ser de mucha utilidad.<sup>2</sup>

Si se realiza un análisis minucioso del tema, es inobjetable observar que todo lo que se evalúa en la satisfacción con los servicios de salud proviene de los seres humanos, de reflejos psíquicos que tiene de sus vivencias y por tanto tener en cuenta las siguientes precisiones, resulta de suma importancia, pues nuevamente se expone como ejes medulares el usuario, el prestador, las relaciones entre ellos y la institución donde estas se dan: la expectativa de cada paciente es única y está también sujeta a cambios durante el proceso de su estancia en la institución de salud.<sup>3</sup>

En el contexto de la salud y en el interior de sus instituciones se observa con la llegada a los servicios de un usuario que espera algo, que evalúa si obtiene eso que espera, para al finar medir la satisfacción que siente. También existe por su parte el personal de salud que brinda el servicio y que espera y evalúa por eso que da, lo que también constituye la medida de su satisfacción y que es a su vez un eslabón demandante de la organización como público interno, lo que lo convierte en sujeto con expectativas. Todo lo anterior se convierte en un ciclo con los próximos usuarios y se enmarca en la relación interpersonal usuario-prestador.<sup>4</sup>

Se han definido entre los descriptores de una elevada calidad, al alto grado de satisfacción por parte del usuario, unido a un alto nivel de excelencia profesional, un eficiente uso de los Recursos Humanos, un mínimo de riesgo para el paciente que al final tenga un impacto en la Salud. Es notable resaltar como se entiende de la satisfacción un elemento imprescindible de la calidad.<sup>2</sup>

La baja calidad de la atención en salud es uno de los mayores obstáculos para enfrentar los problemas sanitarios con éxito. En ello recae la importancia de realizar evaluaciones periódicas y plantear soluciones orientadas a los problemas que se presentan en cada establecimiento de salud. La satisfacción del usuario expresa el valor subjetivo de la atención recibida y es importante en diversos aspectos, como la evaluación de la calidad de atención y la posibilidad de identificar oportunidades de mejora.<sup>5</sup>

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Se realizó un estudio de tipo descriptivo de corte transversal que se incluye en el campo de las investigaciones en sistemas y servicios de salud con la finalidad de identificar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos en el municipio Colón en el período 2015-2016.

Las dimensiones seleccionadas para evaluar satisfacción fueron: condiciones de locales de atención, tiempo de espera, disponibilidad de materiales, medicamentos e instrumentales, calidad de la atención.

### **Universo y muestra**

De los 62 consultorios médicos, se estudiaron 32 pertenecientes al área urbana y rural, lo cuales fueron seleccionados de manera a la azar.

Criterios de selección de los consultorios:

- Haber estado funcionando como Consultorio del Médico y la Enfermera de la familia antes del inicio del proceso de las transformaciones.
- Definido como consultorio médico necesario después de haber concluido la primera y segunda etapa de las transformaciones.
- Permanencia estable del equipo básico de salud durante el período 2015-2016.

De los usuarios: el universo estuvo constituido por la población atendida en los consultorios médicos objeto del estudio, que alcanzó un cifra de 43259 habitantes. Para la selección de la muestra se utilizó un muestreo aleatorio simple; mientras que la estimación del tamaño de la muestra se determinó teniendo como base el indicador de consulta de Medicina General Integral, se calculó el promedio diario de usuarios que fueron atendidos en los últimos 2 años en los 32 consultorios, se obtuvo como resultados final 15 como promedio diario de consulta, quedando conformado por 480 pacientes, que cumplieron los siguientes criterios. Criterios de inclusión:

- Voluntariedad.
- Haber sido atendido en el último año en el consultorio médico.
- Paciente mayor de 18 años presente algún tipo de discapacidad invalidante para la realización del cuestionario.

Se aplicaron dos cuestionarios.

Para la evaluación de la satisfacción de los usuarios se utilizaron el cuestionario elaborado y validado por el equipo de expertos de la Escuela Nacional de Salud Pública relacionados con la Evaluación de las Transformaciones en el Sistema Nacional de Salud en Cuba en el año 2011. Los formularios fueron:

Formulario para satisfacción de usuarios con la atención recibida en el consultorio médico.

Para el análisis de los resultados que arrojaron la aplicación de los instrumentos a usuarios y prestadores, se consideró las variables como "aceptables" si cumplieron con el estándar determinado (mayor o igual que el 90%). Las dimensiones se consideraron "aceptables" si más del 60 por ciento de sus variables fueron aceptables.

## **RESULTADOS**

En la tabla 1 se analizó la percepción de los usuarios con los locales de atención, donde se evidenció que con relación a la limpieza predominaron los usuarios que la evaluaron de buena (93,1%) y solo el 0,2% la consideró de mal.

**Tabla 1.** Usuarios según percepción de las condiciones de locales de atención

Variable n = 480	Respuestas					
	Bueno		Regular		Mala	
	No.	%	No.	%	No.	%
Limpieza	447	93,1	31	6,4	2	0,4
Infraestructura	333	69,3	114	19,5	33	3,8
Muebles en la sala de espera	349	72,7	119	24,8	49	10,2
Muebles en consulta	343	71,2	102	21,2	53	11,0
Iluminación Artificial	343	71,4	98	20,4	39	8,1
Estado y funcionamiento de los baños	261	54,3	159	33,1	60	12,5
Estado de la sábanas	258	53,7	178	37,0	44	9,1
Ventilación Artificial	265	55,2	94	19,6	121	25,2
Agua para lavado de manos	461	96,0	19	3,96	-	-
Jabón	214	44,6	162	33,7	104	21,6
Estado de la toallas	231	48,1	181	37,7	68	14,1

En la tabla 2 se registró que predominaron los pacientes satisfechos con el tiempo de espera en la consulta médica (72,2%); mientras que el 11% no lo estaba. En el caso del tiempo de espera para procedimientos de enfermería el 79,1.

**Tabla 2.** Usuarios según satisfacción con el tiempo de espera para la atención

Variable n = 480	Respuestas					
	Satisfecho		Parcialmente satisfecho		Insatisfecho	
	No.	%	No.	%	No.	%
Consulta médica	347	72,2	95	19,8	53	11,0
Procederes de enfermería	380	79,1	68	14,1	33	6,8

Al analizar los resultados de la tabla 3 se observó que predominaron los usuarios que consideraron que siempre existía el medicamento en los consultorios (70.6 %), siempre hubo material e insumos para curaciones (63,3 %) así como instrumental para procedimientos (54,1 %). En contraste con estos resultados solo 18 usuarios, para un 3.7 % de los encuestados, refirió que no existió nunca el medicamento requerido, el 3.1 % nunca encontró en el consultorio material e insumos para curaciones y solo el 5.6 % manifestó la no existencia de instrumental para procedimientos.

**Tabla 3.** Usuarios según satisfacción con la disponibilidad de materiales, medicamentos e instrumentales

Variable n = 480	Respuestas					
	Siempre		A veces		Nunca	
	No.	%	No.	%	No.	%
Existencia de medicamentos	339	70,6	123	25,6	18	3,7
Existencia de material e insumos para curaciones	304	63,3	161	33,5	15	3,1
Existencia de instrumental para realizar procedimientos	260	54,1	193	40,2	27	5,6

La satisfacción de los usuarios con la atención médica recibida se recoge en la tabla 4, donde se mostró un predominio de los pacientes satisfechos con la atención médica y de enfermería recibidas con el 81,6 % y el 85,6 % respectivamente de los usuarios encuestados; mientras que el valor más bajo de satisfacción se encontró en la atención de enfermería con un 2,2 % de la muestra que la consideró mala.

**Tabla 4.** Usuarios según satisfacción con la atención recibida.

Variable n = 480	Respuestas					
	Buena		Regular		Mala	
	No.	%	No.	%	No.	%
Consulta Médica	392	81,6	75	15,6	13	2,7
Procederes de enfermería	411	85,6	58	12,0	11	2,2

## DISCUSIÓN

La evaluación de la satisfacción es de mucha importancia dentro del marco de la medición de la calidad en salud. En la sesión de la 53.0 Consejo Directivo 66.a Sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas,<sup>6</sup> se señala la importancia de incrementar la inversión en el primer nivel de atención, según corresponda, a fin de mejorar la capacidad resolutoria, aumentar el acceso y ampliar progresivamente la oferta de servicios. La dimensión condiciones estructurales fue evaluada de insatisfecha por los usuarios, todas sus variables excepto la limpieza estuvieron por debajo del estándar establecido. Estos resultados coinciden con el estudio realizado en el 2012 por la Escuela Nacional de Salud Pública en la provincia Matanzas,<sup>7</sup> donde se reporta que el 91 % de los usuarios considera buena la limpieza de los consultorios médicos, el resto de la variables fueron percibidas con insatisfacción por los pacientes. Similares resultados se obtienen en el trabajo "Satisfacción de usuarios y prestadores con los servicios de salud en el contexto de las transformaciones. Jesús Menéndez. 2013" realizado por Navarro Arias,<sup>2</sup> salud.

Las variables de la dimensión tiempo de espera fueron evaluadas por debajo del estándar de este estudio, coinciden con los resultados del trabajo realizado por Rodríguez Sánchez,<sup>8</sup> "Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud", en otra investigación por Yaneth Gómez,<sup>9</sup> "Encuesta de satisfacción con el cuidado de la salud en las personas con enfermedad crónica", los resultados difieren al predominar los pacientes insatisfechos con la atención recibida.

El Programa Nacional de Medicamento del Ministerio de Salud Pública,<sup>10</sup> que expresa que es de vital importancia una adecuada planificación de la demanda de los medicamentos para evitar las faltas y desabastecimientos en las unidades de salud que derivan inexorablemente en estados de opinión e insatisfacciones de la población. Las variables dimensiones disponibilidad de materiales, medicamentos e instrumentales fueron percibida con insatisfacción por los usuarios, ya que los resultados de los estudios estuvieron por debajo del estándar establecido.

Estos resultados realizado en España por Hanzeliková Pogrányivá, López Muñoz,<sup>11</sup> donde resaltan entre las causas la inadecuada planificación. Los resultados de la dimensión calidad de la atención fue evaluada como no aceptable ya que la que los valores de la variables se ubicaron por debajo del estándar de este estudio. Estos resultados son similares a la investigación "Satisfacción de usuarios y prestadores de servicio en relación con la atención en el hogar de ancianos "General Peraza", realizado por Rocha Rosaba,<sup>12</sup> donde los pacientes satisfechos constituyeron el 86.0%. También concuerdan con las cifras que se muestran el estudio "Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México "de los autores Reyes Fernández, Paredes Solís, Legorreta Soberanis.<sup>13</sup>

Los usuarios atendidos en los consultorios médicos se en encuentras insatisfechos con la atención recibida. Las dimensiones estudiadas fueron evaluadas como no aceptables, solo la variable limpieza estuvo por encima del estándar establecido.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1- Guerra Bretaña RM, Roque González R, Meizoso Valdés MC. Conceptos e indicadores de calidad en la actividad archivística. Rev Haban Cienc Méd [Internet]. 2015 [citado 18 May 2016]; 14(3):21-24. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729519X2015000300010&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729519X2015000300010&script=sci_arttext&tlng=en)
- 2- Navarro Arias Y. Satisfacción de usuarios y prestadores con los servicios de salud en el contexto de las transformaciones. Jesús Menéndez. 2013 [Tesis]. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública; 2013.
- 3- Segredo Pérez LM, García Milian AJ, López Puig P. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. Revista Cubana de Salud Pública [Internet]. 2015 [citado 16 Mar 2016]; 41(1):8-10. Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu>
- 4- Serrate Alfonso AA. Diagnóstico del ambiente de trabajo en una organización de información científica tecnológica. Rev. cubana inf. cienc. Salud. 2014 Mar [citado 24 Abr 2015]; 25(1): 110-25. Disponible en: [http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-21132014000100008&lng=es](http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132014000100008&lng=es)

- 5- Hanae Zafra-Tanak J, Veramendi-Espinoza VL, Villa-Santiago N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *An Fac Med [Internet]*. 2015 [citado 11 Jun 2016]; 76(1):17-21. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.11084>
- 6- OMS. 53.0 Consejo Directivo 66. Sesión del Comité Regional de la Américas: Estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud. EUA: OMS; 2014.
- 7- Evaluación de las transformaciones en el Sistema Nacional de Salud. Provincias seleccionadas (Matanzas). La Habana: ENSAP; 2012.
- 8- Rodríguez Sánchez Y, León Rosales L, Gómez Figueroa O. Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud. *Rev Med Electrón [Internet]*. 2016 Jun [citado 15 Nov 2016]; 38(2). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729519X2015000300010&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729519X2015000300010&script=sci_arttext&tlng=en)
- 9- Janeth Gómez O, Gloria M, Cárdenas Diana C. Encuesta de satisfacción con el cuidado de la salud en las personas con enfermedad crónica. *Enferm Glob [Internet]*. 2016 [citado 8 Oct 2016]; 15(44): 7-14. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412016000400013](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000400013)
- 10- MINSAP. Programa Nacional de Medicamentos [Internet]. La Habana: Ciencias Médicas; 2014 [citado 8 Oct 2016]. Disponible en: [http://www.cecmecmed.cu/sites/default/files/adjuntos/vigilancia/farmacov/programa\\_nacional\\_medicamentos\\_vi\\_version.pdf](http://www.cecmecmed.cu/sites/default/files/adjuntos/vigilancia/farmacov/programa_nacional_medicamentos_vi_version.pdf)
- 11- Hanzeliková Pogrányivá A, López Muñoz F. Perfil socio-demográfico de los cuidadores de los pacientes geriátricos hospitalizados mayores de 75 años y su relación con la satisfacción. *Enferm Glob [Internet]*. 2017 [citado 8 Oct 2016]; 216(2):31-35. Disponible en: [http://www.who.int/iris/bitstream/10665/75356/1/9789240688230\\_spa.pdf](http://www.who.int/iris/bitstream/10665/75356/1/9789240688230_spa.pdf)
- 12- Rocha Rosaba M, Álvarez Lauzarique ME, Bayarre Veja DH, et al. Satisfacción de usuarios y prestadores de servicio en relación con la atención en el hogar de ancianos General Peraza. Rocha Rosabal. *Rev Haban Cienc Méd [Internet]*. 2015 [citado 14 Jun 2016]; 14(4): 7-11. Disponible en: [http://wwwscielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2015000400013](http://wwwscielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2015000400013)
- 13- Reyes Fernández S, Paredes Solís S, Legorreta Soberanis J. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Rev Cubana Estomatol [Internet]*. 2015 [citado 14 Jun 2016]; 52(3):27-31. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75072015000300003&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003&nrm=iso)

Recibido: 12/12/17  
Aprobado: 23/5/18



*Lázaro Suárez Isaqui*. Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. Carretera Central Km102. Correo electrónico: lazarosi.mtz@infomed.sld.cu

#### **CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO**

Suárez Isaqui L, Rodríguez Ramos SL, Martínez Abreu J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev Méd Electrón [Internet]. 2018 Jul-Ago [citado: fecha de acceso]; 40(4). Disponible en: <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/2554/3862>