RID REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL
UNIVERSIDAD ISALUD

BIBLIOTECA ISALUD
DR. NESTOR RODRIGUEZ CAMPOAMOR

Especialización en Economía y Gestión de la Salud

Trabajo Final de Especialización

Autor: Rolando Alejandro Marenco

ENCUESTA EXPLORATORIA DE SATISFACCION EN USUARIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL ZATTI DE VIEDMA PROVINCIA DE RIO NEGRO

2007

Citar como: Marenco, R. A. (2007). Encuesta exploratoria de satisfaccion en usuario de consultorios externos del hospital Zatti de viedma Provincia de Rio Negro. [Trabajo Final de Especialización, Universidad ISALUD]. RID ISALUD.

BY NC ND

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL (RID ISALUD)

BIBLIOTECA ISALUD
DR. NÉSTOR RODRÍGUEZ CAMPOAMOR
VENEZUELA 847, CABA.

INDICE

Introducción .....pag...3
Objetivo principal .....pag...5
1.- Contexto general. .....pag...5
1.1 Contexto geográfico y demográfico del análisis .....pag...5
1 2 Contexto institucional.....pag. 6
2.- Metodología .....pag...8
3.- Marco teórico .....pag...8
4.-Aplicación y resultados .....pag...9
4.1 Características del Usuario .....pag...9
4.2 Satisfacción de los usuarios pag.12
4.3 Grado de satisfacción con la consulta médica.....pag.14
4.4 Percepción de la capacidad del médico pag.14
4.5 Tiempo de la consulta pag.15
4.6 La capacidad de escucha del médico .....pag..15
4.7 Tecnología del hospital.. .....pag..16
4.8 Confort hospitalario .....pag..16
4.9 La información que le brinda el médico .....pag..17
4.10 Percepción sobre la eficacia del tratamiento .....pag..17
4.11 Comunicación con el médico .....pag..18
4.12 Accesibilidad a los turnos .....pag..19
4.13 Tiempo de espera para la atención.....pag. 19
4.14 Atención de enfermería.....pag. 20
4.15 Atención del personal administrativo .....pag..20
4.16 Horarios de Atención de consultorio externo y recomendación del servicio .....pag..21
5. Conclusión .....pag..22
Encuesta de consulta externa hospital.. .....pag..24
Bibliografía .....pag..27

INTRODUCCION

La percepción del usuario con respecto la calidad recibida en las prestaciones de salud obedece a patrones complejos. La satisfacción del usuario de un sistema local de salud respecto de las prestaciones recibidas tanto en forma ambulatoria como en interacción responden a expectativas individuales y a experiencias anteriores.

Donabedian (1666) sostiene que eso, Implica, en definitiva, una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, está subordinada a numerosos factores como las esperanzas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias

No obstante esta compleja trama de factores que confluyen en construir la satisfacción de los usuarios que reciben las prestaciones es posible explorar y mensurar algunos indicadores que permitan establecer cual es el grado de aproximación a algunas expectativas que los mismos tienen del producto que reciben.

La prestación de salud es un bien intangible lo que dificulta su valoración, aunque se pueden obtener información que permita evaluar la percepción que el usuario posee de la misma.

Este trabajo pretende explorar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa del Hospital "Artémides Zatti" de la ciudad de Viedma, provincia de Río Negro, Republica Argentina durante el mes de Noviembre del 2007. En forma simultanea se intenta inferir a quienes se encuentra prestando servicios de consulta externa dicho hospital en el mes de Noviembre del 2007.

La información obtenida será fuente de nuevas mediciones o generación de nuevos instrumentos de medida que aporten validez, confiabilidad y reproducibilidad a la misma.

Si se caracterizan los usuarios y sus necesidades se podrá hacer un uso más adecuado de los recursos existentes.

A tal efecto se puede citar a Fernandez Esquina, Gavira Sanchez, otros (2001) que sostienen que cuando se analiza la implicación de los ciudadanos en los servicios que reciben hay dos parámetros clave que destacan de forma especial: en primer lugar, qué poder o qué capacidad de influencia tienen sobre la toma de decisiones sanitarias o clínicas que les afectan; y en segundo lugar, cómo se oye su voz en relación con la atención sanitaria

Cuando se observa las experiencias en este aspecto que se registran en los distintos países emerge que los principales objetivos de este tipo de experiencias de gestión son:

"• Conocer la opinión de los ciudadanos y de los usuarios.

• Conocer e implantar las mejoras que proponen.

• Conocer los perfiles del usuario y no usuario.

• Conocer y corregir problemas de accesibilidad y/o equidad.

. Conocer y adaptar los servicios a las demandas y necesidades de los ciudadanos.

• Conocer y mantener las fortalezas de los servicios."(La opinión del usuario en el marco del plan estratégico, Servicio Andaluz de Salud)

En el mismo sentido y en el mismo trabajo se ejemplifica esta tarea que genera como consecuencia:

"Esto supone entre otros elementos, potenciar herramientas, mecanismos de investigación y análisis de la información orientados al ciudadano, que monitoricen la consecución tanto de sus derechos como de la adecuación de la oferta a sus requerimientos, de forma que permitan intervenir en la corrección de desequilibrios y orientar los cambios organizativos a la consecución de objetivos en este sentido." (La opinión del usuario en el marco del plan estratégico, Servicio Andaluz de Salud).

Objetivo principal:

- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa del hospital Zatti de la ciudad de Viedma en Noviembre del 2007

Además se pretende:

- Conocer el perfil de los usuarios de los servicios del hospital "Artémides Zatti".
- Determinar el nivel de satisfacción y la proporción de usuarios satisfechos con el servicio de consulta externa del hospital "Artémides zatti".
- Saber en que medida la edad, el grado de instrucción, el sexo y el tipo de cobertura de salud influyen en la mayor satisfacción o insatisfacción del usuario.
- Explorar la fidelidad de los usuarios de los consultorios externos del hospital " Artémides Zatti" con su hospital .
- Conocer la percepción de la calidad de atención y el nivel de aceptación por parte del usuario de la atención brindada

1. Contexto general

1.1 Contexto Geográfico y Demográfico del análisis

La ciudad de Viedma se halla emplazada sobre la margen sur del río Negro, a 30 Km. de su desembocadura en el Océano Atlántico. Junto a Carmen de Patagones comparten el privilegio de bordear el río y a pesar de que pertenecen a distintas provincias, fueron fundadas como una sola unidad en el año 1779. A pocos kilómetros de la ciudad, en el curso inferior del río Negro, se presenta una extensa región de producción agrícola bajo riego, conocida como el área de IDEVI. Por la ley Nº 947 del 5 de octubre de 1878, los límites de las tierras nacionales situadas al exterior de las fronteras de las provincias de Buenos Aires, Santa Fe, Córdoba, San Luís y Mendoza, son establecidos en el Río Negro, desde su desembocadura en el Océano Atlántico remontando su corriente hasta encontrar el grado 5º de longitud E.

La principal fuente de trabajo de la región la constituye el empleo público debido al asentamiento de la sede administrativa del estado provincial en la ciudad de Viedma. Le siguen en orden de importancia la actividad agropecuaria y la turística.

1.2 Contexto Institucional

La ciudad cuenta con tres instituciones de salud con capacidad de internación, el Hospital "Artémides Zatti", el Sanatorio Austral y la Clínica Viedma. La oferta total de camas es alrededor de 180 unidades.

Complementan además de estas instituciones 4 centros con servicios de consulta externa, uno gremial, dos de origen mutual y uno de la obra social provincial.

El Hospital "Artémides Zatti" fue inaugurado en el año 1945 y luego de trasladarse fue erigido como hospital regional en su emplazamiento actual, calle Rivadavia 351. Fue albergue de un enfermero laico, Artémides Zatti que dedicó su vida a atender a los pobres y que luchó en sus comienzos por el sostenimiento de los servicios del hospital dirigidos principalmente, en esa época a indigentes, inmigrantes, pobres y excluidos. Las anécdotas para solicitar donaciones y fondos para el mantenimiento del incipiente nosocomio y la dedicación a los enfermos han quedado en la historia del lugar y son origen de múltiples publicaciones.

Tal dedicación llevó a imponer el nombre y apellido de este humilde y desinteresado servidor al Hospital Regional.

El hospital Zatti cuenta con servicios de consulta externa en el edificio central y en once centros de Atención Primaria de la Salud (APS). Ocho de los APS se encuentran ubicados en la zona urbana, dos en la zona rural (a 13 Km y 30 Km respectivamente) y uno en la localidad balnearia de Balneario "El Cóndor" distante 30 Km en la desembocadura del Río Negro en el Océano Atlántico. Todos los centros de Salud se encuentran en comunicación terrestre muy próximos a o sobre caminos pavimentados.

El Hospital es de complejidad VI, cuenta con internación de neonatología, terapia adulto, ginecología, pediatría, cirugía y clínica.

La internación se encuentra organizada por cuidados progresivos y cuenta con 82 camas.

Cuenta con servicio de emergencia y atención domiciliaria.

Su financiamiento se realiza a través de Rentas Generales, presupuesto provincial asignado para su funcionamiento.

Los gastos de personal son aportados por el estado provincial a través del mismo presupuesto.

La facturación y cobro de obras sociales se encuentra tercerizado a una organización gremial aunque su impacto en el presupuesto de funcionamiento no es significativo. Todo esto debido a que la principal acreedora de los servicios de facturación es la obra social provincial Instituto Provincial del Seguro de Salud (I.Pro.S.S.) que prioriza inevitablemente en sus aportes a los prestadores privados de servicios de salud.

Las estadísticas de producción del hospital, servicios de emergencias y centros APS son las siguientes en los últimos años.

LUGAR/ANO	2003	2004	2005	2006
CONSULTORIOS HOSPITALARIOS	71463	64856	59749	65179
GUARDIA	46603	51545	45766	52685
CENTROS DE SALUD	53126	66611	63732	56809
TOTAL	171192	183012	169247	174673

Tabla 1estadisticas de producción hospitalaria años 03 a 06

La organización de los **recursos humanos** se realiza de acuerdo a las políticas y normativas emanadas por la autoridad competente, Ministerio de Salud de la provincia. El recurso humano se rige de acuerdo a las leyes Nº 1844 (agrupamiento administrativo y servicios generales), 1904(agrupamiento profesional), 3487 (ley que modifica ambos agrupamientos), se desenvuelve en estructuras de organigramas fijos, sin posibilidad de modificación unilateral por el Consejo Local de Salud o Dirección Hospitalaria.

El marco normativo se complementa con la Ley 2570 que establece el funcionamiento del Consejo Provincial de salud Pública que forma parte del Ministerio de Salud, el reglamento Área Programa del año 1986 que establece algunas de las misiones y funciones del personal de los hospitales provinciales (desactualizado). A esto debe agregarse las Leyes de ejercicio de las profesiones de la Medicina.

Los recursos financieros tienen las siguientes fuentes:

- Presupuesto de funcionamiento provincial que establece $2.400.000 anuales.
- Plantilla de personal abonado por la provincia en forma centralizada, incluyendo convenios con efectores privados. ($ 9.500.000 según proyección anual 2006)
- Facturación a la seguridad social. (recaudación $200.000 anuales sobre aproximadamente $500.000 facturados, siendo el principal deudor la obra social provincial)

2 Metodología

Para la realización del trabajo se realizaron encuestas exploratorias en la boca de expendio de los servicios de consulta externa.

A fin de caracterizar al usuario encuestado se han incluido preguntas que indagan:

- Situación socioeconómica del encuestado (incluye estado civil, edad, situación laboral, nivel de instrucción, grupo familiar, condiciones de vivienda).
- Domicilio por barrio o ciudad (se trata de un hospital regional)
- Grado de satisfacción. (explorando los tiempos de espera, supuestas barreras de accesibilidad, trato humanitario, confiabilidad y fidelización)

Las encuestas en bocas de prestación se realizaron por método aleatorio simple.

Se realizaron 102 encuestas a usuarios que egresaron de los servicios de consultorio externo por la mañana y la tarde, el método de elección fue al azar y espontáneo.

3. Marco Teórico

Los servicios sanitarios deben proporcionar el máximo grado de satisfacción a la población a la que asisten, teniendo en cuenta los recursos disponibles, necesidades y expectativas de los usuarios, de la forma más eficiente posible.

Las variables involucradas en la satisfacción de un usuario de servicios de salud son abundantes y complejas, sin embargo la intención manifiesta de una institución de medir el grado de satisfacción del usuario constituye una intención

de concordar las expectativas de la institución en la prestación de un servicio y las del usuario de los mismos.

Medir entonces la satisfacción es complejo se puede realizar una exploración de la misma mediante encuestas que configuren un punto de referencia para futuros estudios de carácter más riguroso.

En este marco la encuesta exploratoria constituye un elemento ágil y oportuno para conocer e inferir las circunstancias generales en que se encuentra la prestación de un servicio.

Esta satisfacción del usuario permite estabilizar la relación usuario institución y mejora las expectativas de resolución del proceso de salud enfermedad.

Demuestra además una consideración y flexibilidad de la institución prestadora al abordaje del usuario

Se pretende abordar algunas dimensiones de la calidad, según Donavedian, accesibilidad, aceptabilidad, relación médico paciente y las amenidades o confortabilidad. Al seleccionar un cuestionario en una encuesta exploratoria

4. Aplicación y Resultados

Los resultados de la presente encuesta exploratoria, incorporados como punto de partida, por tratarse de la primera vez que se realiza en el hospital Zatti generaría, por un lado, confianza en los usuarios al sentirse considerados y aportaría información vital para contrastar con la oferta de servicios y el sistema de gestión de pacientes ambulatorios por el otro.

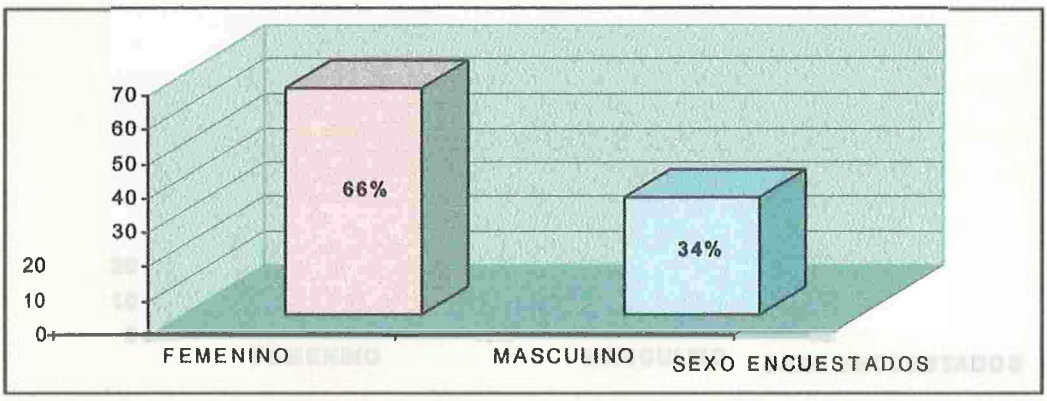
La experiencia, si bien es local puede extrapolarse en la asociaciones que se pueden obtener entre las condiciones socioeconómicas y el grado de satisfacción (Rahmqvist M. Patient satisfaction in relation to age, healt status and other backgraound factors: an model for comparisons of care units. Int J, Qual Health Care. 2001; 13(5):385-390).

Se realizaron 102 encuestas siendo desechadas solo 2 por datos incompletos, las el mes de realización fue durante Noviembre del 2007.

Los datos se incorporaron en una base DBF y se analizaron con el programa epiinfo 6.

4.1Caracteristica del usuario:

A continuación se detallan los datos obtenidos de la encuesta realizada. Del total encuestado se desprende que el 66% corresponde al sexo femenino y el 34% al sexo masculino con un nivel de instrucción primario completo del 28% y secundario completo del 26%, universitario y técnico 12%.



Cuadro N°1 porcentaje de sexo de los encuestados

El 66% de los encuestados fueron mujeres, lo que se condice con las proyecciones de los relevamientos estadísticos hospitalarios de años anteriores que lo ubican en el 60% de las consultas demandadas.

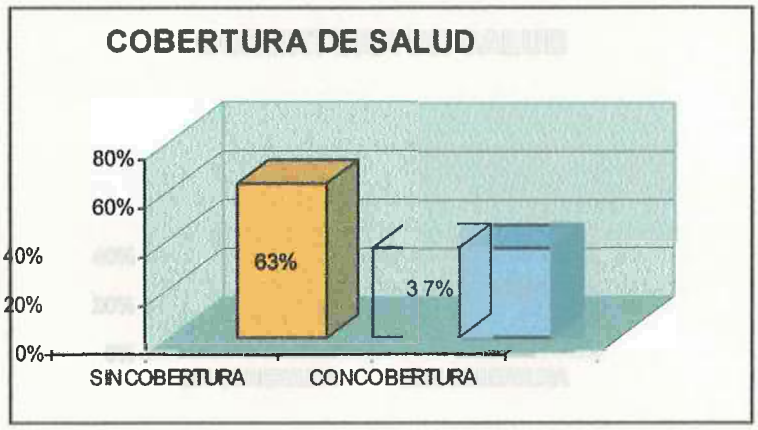
El 87% de los encuestados corresponden a la ciudad de Viedma, el 10% al área de influencia sanitaria y el 3% a la provincia vecina de buenos Aires.

La tabla 5 muestra la situación laboral que nos define existencia o no de cobertura que posee el usuario.

SEXO	EMPLEADO	DESOCUPADO	JUBILADO - PENSIONADO	CUENTAPROPISTA	PLAN O BECAS	CHANGAS s/REL	AMA DE CASA	ESTUDIANTE	TOTAL
FEMENINO	19	10	4	4	2	3	19	5	66
MASCULINO	11	10	8	1	1	3	0	0	34
TOTAL	30	20	12	5	3	6	19	5	100

Tabla 2 Situacion laboral discriminado por sexo y totalCobertura de Salud.

El 63% de los encuestados no poseían cobertura social. (cuadro 2)



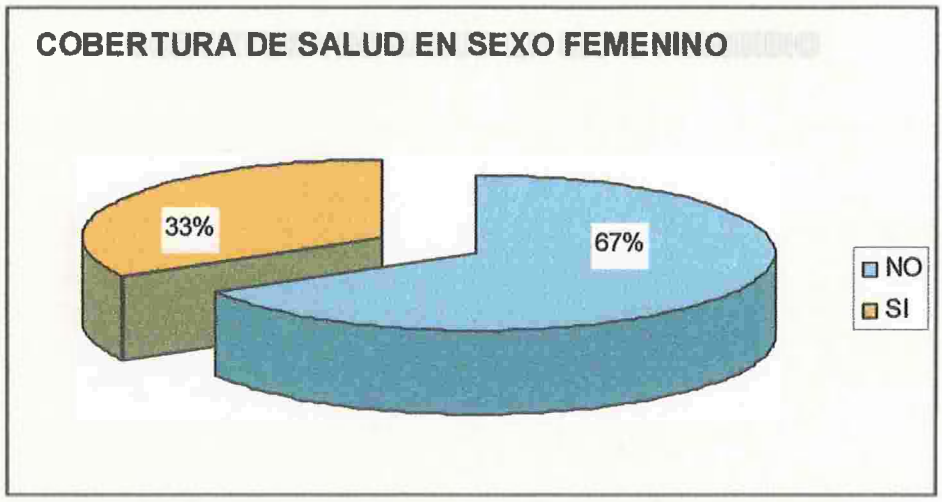
Cuadro 2 nivel de cobertura del usuario

La tabla 6 nos grafica las OS predominantes. Cabe acotar que la obra Social de los empleados públicos provinciales es el I.Pro.S.S. y es la más frecuente debido al asentamiento institucional en la capital de la provincia.

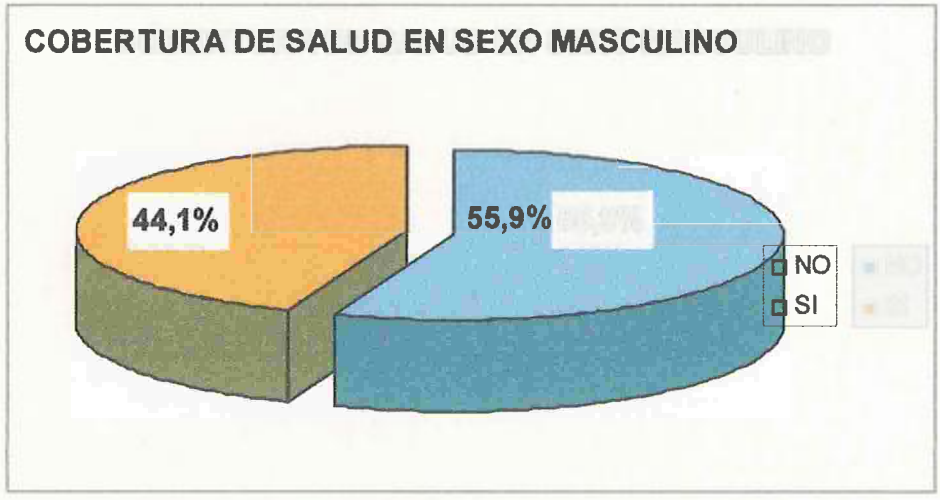
	COBERTURA SOCIAL	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMIONEROS	1	2,7%
IOMA	1	2,7%
IPROSS	21	56,8%
OSBA	1	2,7%
OSECAC	5	13,5%
OSPECON	1	2,7%
OSPRERA	2	5,4%
PAMI	4	10,8%
PROFE	1	2,7%
	37	100,0%

Tabla Nº 3 Frecuencia de Cobertura de salud por institución

En los cuadros 3 y 4 se observa la diferencia significativa en el porcentaje de cobertura según entre ambos sexos. En el sexo femenino el porcentaje de usuarios con cobertura de salud es del 33%, mientras que en el sexo masculino es del 44,1%



Cuadro 3 Cobertura de salud sexo femenino



Cuadro 4 Cobertura de salud sexo masculino

4.2 Satisfacción de los usuarios

En concordancia con el objetivo principal del presente trabajo se realiza la consulta al usuario: "Como califica la atención de consultorios externos de su hospital".Con esta pregunta se intenta explorar la satisfacción general del usuario en relación a la consulta externa del hospital como un todo.
En el espectro general se observó un alto porcentaje de satisfacción ya que el 85% calificó de bueno a excelente los servicios recibidos en la consulta externa tal como se grafica en la Tabla 8.

CALIFICACION	FREC	%	%ACUMULADO
EXCELENTE	9	9	9
MUY BUENA	28	28	37
BUENA	48	48	85
REGULAR	15	15	100
MALA	0	0	100
TOTAL	100	100	

Tabla 4 Calificación del servicio de consulta externa

Las tablas 5 y 6 nos permiten observar el grado de insatisfacción entre los encuestados de sexo femenino con cobertura y masculino sin cobertura con un 22.7% y un 26.3% respectivamente.

FEMENINO CON COBERTURA

CALIFICACION	FREC	%	% ACUMULADO
EXCELENTE	1	4,5	4,5
MUY BUENA	11	50,1	54,6
BUENA	5	22,7	72,3
REGULAR	5	22,7	100
MALA	0	0	100
TOTAL	22	100	

Tabla 5 Calificación del servicio de consulta externa en encuestados de sexo femenino con cobertura de salud

MASCULINO SIN COBERTURA

CALIFICACION	FREC	%	% ACUMULADO
EXCELENTE	1	5,3	5,3
MUY BUENA	4	21	26,3
BUENA	9	47,4	73,6
REGULAR	5	26,3	100
MALA		0	100
TOTAL		100	

Tabla 6 Calificación del servicio de consulta externa en encuestados de sexo masculino sin cobertura de salud

4.3 Grado de Satisfacción con la consulta médica

Se puede observar un alto grado de satisfacción con la consulta médica en sí. La tabla 11 muestra que el 93% de los encuestados califican de excelente a buena la consulta médica.

CALIFICACION	FREC	%	% ACUMULADO
EXCELENTE	15	15	15
MUY BUENA	34	34	49
BUENA	44	44	93
REGULAR	7	7	100
MALA	0	0	100
TOTAL	100	100	

Tabla Nº 7 satisfacción de los encuestados con la consulta médica en el servicio de consulta externa

4.4 Percepción de la capacidad del médico

El 92% de los encuestados (tabla 8) considera de excelente a buena la capacidad del médico que lo atiende. No se observan diferencias entre los encuestados con o sin cobertura (tabla 9).

CALIFICACION	FREC	%	% ACUMULADO
EXCELENTE	16	16	16
MUY BUENA	33	33	49
BUENA	43	43	92
REGULAR	8	8	100
MALA	0	0	100

Tabla 8 Percepción de la capacidad del médico de consulta externa

MASCULINO SIN COBERTURA

CALIFICACION	FREC	%	% ACUMULADO
EXCELENTE	2	10,5	10,5
MUY BUENA	5	26,3	36,8
BUENA	8	42,1	78,9
REGULAR	4	21,1	100
MALA	0	0	100
TOTAL	19	100	

Tabla Nº 9 Percepción de la capacidad del médico del servicio de consulta externa en encuestados de sexo masculino sin cobertura de salud

4.5 Tiempo de duración de la duración de la consulta:

El 88% de los encuestados califican como adecuado a muy adecuado el tiempo de duración de la consulta.

CALIFICACION	FREC	%	% ACUMULADO
EXCELENTE	16	16	16
MUY BUENA	59	59	75
BUENA	13	13	88
REGULAR	12	12	100
MALA	0	0	100
	100	100	

Tabla 10 satisfacción con la duración de la consulta médica

Los pacientes de sexo masculino sin cobertura expresan una menor conformidad, siendo la misma del 78.9%.

4.6 La capacidad de escucha del médico

El 85% de los encuestados consideran que la capacidad de escuchar del médico es de excelente a buena. El análisis de las respuestas nos muestra una actitud más crítica entre los encuestados masculinos sin cobertura de salud, cercana al 27 de insatisfacción (Tabla 11).

ENCUESTADOS MASCULINOS SIN COBERTURA DE SALUD

CALIFICACION	FREC	%	%ACUMULADO
EXCELENTE	0	0	0
MUY BUENA	7	36,8	36,8
BUENA	7	36,8	**73,6**
REGULAR	5	26,4	100
MALA	0	0	100
	19	100	

Tabla 11 Percepción de la capacidad de escuchar del médico en encuestados de sexo masculino sin cobertura

4.7 Tecnología del hospital

El 80% de los encuestados percibe la tecnología del hospital como Excelente a buena (Tabla 12). Los encuestados de sexo masculino exhiben una posición más crítica que los encuestados de sexo femenino, notándose una mayor insatisfacción en los usuarios sin cobertura (satisfactorio en el 74%)

CALIFICACION	FREC	%	%ACUMULADO
EXCELENTE	11	11	11
MUY BUENO	32	32	43
BUENO	37	37	**80**
REGULAR	18	18	98
MALO	2	2	100
TOTAL	100	100	

Tabla 12 Percepción de la tecnología del Hospital

4.8 Confort Hospitalario.

Se intenta medir la satisfacción del usuario con relación a las instalaciones edilicias, notándose en este caso que los principales reclamos se orientaron hacia el estado higiénico de los de los sanitarios. La tabla 13 nuestra un grado de satisfacción del 86%. Es de resaltar como en otras etapas de la encuesta, que los pacientes sin cobertura de salud, sobre todo en el sexo masculino, exhibieron actitudes más críticas, con un grado de satisfacción del 74%..

CALIFICACION	FREC	%	%ACUMULADO
EXCELENTE	11	11	11
MUY BUENO	24	24	35
BUENO	51	51	86
REGULAR	12	12	98
MALO	2	2	100
TOTAL	100	100	

Tabla 13 Satisfacción con el confort hospitalario

Tabla 13 Satisfacción con el confort hospitalario en encuestados de sexo masculino sin cobertura

4.9 La información que le brinda el médico

Ante la consulta al usuario sobre el nivel y modo de información brindada por el medico, el mayor porcentaje 84%, consideró que la misma es de buena a excelente. El grupo más crítico lo representan los varones menores de 30 años con un 30% de disconformidad. Tablas 14 y 15

CALIFICACION	FREC	%	% ACUMULADO
EXCELENTE	16	16	16
MUY BUENA	34	34	50
BUENA	34	34	84
REGULAR	15	15	99
MALA	1	1	100
TOTAL	100	100	

Tabla 14 Satisfacción con la información que le brinda el médico en la consulta

MASCULINO MENOR DE 30 AÑOS

CALIFICACION	FREC	%	% ACUMULADO
EXCELENTE	1	10	10
MUY BUENA	3	30	40
BUENA	3	30	70
REGULAR	3	30	100
MALA	0	0	100
TOTAL	10	100	

Tabla 15 satisfacción con la información que le brinda el médico en la consulta en pacientes masculinos menores de 30 años

4.10 Percepción sobre la eficacia del tratamiento.

Se intenta explorar como evalúa subjetivamente el paciente el tratamiento prescripto por el médico, en base a sus experiencias. De esto se obtuvo una satisfacción del orden del 90%. Tabla 16. Nuevamente el grupo masculino sin cobertura se plantea como el más crítico con el 78,9% de conformidad. Mientras que el grupo de encuestados masculinos con cobertura **en su totalidad** consideró el tratamiento como bueno a excelente.

CALIFICACION	FREC	%	% ACUMULADO
EXCELENTE	18	18	18
MUY BUENO	31	31	49
BUENO	41	41	90
REGULAR	10	10	100
MALO	0	0	100
TOTAL	100	100	

Tabla 16 satisfacción con el tratamiento medico prescripto en la consulta externa.

MASCULINO SIN COBERTURA

CALIFICACION	FREC	%	% ACUMULADO
EXCELENTE	0	0	0
MUY BUENO	5	26,3	26,3
BUENO	10	52,6	78,
REGULAR	4	21,1	100
MALO	0	0	100
TOTAL	19	100	

Tabla 17 satisfacción con tratamiento médico prescripto en la consulta externa en encuestados masculinos sin cobertura de salud

4.11 Grado de percepción del nivel de comunicación con el médico

El grado de satisfacción es muy alto, resultando el mismo en un 91% como bueno a excelente. Nuevamente el grupo más crítico lo representan los encuestados varones y sin cobertura con una satisfacción del orden del 74%.

CALIFICACION	FREC	%	%ACUMULADO
EXCELENTE	19	19	19
MUY BUENA	39	39	58
BUENA	33	33	91
REGULAR	9	9	100
MALA	0	0	0
TOTAL			

Tabla 18 Satisfacción con la comunicación establecida con el medico de consulta externa

4.12 Grado de accesibilidad a los turnos de consultorios externos

Esta pregunta intenta explorar la accesibilidad al sistema a través del consultorio externo. Mide una característica o atributo organizacional y representa también una medida de la equidad del sistema de salud local.
El 70% de los encuestados (tabla 19) consideró acceder al turno como algo difícil a muy difícil. Esto es una constante en los hospitales públicos de la Argentina donde el punto de equilibrio se corre a la restricción de la oferta de servicios generando de este modo barreras de accesibilidad, lo que se expresa como demanda insatísfecha por parte del usuario.

CALIFICACION	FREC	%	%ACUMULADO
MUYFACIL	2	2	2
FACIL	28	28	30
DIFICIL	32	32	62
MUY DIFICIL	38	38	100
TOTAL	100	100	

Tabla 19 dificultad de a la consulta externa

Los encuestados sin cobertura manifestaron ser los más críticos y sobre todo en sexo femenino. Es notable el hecho que **el 89.3%(tabla 20) de las mujeres menores de 40 años sin cobertura son las que manifiestan mayor dificultad para acceder al turno.**

FEMENINO MENORES DE 40 AÑOS SIN COBERTURA

CALIFICACION	FREC	%	%ACUMULADO
MUY FACIL	0	0	0
FACIL	3	10,7	10,7
DIFICIL	8	28,6	39,3
MUY DIFICIL	17	60,7	100
	28	100	

Tabla 20 dificultad de a la consulta externa en encuestados de sexo femenino menores de 40 años sin cobertura de salud

4.13 Percepción del tiempo de espera para la atención

En la tabla 21 se observa un alto porcentaje de pacientes, 76%, que muestran insatisfacción con respecto al tiempo de espera, siendo la calificación de largo a muy largo. Un grupo especial de usuario (tabla 22) que manifiesta dificultad para acceder al turno e insatisfacción por una espera prolongada, es el de sexo femenino menor de 40 años con grupo familiar de tres o más personas.

CALIFICACION	FREC	%	%ACUMULADO
MUY BREVE	0	0	0
BREVE	24	24	24
LARGO	45	45	69
MUY LARGO	31	31	100
TOTAL	100	100	

Tabla 21 Opinión del tiempo de espera para ser atendido en la consulta externa

FEMENINO SIN COBERTURA, MENOR DE 40 AÑOS CON GRUPO FLIAR MAYOR DE 3 PERSONAS

CALIFICACION	FREC	%	% ACUMULADO
MUY BREVE	0	0	0
BREVE	1	3,6	3.6
LARGO	12	42,9	46,4
MUY LARGO	15	53,6	100
TOTAL	28	100,1	

Tabla 22

4.14 Grado de satisfacción de la atención de enfermería

El 80% de los encuestados consideró que el trato brindado por las enfermeras era de bueno a excelente.

4.15 Grado de satisfacción de la atención del personal administrativo

Es de resaltar que la mesa de entrada de un establecimiento sanitario condiciona con el accionar de su personal administrativo el humor y disposición del usuario en la utilización de los diferentes servicios. Con este ítem se intenta explorar la conformidad de los encuestados (tabla 23) con el trato recibido por el personal administrativo que contacta con ellos en la tramitación de turno, estudios prescriptos y derivaciones hacia otros centros asistenciales. Este rubro resulto ser que genera mayor insatisfacción por parte del usuario. Nuevamente los usuarios encuestados de sexo masculino sin cobertura fueron el grupo de mayor nivel de insatisfacción llegando a más del 50%(tabla 24).

CALIFICACION	FREC	%	%ACUMULADO
EXCELENTE	7	7	7
MUY BUENO	13	13	20
BUENO	49	49	69
REGULAR	28	28	97
MALO	3	3	100
TOTAL	100	100	

Tabla 23 Opinión sobre el trato brindado por los administrativos

MASCULINO SIN COBERTURA

CALIFICACION	FREC	%	% ACUMULADO
EXCELENTE	0	0	0
MUY BUENO	3	15,8	15 8
BUENO	6	31,6	4 7.4
REGULAR	10	52,6	100
MALO	0	0	100
TOTAL	19	100	

Tabla 24 Opinión sobre el trato brindado por los administrativos de encuestados masculinos sin cobertura de salud

4.16 Conveniencia de los horarios de atención de consultorio externo y recomendación del servicio

En cuanto a estos puntos, los usuarios manifiestan un alto grado de satisfacción por los horarios de atención y la distribución de los mismos. Este nivel de satisfacción genera contribuye a una respuesta positiva en la recomendación de los servicios a otros potenciales usuarios como se observa en la tabla 26, con un 87% de recomendación. Esta pregunta explora la dimensión de satisfacción y también de fidelización con el servicio.

CALIFICACION	FREC	%	% ACUMULADO
MUY ADECUADOS	5	5	5
ADECUADOS	61	61	66
MEDIANAMENTE ADECUADOS	20	20	86
POCO ADECUADOS	12	12	98
INADECUADOS	2	2	100
TOTAL	100	100	

Tabla 25 Opinión sobre conveniencia de los horarios establecidos para los consultorios

TOTAL

	FREC	PORCENTAJE
LO RECOMENDARIA	87	87
NO LO RECOMENDARIA	13	13

Tabla 26 Recomendación del servicio de consulta externa de los encuestados

4.17 Si pudiera optar por una atención en el sector privado en forma gratuita

En este tópico se le plantea la hipotética posibilidad de atenderse en el sistema privado de la ciudad en forma gratuita. Es decir se intenta explorar el grado de fidelización del usuario con el servicio brindado por el sector de consultorios externos del hospital.

En conclusión se puede ver que, sin marcadas diferencias en cuanto a edad, vinculación laboral o instrucción que el 53% de los usuarios optaría por el sector privado

Siendo la atención en el hospital público de carácter gratuito para la población, es interesante observar la marcada diferencia entre pacientes con cobertura y sin cobertura en salud,. El grupo de menor fidelización esta representado por los usuarios sin cobertura (35%), y dentro de este son los usuarios de sexo masculino los que menos fidelización manifiestan (26%).

5. Conclusión

La percepción del usuario con respecto la calidad recibida en las prestaciones de salud obedece a patrones complejos, a expectativas individuales y a experiencias anteriores. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

El total de información procesada en el presente trabajo, nos lleva a concluir que el grado de satisfacción del usuario esta atada a un sinnúmero de variables influenciadas por el grado de percepción del usuario.

La realidad demuestra que el usuario de los servicios de consultorios externos del Hospital Artemides Zatti, en su gran mayoría presenta un **alto grado de satisfacción** con los mismos, a pesar de las dificultades que el sistema les presenta para acceder a los mismos.

Los ítems de desempeño profesional son los de mayor nivel de satisfacción del usuario, con valores entre 80 y 95 %. Son estos: Consulta medica, capacidad de escucha, duración de la consulta, capacidad de comunicación, información y tratamiento. Mientras que la mayor insatisfacción esta representada por la atención administrativa en la mesa de entrada con un 30%.

El confort y la tecnología percibida por el usuario constituyen un punto fuerte del hospital, lo que le permite competir de igual a igual con el sector privado. Esto se ve reflejado en el alto grado de satisfacción de usuarios con cobertura social que eligen atenderse el sector público.

Analizando los grupos que muestran mayor grado de insatisfacción, resulta a las claras que los pertenecientes a grupo masculino sin cobertura, son los que presentan mayor grado.

El 90% de las mujeres mayores de 40 años con grupo familiar de 4 o más personas, manifiesta dificultad para acceder al turno y en un 95% considera largo a muy largo el tiempo de espera.

El 13% de los encuestados no recomendarían el servicio de atención en el sector público, al que consideran en la calificación de regular a malo, siendo el que optaría en su totalidad por el sector privado.

Se extrae de analizar este subgrupo que el nivel de instrucción es bajo, siendo que, el 60 % presenta escolaridad primaria, el 20% secundario incompleto, el 20%

restante secundario completo. El 80% de este sector no posee cobertura social, todos en su totalidad percibe que el médico no los escucha y que la consulta es breve.

Solo el 47% de los usuarios se encuentra fidelizado con el hospital.

Surge de la interpretación de los resultados de la del trabajo la necesidad de instrumentar una serie de medidas tendientes a mejorar índices de los sectores críticos resultantes. Son ellos los más importantes, el sector de mesa de entradas, el sector de sanitarios, los procesos de tramitación de turnos e información al usuario. Es también lícito generar un sistema de contrarreferencia que gratifique a los sectores que están por encima de los valores de satisfacción esperada.

Es un desafío a futuro profundizar los resultados obtenidos y los posibles de obtener mediante el cruce de información resultante mediante una encuesta validada estadísticamente y aplicada con regularidad.

UNIVERSIDAD ISALUD
BIBLIOTECA

Modelo de encuesta utilizada

ENCUESTA EXPLORATORIA DE SATISFACCION DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL ZATTI

EDAD: **AÑOS**
SEXO: MASCULINO ☐ FEMENINO: ☐

SITUACION LABORAL:

EMPLEADO	DESOCUPADO	JUBILADO/ PENSIONADO	
CUENTAPROPISTA	PLAN DE TRABAJO/ BECAS	CHANGAS (SIN REL. DEP.)	

ESTUDIOS CURSADOS:

PRIMARIA INCOMPLETA	SECUNDARIA INCOMPLETA	TERCIARIA/ UNIVERSITARIA INCOMPLETA	
PRIMARIA COMPLETA	SECUNDARIA COMPLETA	TERCIARIA/ UNIVERSITARIA COMPLETA	

DOMICILIO.

CALLE: **Nº:**
BARRIO:

VIVIENDA.

PROPIA		PLAN DE VIVIENDA	
ALQUILADA		OTRO	

GRUPO FAMILIAR:

PERSONAS ☐

¿POSEE OBRA SOCIAL , SINDICAL O PREPAGA.?

SI		NO	
CUAL?			

1. **¿CÓMO CALIFICA LA ATENCION DE CONSULTORIOS DE SU HOSPITAL?**

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA

2. **LA CONSULTA QUE BRINDA EL MEDICO ES:**

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA

3. **LA CAPACIDAD DEL MEDICO ES:**

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA

4. **LA DURACION DE LA CONSULTA ES:**

MUY ADECUADA	ADECUADA	MEDIANAMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA

5. **LA CAPACIDAD DE ESCUCHAR DEL MEDICO ES:**

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA

6. **LA TECNOLOGIA DE ESTE HOSPITAL ES :**

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA

7. **EL CONFORT DE LAS INSTALACIONES ES.**

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO

8. **LA INFORMACION QUE ME DA EL MEDICO ES**

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA

9. **EL TRATAMIENTO QUE ME DIO EL MEDICO ES.**

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA

10. LA COMUNICACIÓN CON EL MEDICO ES :

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA

11. EL TRAMITE PARA CONSEGUIR EL TURNO FUE:

MUY FACIL	FACIL	DIFICIL	MUY DIFICIL

12. EL TIEMPO DE ESPERA PARA QUE LO ATIENDAN EN EL CONSULTORIO FUE:

MUY BREVE	BREVE	LARGO	MUY LARGO

13. EL TRATO DE LAS ENFERMERAS ES :

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO

14. EL TRATO DE LOS ADMINISTRATIVOS ES:

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO

15. LOS HORARIOS DE CONSULTORIOS, DE ACUERDO A SUS NECESIDADES, SON:

MUY ADECUADOS	ADECUADOS	MEDIANAMENTE ADECUADOS	POCO ADECUADOS	INADECUADOS

16. SI TUVIERA QUE RECOMENDARLE A ALGUIEN QUE SE ATENDIERA EN LOS CONSULTORIOS DE ESTE HOSPITAL:

LO RECOMENDARIA	NO LO RECOMENDARIA

17. SI PUDIERA OPTAR POR OTRA CLINICA /SANATORIO EN FORMA GRATUITA:

LO HARIA	NO LO HARIA

Bibliografía

- Avedis Donabedian, Evaluación de la atención médica, Milbannk Mem Fund Q 1966; 44:166-203 Salud para los Argentinos" Ginés Gonzáles García Fundación Isalud.
- El pequeño gestión ilustrado Dr. Díaz. Fundación Isalud
- Encuestas de satisfacción de Usuarios. L. Maceiras. Área de Medicina Preventiva y Salud Pública, Universidad de Vigo. Salud Pública Educ. Salud. 2002; 2(1): 28-33.
- Flores J.G. and Alonso C.G. Using focus groups in educational research, Evaluation Review 19 (1): 84-101. Sociology at Surrey, 1995.
- "La sanidad del otro lado" Valoración social del sistema sanitario público en Andalucía. Manuel Fernández Esquinas, Luís Gavira Sánchez, Manuel Pérez Yruela, Rafael Serrano del Rosal y Manuel Trujillo Carmona (2001).
- Participación colectiva y revelación de preferencias sobre programas sanitarios: un enfoque de sistema sanitario Joan Costa-Fonta, Departamento de Teoría Económica. Universitat de Barcelona. Barcelona. España. Revisión.
- Proyecto "Percepción de niveles y criterios de satisfacción de usuarios de subsistemas de salud, realizado con el apoyo de la SECYT- Fundación Isalud.
- Satisfacción de los usuarios y efectores con los sistemas de Salud Un estudio sobre percepción de niveles y criterios de satisfacción. Margot Romano Yalou, Rubén Torres, Daniela Álvarez y Yael Grünhut Ediciones Isalud
- Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Anales de la Facultad de Medicina . Universidad Nacional mayor de San marcos. Pag.127-141 ISSN 1025-5583.