

Satisfacción del usuario en el área de la consulta externa del centro médico del instituto de seguridad social del Estado de Tabasco.

*Raúl Guzmán León, M. en C. **

*Heberto Priego Álvarez, Dr. en C. ***

Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

ARTICULO ORIGINAL

Fecha de recibido:

31 de marzo de 2005

Fecha de aprobación:

19 de mayo de 2005

DIRECCIÓN PARA RECIBIR

CORRESPONDENCIA

División Académica de Ciencias de la Salud

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

Av. Gregorio Méndez 2838-A C.P. 86150

Villahermosa, Tabasco, México

priego@ujat3.ujat.mx

* Médico de Consulta Externa, Centro Médico del ISSET.

Profesor Investigador DACS-UJAT.

** Profesor Investigador DACS-UJAT.

RESUMEN

Objetivo: Determinar los factores principales que influyen en la satisfacción del usuario de la consulta externa del Centro Médico ISSET.

Material y métodos: Se realizó una investigación observacional descriptiva transversal a una muestra de 600 pacientes mayores de 18 años que en forma aleatoria se seleccionaron en los 20 consultorios de medicina familiar, turnos matutino y vespertino, en la segunda semana del mes de junio 2003.

Resultados: Los usuarios que acuden a la consulta externa el 71.60% son de zona suburbana, las personas con mas demanda de atención son de 26 a 40 años (43.3%), del sexo femenino 72.40%, los casados 69.90%, tres hijos o más 53%, de nivel primaria 32.80% y empleados 49.40%. El tiempo que esperaron para el 53.6% fue mayor de 30 minutos, para el 74.2% no hubo interrupciones durante la consulta. Expediente presente: 78.2%, para el 86.5% el médico estaba en el consultorio. El 95.6% opinaron que las instalaciones físicas son agradables, el 84.4% recibieron buena orientación del médico, el 42.20% no regresan por largos tiempos de espera y el 35.70% regresarían porque no les queda de otra. Conclusiones: Con este trabajo se destaca la importancia que tiene la "satisfacción del usuario" como un aspecto que debe evaluarse sistemáticamente con el fin de utilizarla cuando sea pertinente y esto se obtiene con la entrevista de los usuarios sobre la atención Médica recibida y obtener información que permita la toma de decisiones para elaborar una estrategia que se acerque a las expectativas y necesidades de los prestadores directos y a los usuarios mismos.

Palabras claves. Satisfacción, usuario, consulta, tiempo de espera.

SUMMARY

Objective: To determine the main factors that influence in the satisfaction of the user of the external consultation of the ISSET Medical Center.

Material and methods: One carries out a traverse descriptive observational investigation to a sample of 600 patients bigger than 18 years that were selected in the 20 clinics of family medicine in random form, morning and evening shifts, in the second week of the month of June 2003.

Results: The users that 71.60% goes to the external consultation are of suburban area, people with but demand of attention is from 26 to 40 years (43.3%), of the sex feminine 72.40%, the married 69.90 %, three children or more 53%, of level primary 32.80% and employees 49.40%. The time that the users waited for 53.6% was bigger than 30 minutes, for 74.2% there were not interruptions during the consultation. Present file: 78.2%, for 86.5% the doctor was in the clinic. 95.6% said that the physical facilities are pleasant, 84.4% received the doctor's good orientation, 42.20% doesn't return for long times of wait and 35.70% they would return because they don't have left of another. **Conclusions:** With this work he/she stands out the importance that has the "the user's satisfaction" as an aspect that should be evaluated systematically with the purpose of using it when it is pertinent and this is obtained with the interview of the users on the received Medical care and to obtain information that allows the taking of decisions to elaborate a strategy that comes closer to the expectations and the direct lenders' necessities and to the same users.

Key words. Satisfaction, user, consults, waiting time.

INTRODUCCION

La satisfacción del usuario con frecuencia se ve como un componente importante de la calidad de la atención; como tal, la satisfacción puede considerarse como un elemento de salud psicológica, lo que hace que el logro de la máxima satisfacción alcanzable sea un objetivo de la atención.

La valoración informal de la satisfacción tiene un papel aún más importante en el curso de cada interacción médico-paciente, ya que el profesional puede usarla continuamente para monitorear y guiar dicha interacción y al final, hacer un juicio sobre que tan acertada ha sido. Pero la satisfacción del paciente tiene también algunas limitaciones como medidas de calidad. Los pacientes generalmente poseen solo una comprensión muy incompleta de la ciencia y la tecnología de la atención, de manera que sus juicios en relación con estos aspectos pueden ser defectuosos. Es más, los pacientes algunas veces esperan y exigen cosas que serían incorrectas que el profesional proporcionara, porque están social y profesionalmente prohibidas o porque no convienen al paciente. Sin embargo, estas limitaciones no necesariamente restan validez a la satisfacción del paciente como una medida de calidad de la atención. Estas consideraciones, vistas en conjunto, muestran que la satisfacción del paciente está relacionada con la calidad de varias maneras. En tanto que las satisfacciones en sí, son un beneficio de la atención, figuran en el balance de beneficios y daños, que es el núcleo fundamental de la definición de calidad.

La satisfacción del usuario, además de ser en sí un objetivo y resultado de la atención, puede verse también, como una contribución a otros objetivos y resultados. Esta juega a la vez un importante papel dentro de la valoración de la calidad. Puede verse como el juicio que este emite sobre la calidad o la "bondad" de la atención y representa la evaluación que realiza acerca de la calidad. Por consiguiente esa evaluación de la calidad que hace el usuario, expresada como satisfacción e insatisfacción, puede ser notablemente detallada en una serie de indicadores, en los cuales él percibe que ésta se manifiesta y en esa forma puede ser evaluada por el investigador.

La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de calidad de la atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del paciente, que son asuntos sobre los que éste es la autoridad última. La medición de la satisfacción es, por lo tanto, un instrumento valioso para la investigación, administración y planeación.

El Centro Médico del Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco (ISSET), va sufriendo una serie de transformaciones, debido al crecimiento de la población, las necesidades de brindar cada día una mejor Calidad de Atención Médica y poner al servicio del derechohabiente los últimos adelantos de la medicina que en el estado se pueda

brindar, teniendo en cuenta siempre que en algunos casos pueden existir limitaciones, pero que en general hay disposición y actitud de servicio.

El Centro Médico ISSET se enfrenta a las nuevas directrices marcadas por el ejecutivo federal, en el sentido de alcanzar la calidad en el otorgamiento de los servicios de la población, en donde los servicios de salud han iniciado un proyecto encaminado a lograr mejoras evidentes en el corto plazo.

En la Encuesta de Consumo de Servicios de Salud en Tabasco (ECSST) efectuada en 1998, que se realizó entre la población adulta urbana de esta entidad federativa por la DACEA-UJAT¹, el ISSET registró un porcentaje del 30% de desconfianza en el diagnóstico y tratamiento, y dentro de las instituciones de Seguridad Social se registra con porcentajes aceptable de imagen favorable del 74%. Por lo que se considera que la satisfacción del usuario del Centro Médico ISSET, no está en correspondencia con la Misión, Visión y Objetivos que se plantean en la Institución.

La idea de realizar este trabajo de investigación contemplando los indicadores para medir la satisfacción del usuario en la sala de espera en el área de Medicina Familiar del Centro Médico ISSET, se planteó conocer resultados en corto plazo, para establecer acciones que influyan positivamente en la búsqueda de la Calidad, y se estableció como objetivo general la determinación de los factores principales que influyen en la satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Centro Médico ISSET, y como objetivos específicos los siguientes:

- 1.- Identificar las causas más frecuentes que influyen en la satisfacción del usuario con el tiempo de espera en la consulta externa del Centro Médico ISSET.
- 2.- Identificar los factores que se relacionan con la satisfacción del usuario en el proceso de atención Médica recibida.
- 3.- Evaluar la satisfacción del usuario con las condiciones del ambiente en la sala de espera de la consulta externa y en el consultorio.
- 4.- Proporcionar elementos para diseñar estrategias que permitan elevar la satisfacción del usuario en la Consulta Externa del Centro Médico ISSET en función con los resultados obtenidos.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó una investigación observacional, descriptiva, prospectiva, transversal. La población bajo estudio estuvo conformada por los 16,617 usuarios de la Consulta Externa mayores de 18 años que se atendieron en el mes de junio del 2003. Este estudio se llevó a cabo en el Centro Médico ISSET, el cual tiene una población derechohabientes según el censo

del Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco en el 2002, de 166,320 personas.

En el año 2002 se atendieron 266,429 consultas, de las cuales adultos mayores de 18 años fueron 199,778 y menores de 18 años 66,651; de estos 97,880 son hombres y 168,549 mujeres, acudiendo el 37.85% de asegurados. Y en el mes de junio se atendieron 23,424 con un promedio de 22.57 consultas diarias por consultorio, considerado el mes con mayor afluencia de consulta, por lo que se decidió utilizar para esta investigación a las 22,115 consultas que acudieron en el mes de junio del 2003, de las cuales 5,498 fueron menores de 18 años y 16,617 mayores de 18 años, con un promedio de 22.8 consultas diarias por consultorio.

De acuerdo con los objetivos de la investigación, es de gran importancia establecer las posibles diferencias de respuestas por lo que se utilizaron siete variables de control: edad, sexo, procedencia, número de hijos, escolaridad, estado civil y ocupación. Como variable dependiente se consideró la satisfacción del usuario, y como variables independientes al ambiente, proceso de atención y tiempo de espera.

Se elaboró un cuestionario de 23 preguntas en forma abierta y divididas en dos dimensiones, la calidad percibida y la sociodemográfica, utilizando como variables de control el tiempo de espera y la satisfacción del usuario, con las cuales se consideró se cumplían las necesidades de información para el cumplimiento del objetivo. Para validar el cuestionario se efectuó una prueba piloto, el mes de junio del 2003, encuestando en forma aleatoria a cinco usuarios en cinco consultorios distintos un solo día, con lo que se comprobó la habilidad de los encuestadores así como la facilidad de respuestas de los entrevistados, obteniéndose información valiosa de las variables de interés.

Por el tamaño de la población, se utilizó una herramienta estadística que permitió estudiar y seleccionar una parte de este universo, para tal efecto, se aplicó un muestreo no probabilístico por cuotas, seleccionando una muestra aleatoria de 600 pacientes, a los cuales se les aplicó un cuestionario por 60 alumnos de la Licenciatura de Médico Cirujano previamente adiestrados con un instructivo de llenado, a tres pacientes diarios por cada uno de los veinte consultorios en los turnos matutino y vespertino de lunes a viernes en la segunda semana del mes de junio del año 2003, sesenta pacientes por día por cada turno, en los horarios de nueve a diez horas y de quince a dieciséis horas. Los encuestados se enumeraron del uno al trescientos los del turno matutino, y del trescientos uno al seiscientos los del turno vespertino. Se construyó una base de datos con un equipo de cómputo utilizando programa de Excel 2000 y se realizó un análisis estadístico con el Software SPSS versión 10.0.

Para el análisis estadístico, de acuerdo a las variables definidas que expresan la ocurrencia "La Satisfacción del Usuario", y cuya escala de medición es nominal u ordinal, las técnicas estadísticas a utilizar son univariadas y bivariadas, empleando en algunos casos técnicas de la estadística no paramétrica como son el cálculo de frecuencia relativa, prueba de ji cuadrada y análisis de correlación de Spearman, con lo cual se consideró estimar los parámetros de las variables de interés y así satisfacer los objetivos planteados.

RESULTADOS

a). Características sociodemográfica de la muestra

En la encuesta se encontró que los usuarios que acuden a la consulta externa el mayor porcentaje (71.60%) son procedentes de la zona suburbana, y el 28.3% pertenecen a la zona urbana y sólo el 1.0% provienen de la zona rural (Figura 1 y tabla 1).

Figura 1
GRÁFICA 1
Análisis estadístico de la información recolectada en el cuestionario aplicado a una muestra de 600 pacientes o usuarios de la consulta externa del Centro Médico ISSET

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

Numero y porcentajes de entrevistados según la localidad de procedencia

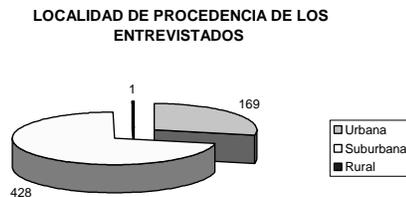


TABLA 1

LOCALIDAD	NUMERO	PORCENTAJE
Urbana	169	28.3
Suburbana	428	71.6
Rural	1	0.1
TOTAL	598	100

El mayor número de usuarios que acudió a la consulta externa eran del municipio del Centro con 529, seguido de Nacajuca con 37, con 7 Jalpa de Méndez, con 5 Centla, Cárdenas Cunduacán y Jalapa con 4, Huimanguillo y Tacotalpa 2 y con 1 los municipios de Jonuta, Teapa y Tenosique.

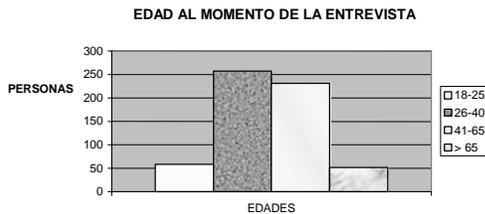
Las personas que con mayor demanda solicitaron atención médica en la Consulta Externa fueron las de 26 a 40 años (43.0%), las de 41 a 65 años con el 38.6%, las de 18 a 25 años en un 9.7% y los mayores de 65 años con 8.7% (Figura 2 y tabla 2)

Figura 2

Análisis estadístico de la información recolectada en el cuestionario aplicado a una muestra de 600 pacientes o usuarios de la consulta externa del Centro Médico ISSET

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

Número y porcentaje de entrevistados según la edad al momento de la entrevista



EDAD	NUMERO	PORCENTAJE
18-25	58	9.7
26-40	257	43
41-65	231	38.6
> 65	52	8.7
TOTAL	598	100

En cuanto al sexo de los entrevistados el femenino con 72.40%, fue el que con mayor afluencia acuden a la consulta externa para solicitar atención médica y los masculinos lo hacen en un 27.60%. Sobre el estado civil, los casados eran los que mas ocupan el servicio con el 69.90%, los solteros el 12.04%, viudos el 9.04 % y los de unión libre el 8.70% (Figura 3 y tabla 3).

Figura 3

Análisis estadístico de la información recolectada en el cuestionario aplicado a una muestra de 600 pacientes o usuarios de la consulta externa del Centro Médico ISSET

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

Número y porcentaje de entrevistados según su estado civil



TABLA 3

EDO. CIVIL	NUMERO	PORCENTAJE
Casado	418	70
Soltero	72	12
Viudo	56	9.3
Unión Libre	52	8.7
TOTAL	598	100

Con relación al número de hijos, el 53% de los entrevistados tienen mas de 3 hijos, el 35.8% tienen de 1 a 2 hijos y el 11.2% contestaron que no tienen hijos.

Los que solicitaron consulta que no tienen ningún estudio fue el 5.7%, con pre-primaria el 2.20%, con nivel primaria el 32.80%, cursaron la secundaria el 18.70%, contaban con estudios de bachillerato el 13.70%, la normal básica fue mencionada por el 2.34 %, con carrera técnica el 8.9%, la licenciatura la tenían el 15.0%, el nivel máximo de estudios fue de especialidad o maestría en 0.70% (Figura 4 y tabla 4).

La actividad que desempeñan los derechohabientes que utilizan el servicio de consulta externa predominante fueron los empleados con el 49.40%, seguida de los que se dedican a las labores del hogar con el 38.90%, los obreros el 3.70%, estudiantes son el 3.40%, los no remunerados el 3.0% y como peón el 1.50%

Análisis estadístico de la información recolectada en el cuestionario aplicado a una muestra de 600 pacientes o usuarios de la consulta externa del Centro Médico ISSET

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

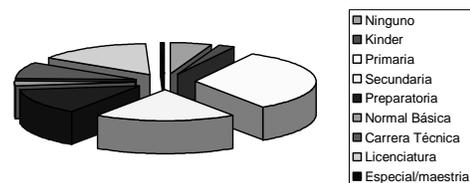
TABLA 4

Número y porcentaje de entrevistados según el grado de estudios que posee

GDO ESTUDIO	NUMERO	PORCENTAJE
Ninguno	34	5.7
Kinder	13	2.2
Primaria	196	32.8
Secundaria	112	18.7
Preparatoria	82	13.7
Normal Básica	14	2.34
Carrera Técnica	53	8.9
Licenciatura	90	15
Especial/maestría	4	0.7
TOTAL	598	100

Figura 4

GRADO DE ESTUDIOS DE LOS ENTREVISTADOS



b). Tiempo de Espera

El 87.0% de los entrevistados opinaron que la entrega de las fichas para la consulta fue en el horario establecido por la Institución y el 13.0% que no fueron otorgadas en la hora indicada. Además el 86.9% de los entrevistados contestaron que las fichas para la consulta sí tenían el horario establecido y el 13.1% opinaron lo contrario.

Con respecto al tiempo que tuvieron que esperar para su consulta el 46.4% contestaron que fue menor a los 30 minutos y 53.6% que el tiempo de espera fue mayor de los 30 minutos. Con el tiempo que duró su consulta, los que contestaron que fue menor a los 20 minutos fueron el 67.6% y mayor a los 20 minutos el 32.4% (Figura 5 y tabla 5).

Figura 5

Análisis estadístico de la información recolectada en el cuestionario aplicado a una muestra de 600 pacientes o usuarios de la consulta externa del Centro Médico ISSET

TIEMPOS DE ESPERA

Número y porcentaje de entrevistados que opinaron en relación al tiempo que duró la consulta

TIEMPO DE LA CONSULTA



TABLA 5

DURACION	NUMERO	PORCENTAJE
< 20 Min	403	67.6
> 20 Min	193	32.4
TOTAL	597	100

En cuanto a que si se presentaron interrupciones durante su consulta el 7% de los encuestados contestaron que fueron frecuentes, el 5.5% opinaron que fueron muy frecuentes, el 11.6% de los entrevistados opinaron que eran poco frecuentes y, el 74.2% contestaron que no hubo interrupciones. Con relación a la presencia del expediente clínico en el consultorio en el momento de la consulta el 78.2% de los pacientes contestaron que si estaban y el 21.1% refirieron lo contrario. Y si éstos contaban con los resultados de laboratorio, el 58.30% opinaron que si, el 25.40% contestaron que no, y el 16.0% no tenían estudios de laboratorio.

La encuesta demostró que el 86.5% de los entrevistados contestaron que el médico que le corresponde a su consulta si estaba en su consultorio, el 8.5% que no estaba, y el 5% contestaron que a veces no estaba presente.

c. Satisfacción del Usuario.

En relación a las condiciones del lugar de espera para recibir la consulta, con la entrevista se obtuvo que el 95.6% lo encontraron limpio, habían sillas suficientes, baños, buena ventilación, luz suficiente y con letreros de orientación; y el 4.4% refirieron lo contrario. Y las condiciones del consultorio donde fueron atendidos el 99.0% opinaron que estaba limpio, con sillas, escritorio, mesa o cama de exploración, luz suficiente y privacidad suficiente, y el 1% opinaron lo contrario. La orientación recibida sobre el proceso de la consulta, fue buena para el 89.4% de las personas y mala

para el 10.6% (gráfica y tabla 7). Y si recibieron platicas de salud en la sala de espera, el 84.2% opinaron que no las recibieron, en tanto que el 15.8% dijeron si recibirlas.

Al igual que el 86.4% de las personas contestaron que no se les otorgan folletos en las salas de espera, y de las que opinaron que si los reciben fueron el 13.6%.

Cuando se les preguntó a los entrevistados porqué causas no regresarían al Centro Médico, el 42.20% contestó que por los largos tiempos de espera, por la poca información recibida el 18.0%, por el maltrato personal el 23.0%, por no estar de acuerdo con su diagnóstico el 9.80%.

Su opinión acerca de las razones para regresar a éste hospital el 32.90% opinaron que por los medicamentos que se les otorga; porque no les queda de otra el 35.70%; por la buena atención el 24.50%; y 6.9% por estar de acuerdo con su diagnóstico (Figura 6 y tabla 6).

Figura 6

Análisis estadístico de la información recolectada en el cuestionario aplicado a una muestra de 600 pacientes o usuarios de la consulta externa del Centro Médico ISSET

SATISFACCION DEL USUARIO

Número y porcentaje de entrevistados que opinaron regresarán al hospital por las sig. Razones

RAZONES PARA REGRESAR

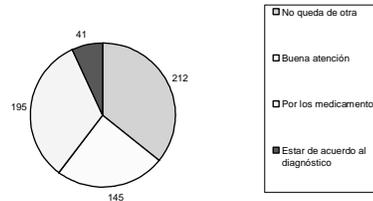


TABLA 6

RAZONES	NUMERO	PORCENTAJE
No queda de otra	212	35.7
Buena atención	145	24.5
Por los medicamentos	195	32.9
Estar de acuerdo al diagnóstico	41	6.9
TOTAL	593	100

Relación entre las variables estudiadas.

La evaluación de la satisfacción del usuario en la sala de espera de la Consulta Externa del Centro Médico ISSET con relación al tiempo, destaca la importancia que tiene el que la mayoría de los entrevistados (99%), son del área urbana y suburbana y del municipio del Centro y Nacajuca (566), por la accesibilidad de acudir a este servicio y la proximidad a este Centro Médico.

Con el cruce de las variables de interés se demostró que no existe diferencia significativa en el nivel de conocimientos en la

población estudiada con relación al tiempo que tuvieron que esperar para pasar a su consulta independientemente que se agrupen por niveles de estudios, con relación al tiempo que duró su consulta todos los niveles educativos en su mayoría opinaron que fue de menos de 20 minutos siendo los de nivel primaria los que más dieron esta opinión; los empleados (49.40%) son los que acuden con más frecuencia y su necesidad de atención la requieren con menos tiempo de espera de acuerdo a sus horarios de labores, y pueden referir que fue prolongado.

Los del sexo femenino (72.40%), los casados (69.90%) y los que su familia está integrada por más de tres hijos (53%), son los que aparecen en esta encuesta como los que más solicitan el servicio de consulta externa.

El análisis de los resultados demuestra que la entrega de las fichas fue en el horario establecido por la institución (87.0%), y que estas tienen la hora de su consulta señalada, por lo que no se considera como un factor que influya en el tiempo de espera.

La espera para la consulta si fue calificada por el 53.60% de los entrevistados como mayor a los 30 minutos, sin embargo el tiempo que duró su consulta la respuesta que predominó (67.60% de los entrevistados) fue menor de los 20 minutos, al analizar por porcentaje fueron los del sexo masculino los que mayormente opinaron que para su atención médica necesitaron más de 30 minutos; se pudo demostrar con relación al estado civil una diferencia significativa con los casados que manifestaron una espera mayor de los 30 minutos y con el tiempo que duró su consulta opinaron que fue menor a los 20 minutos.

Las interrupciones de la consulta no prolongó el tiempo de espera pues el 74.2% de los entrevistados contestaron que no las hubo, el expediente clínico respondieron el 78% de los pacientes que estos estaban en el consultorio en el momento de su consulta y el 58.30% contestaron que los estudios de laboratorios ya estaban incluidos en el expediente clínico, y fue calificado como puntual al médico del consultorio.

Un factor que puede influir en la respuesta de los usuarios es que la entrevista se haya realizado a la salida del paciente del consultorio cuando ya no tiene mucho valor el tiempo que esperó su consulta con relación a la atención recibida.

Para evaluar la satisfacción del usuario en la sala de espera se tomó muy en cuenta las amenidades o condiciones del ambiente tanto en la sala de espera como en el consultorio y el 95.70% de los entrevistados respondieron que estaban en buenas condiciones.

La orientación recibida durante el proceso de su consulta fue calificada como buena para el 89.40% de los entrevistados, sin embargo el 84.20% de las personas opinaron que no hubo pláticas ni folletos de promoción de la salud que hayan servido para hacer de la espera más agradable.

Los largos tiempos de espera fueron calificados por 42.20% de los entrevistados como la principal causa por lo que regresarían a este Centro Médico y el 18% opinaron que la

poca información recibida; y 212 de los 600 entrevistados opinaron que regresarían a este Centro Médico por no quedarles de otra y 195 opinaron que regresarían al los medicamentos que otorga.

DISCUSION

Para el análisis comparativo de los resultados del estudio realizado en el Centro Médico ISSET sobre la Satisfacción del Usuario en la Sala de la Consulta Externa, y de su posible interpretación se ha hecho uso de esta discusión de los datos de otras encuestas realizadas a nivel nacional, tales como la Encuesta Nacional de Satisfacción con los Servicios de Salud (ESSSM) realizada en abril y mayo de 1994 por la Fundación Mexicana de Salud, la Encuesta Nacional de Salud I y II (ENSA), efectuadas por la Secretaría de Salud en 1988 y 1994 respectivamente, la Encuesta de Consumo de Servicios de Salud en Tabasco (ECSST) realizada en esta entidad federativa los meses de junio, julio y agosto de 1998 patrocinada por la División Académica de Ciencias Económico Administrativa de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, la Cruzada Nacional para la Calidad realizada en el mes de marzo del año 2000 en el Centro Médico ISSET, así como de otros estudios cuantitativos y cualitativos.

La condición más favorable que desfavorable con relación a la espera en la sala de la consulta externa del Centro Médico ISSET, es el hecho de que el 99% de los entrevistados son de la zona urbana y suburbana los que tienen la imagen de buena atención de su salud porque el tiempo de espera es poco por la accesibilidad y proximidad para acudir a este Hospital, que coincide con la Encuesta Nacional de Satisfacción de Servicios de Salud que considera que la calidad de los servicios de salud en México es buena (88% ESSSM).

Con respecto al tiempo que tuvieron que esperar para su consulta el 53.60% de los entrevistados contestaron que fue mayor a los treinta minutos, que coincide con la ESSSM que refiere que más de la mitad de los adultos encuestados opinaron que tardaron más de treinta minutos antes de ser atendidos por los médicos familiares lo contrario con lo dicho en la encuesta efectuada en el mes de marzo del 2002 a 441 usuarios atendidos en 4,395 minutos con un promedio de 11.2 minutos por paciente.

El 42.2% de los entrevistados opinaron que no regresarán al hospital por los largos tiempos de espera, que coincide con la Encuesta Nacional de Salud (ENSA II) en la que refiere que uno de los tres principales motivos para no regresar fue los largos tiempos de espera; y el 23% de los entrevistados opinaron no regresar por el mal trato personal lo contrario con lo encontrado por la ESSSM, donde 7 de cada 10 no regresan por el mal trato personal.

Del total de los entrevistados el 35.7% opinaron regresar al Hospital por no quedarle de otra, equitativa con lo dicho por la

Encuesta de Consumo de Servicios de Salud de Tabasco (ECSST), donde el 33.7 % de la población opinó que acuden a las instituciones de salud porque es a lo que tienen derecho, y el 23.7% opinaron que por el descuento que se les hace.

CONCLUSIONES

Con este trabajo se demostró que los usuarios con mayor afluencia a este Hospital son los de la zona urbana y del municipio del Centro, con predominio entre los 26 y 40 años, casados, del sexo femenino y con más de 3 hijos, empleados y de nivel primaria. La poca afluencia de los demás municipios es porque estos cuentan con atención médica de primer nivel en consultorios Médicos periféricos. La edad, y estado civil está de acuerdo con la edad que se utilizó para la encuesta; a mayor número de integrantes de su familia menos recursos económicos y mayor utilización de los servicios institucionales.

Este trabajo evidencia que institucionalmente se cumple con el horario establecido para la entrega de las fichas, y la puntualidad en el horario establecido para su atención médica.

Los usuarios de este servicio opinaron que no regresan a este Centro Médico, en primer lugar por los largos tiempos de espera, seguidos del mal trato del personal y la poca información recibida. Y el primer factor por el que regresan es porque no les queda de otra, en segundo lugar por los medicamentos que reciben y por último por la buena atención.

El tiempo que tuvieron que esperar para recibir su atención fue mayor a los 30 minutos, con un tiempo de consulta de menos de los 20 minutos, siendo poca las interrupciones en el proceso de su atención. La sala de espera y el consultorio para su atención fue confortable, pero sin recibir folletos ni pláticas sobre programas de salud que pudieran haber hecho más amena la espera.

Con la elaboración de este trabajo se destaca la importancia que tiene "la satisfacción del usuario" como un aspecto que se debe evaluar sistemáticamente con el fin de utilizarla cuando sea pertinente para incrementar el prestigio del Centro Médico ISSET.

Esto se obtiene con la entrevista de los usuarios sobre la atención Médica recibida, para obtener información que beneficie a este Centro Médico, que permita la toma de decisiones para elaborar una estrategia que se acerque a las expectativas y necesidades de los prestadores directos y a los usuarios mismos.

RECOMENDACIONES

- 1.- Protocolizar el proceso de atención en el Servicio de la Consulta Externa que permita optimizar los recursos y dar atención con oportunidad.
- 2.- Propiciar al usuario información sobre el manejo y cuidado de su salud, promoviendo la instalación en la sala de espera de un módulo y monitores que permitan esta función.
- 3.- Minimizar el tiempo de espera equipando a los consultorios con equipo de cómputo que permite tener al alcance del proveedor del servicio los datos del usuario y los estudios de laboratorios y gabinetes realizados.
- 4.- Realizar estudios sistemáticos que permitan la comparación con este trabajo, en busca de una mejor satisfacción de los usuarios.

BIBLIOGRAFIA

Aguirre Gas, Héctor. Administración de la calidad de la atención médica. *Rev. Med. IMSS (Méx.)* 1997; 35(4): 257-264.

Bronfman M.; Castro R.; Zúñiga E.; Miranda C.; Oviedo J. Del cuanto al por que. La utilización de los Servicios de Salud desde la perspectiva de los usuarios. *Salud Pública Méx.* 1997; 39 (5): 442-450.

Donabedian, Avedis. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. *Salud Pública Méx.* 1990; 32:113-117.

Donabedian, Avedis. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Salud Pública Méx.* 1993; 35(3): 228-247..

Encuesta Nacional de Satisfacción con los Servicios de Salud, 1994. Serie Economía y Salud: Documentos para el análisis y la convergencia 14. México, DF: Fundación Mexicana para la Salud, 1995: 1-21.

Frenk J., Bases para la evaluación de la atención a la salud. *Salud Pública Méx.* 1998; 30: 404-415.

García Garro A; Viniegra Ramírez P; Zetina Vélez B; Ocampo Barrios G. Calidad de la atención médica en medicina familiar. *Rev. Med. IMSS* 1995; 33: 405-408.

Godines Cortés Carlos. *Calidad de la atención en salud.* Inst. Nal. De salud Pública 1994:111-144.

Haran Qatari and Dave. Determinants of users satisfaction with primary health care settings and services in Saudi Arabia. 1999;11(2): 523.

Infante C.; Abreu Hernández L; Reyes Lagunes I. Las quejas de los pacientes: Objetividad de los indicadores subjetivos de la calidad de la atención médica. *Revista de psicología social y personalidad*, Vol. XIV, Num. 2, 1998: 17-18. Argentina.

Jeese William F. Garantía de la calidad en los hospitales de Estados Unidos. *Salud Pública Méx.* 1990; 32:131-137.

Maldonado Islas G; Orrico Torres S; Fragoso Bernal J; Pérez Priego JH. Calidad en la atención del adulto mayor en medicina familiar. *Rev. Med. IMSS* 2000; 38(3): 125-129.

Martínez Ramírez A; Guzmán B; Ruiz Orozco P. Evaluación de la calidad de la atención a la salud mediante indicadores y su estándar. *Rev. Med. IMSS* 1998; 36(6): 487-496.

Martínez Ramírez A; Van-Dik Puga MA.; Nápoles Rodríguez F; Robles Uribe J; Ramos Ramos A; Villaseñor Urrea I. *Hacia una estrategia de garantía de calidad: Satisfacción en la utilización de los Servicios Médicos.* Salud Pública, Río de Janeiro 12(3): 399-403. Julio 1996.

Morales González F; García Peña C. Satisfacción de usuarios en unidades de primer nivel de atención médica. *Rev. Med. IMSS Méx.* 1997; 35(2): 139-143.

Priego Álvarez H; Díaz Moscoso MG.; López Naranjo JI. Consumo en Salud: La perspectiva del prestador de Servicios de Salud. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, México, 2001; 18:23-32.

Priego Álvarez Heberto R. *Diagnóstico Organizacional del ISSET.* Villahermosa, Tab. Mayo 1993: 1-28.

Priego Álvarez Heberto. Consumismo Sanitario Versus Consumerismo en Salud: *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* 1997; 5: 31-37.

Priego Álvarez Heberto. Consumo en Salud: La perspectiva del consumidor sanitario. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas.* 1997; 7: 15-22.

Priego Álvarez Heberto. Evaluación de la Calidad de la Atención Médica en Servicios de Urgencias a Pacientes por Accidentes de Transportes. Villahermosa, *Rev. Ciencias de la Salud* 1998: 8-20.

Ramírez Sánchez TdeJ; Nájera Aguilar P; Nigenda López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios. *Salud Pública Méx.* 1998; 40:3-12.

Reerink Evert. Garantía de la calidad de la atención a la salud en los países bajos. *Salud Pública Méx.* 1990; 32:118-130.

Ruelas Barajas Enrique. Transiciones indispensables de la cantidad a la calidad y de la evaluación a la garantía. *Salud Pública Méx.* 1990, Vol. 32, Num. 2.

Ruelas Barajas E; Reyes Zapata H; Zurita Garza B; Vidal Pineda LM. Círculos de calidad como estrategias de un programa de garantías de calidad de la atención médica en el Instituto Nacional de Perinatología . *Salud Pública Méx.* 1990; 32: 207-220.

Ruelas Barajas E; Vidal Pineda LM. Unidad de garantía de calidad. Estrategia para asegurar niveles óptimos en la calidad en la atención médica. *Salud Pública Méx.* 1990; 32: 225-231.

NOTAS

1. Citado en: Priego-Álvarez, H. Calidad Percibida de los Servicios Médicos en Tabasco. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* 2000; 14:5-11. Cabe señalar que la Encuesta de Consumo de Servicios de Salud (ECSS-1998) constituyó la primera aproximación mercadológica que documentó entre sus rubros la calidad percibida de los servicios sanitarios en 1038 encuestas aplicadas en la población urbana del Estado mexicano de Tabasco.