



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD  
ESCUELA DE SALUD PUBLICA  
CIES- UNAN Managua



**Maestría en Salud Pública**

**2017 - 2019**

**Informe Final de Tesis para Optar al**

**Título de Master en Salud Pública**

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS, ACERCA DE LOS  
SERVICIOS QUE SE BRINDAN EN LA CONSULTA EXTERNA. CIS  
TEUPASENTI, EI PARAISO, HONDURAS, MARZO 2019.**

**Autora:**

**Patricia del Carmen González**

**Licenciada en Enfermería**

**Tutora:**

**MSc. Sheila Valdivia Quiroz**

**Docente Investigadora**

**Managua, Nicaragua, mayo 2019**

# INDICE

## Contenido

RESUMEN .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii.
I. INTRODUCCION .....	1
II. ANTECEDENTES .....	2
III. JUSTIFICACIÓN.....	4
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
V. OBJETIVOS .....	6
VI. MARCO TEÓRICO .....	7
VII. DISEÑO METODOLÓGICO .....	18
VIII. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS .....	22
IX. CONCLUSIONES .....	49
X. RECOMENDACIONES .....	50
XI. BIBLIOGRAFIA .....	52
ANEXOS .....	54

## **RESUMEN**

**Objetivo.** Determinar la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta Externa del Centro Integral de Salud (CIS Teupasenti), Honduras, abril, 2019.

**Metodología:** Estudio de tipo descriptivo de corte transversal la técnica a utilizar consistió en una encuesta, se seleccionó una muestra de 90 pacientes que asistieron a los servicios que brinda la consulta externa. Eran Usuarios registrados en base de datos del CIS Teupasenti, la información obtenida se procesó mediante el programa. Versión 2016.

**Resultados.** Los servicios a los que más acude la población son Consulta medicina general 41.6% otras patologías 33.3%, en cuanto a las edades la población en su mayoría son el adultez temprana 43.2% – 69 años, predominando el sexo femenino 77.9%, y en su mayoría los pacientes de primera vez 52.6% y subsiguientes 47.4%, en cuanto al tiempo de espera para su cita programada es de más de 30 días con 65%, ese tiempo le pareció aceptable 31.6% y con respecto a su cita programada 1.1 %. Al igual recibió buen trato del personal que labora en los diferentes servicios de la consulta externa. El 99% de los encuestados menciona que les resolvieron su problema de salud, lo que significa el usuario se fue satisfecho. Al mismo tiempo les pareció que las instalaciones en cuanto a ventilación, iluminación, limpieza de baño y limpieza en general son muy buenos.

**Conclusión:** Los resultados indican que existe oportunidad de mejoras en la satisfacción de los usuarios que asisten a la consulta externa.

**Palabras Claves:** Satisfacción, servicios, usuarios.

**Contacto:** [pagonza04@gmail.com](mailto:pagonza04@gmail.com)

## **DEDICATORIA**

A Dios sobre todas las cosas a mi esposo José Alcides Blandón y a mis hijos, Sobrinos, por estar siempre a mi lado, y recibir el apoyo moral para continuar cada día, por comprenderme que hubo momentos de no poder compartir con mi familia por culminar la meta, pero que al final el triunfo es para todos.

A mi familia porque siempre he tenido el apoyo incondicional, son ejemplares, luchadores, amorosos, los amo por su enorme ayuda que me brindaron en este trayecto de mi vida, que no ha sido fácil pero que sin ustedes la situación hubiera sido muy difícil.

A mis compañeras de maestría, que en ningún momento nos separamos, dándonos el apoyo en las buenas y las malas, los momentos felices que pasamos cada mes al viajar, Les agradezco porque has sido muy especial en mi vida, mi confidente, momentos de desvelos, de acompañamiento, en los que siempre han estado pendiente de mí.

***Lic. Patricia del Carmen González***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios, ya que sin Él no hubiera sido posible culminar una meta más en mi vida.

A mi Esposo José Alcides Blandón Rodríguez, Hijos Fernando José Blandón González, Alejandro José Blandón González y Axel Antonio González, Sobrinos Kenneth Janeth González, Asbely Solanch Espinal por estar siempre orando por nuestras vidas para que Dios cuidara cada uno de nuestros pasos en donde andábamos, por su enorme apoyo espiritual de que siguiéramos adelante.

A la Dra. Indiana Argeñal por el permiso para poder seguir estudiando y darme la oportunidad de desempeñarme en áreas relacionadas a mi carrera.

por haberme dado la oportunidad de culminar mis estudios, y mis amigas (compañeras), que hemos pasado de todo, pero siempre juntas apoyándonos siempre.

Agradezco a todos los docentes del CIES que me impartieron clases durante la maestría, a mis compañeros en general por todos los momentos que pasamos y disfrutamos juntos en cada una de las etapas en el proceso de los estudios.

Agradezco a mi tutora Dra. Sheila Valdivia por su dedicación, tiempo, paciencia, y por el apoyo científico técnico en el desarrollo de mi tesis de grado para optar al título de Master en Salud Pública.

***Lic. Patricia del Carmen González***

## **I. INTRODUCCION**

La percepción de los usuarios sobre el trato recibido durante su paso por los servicios de salud se toma cada vez más en cuenta, pues es un área de oportunidad para los prestadores de servicio que buscan mejorar la atención a las personas, es de suma importancia la evaluación continua en busca de la excelencia, a través de la formulación de objetivos estratégicos, de identificar aquellas acciones que contribuyan a superar las expectativas en la atención que reciben los usuarios de los servicios de salud, lo cual es el motivo fundamental de este trabajo. Asimismo, conocer la perspectiva del cliente con respecto a los servicios fue reconocida crecientemente durante la década de los ochenta.

Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores priorizan al usuario, se logra ofrecerles servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad. La satisfacción es la complacencia de los pacientes con los servicios de salud, con los proveedores y con los resultados de la atención.

La satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios, una medida del resultado y de sus intervenciones. Asimismo, este estudio determina la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta CIS Teupasenti, el Paraíso, Honduras, marzo, 2019. Este trabajo será de mucha utilidad ya que se valorarán las expectativas del usuario, así como los elementos necesarios para lograr la satisfacción de los mismos.

## II. ANTECEDENTES

Peralta Moncada C. (2015) Nicaragua; en su tesis para optar a su título de Master en Salud Pública Cíes Unan Managua , realizó un estudio para evaluar la opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Hospital TELA en Honduras utilizando el instrumento SERVQUAL, en todas las dimensiones de las expectativas del servicio los resultados fueron negativas lo que se interpreta, que la opinión de los usuarios externos cumplen moderadamente con los estándares de calidad en cuanto a la percepción de los usuarios, están modernamente satisfechos con el servicio que se brinda.

Roa Solís, Heiry (2015) Nicaragua; en su tesis para optar al título de Máster en Salud Pública en Cíes UNAN Managua 2015, realizó un estudio para evaluar la opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Centro de salud Sócrates Flores Vivas en Managua, Nicaragua donde encontró que según las expectativas los usuarios, se consideraron satisfechos, mientras que en la percepción moderadamente satisfecho.

Ibarra Luis, y Espinoza Belén (2014) México; en Universidad Estatal de Sonora Hermosillo, publicaron un estudio comparativo en los Hospitales públicos y privados, utilizando la encuesta SERVQUAL para evaluar la calidad de atención en el área de emergencias, Medicina General 50% los resultados encontrados fueron Hospital público las expectativas están por debajo de las percepciones lo que indica que los usuarios recibieron menos de lo esperado y en los privados las percepciones fueron superior a las expectativas.

Sáenz Luis (2014) Perú; en el Hospital Nacional, realizó un estudio de Satisfacción de los usuarios mediante SERVQUAL donde concluyó que los usuarios externos

tenían mayores expectativas que percepciones demostrando los usuarios niveles de insatisfacción.



### **III. JUSTIFICACIÓN**

Brindar una atención de calidad en salud es un objetivo de todas las Instituciones y autoridades de salud, los servicios que ofertan están inmersos en estos procesos, para mejorarlos es necesario definir criterios y herramientas de medición, que garanticen las condiciones indispensables para que la atención que proporciona el personal, se brinde con oportunidad, en un ambiente seguro, eficiente y humano en todos los ámbitos de salud.

Así mismo la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad con el propósito de que influyan en la mejora, el cambio, la utilización y continuidad de los servicios de salud.

Por tal motivo es necesario que el paciente desde el momento que ingresa y transita por todos los servicios que recibe, espera obtener una atención de calidad.

Por lo antes planteado se consideró necesaria la realización del estudio sobre Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en los CIS, y UAPS del municipio de Teupasenti, Honduras, en marzo 2019, a fin de aportar con una línea de base que permita a los tomadores de decisiones identificar las brechas de satisfacción e implementar estrategias en los puntos críticos que sean determinados en el estudio.

#### **IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La confianza de los usuarios se deteriora en relación al acceso a los servicios de salud; frente a esta situación, el estado ha intentado dar una respuesta a través de la descentralización como una estrategia para mejorar el acceso a los servicios de salud y por ende lograr una mayor satisfacción de los usuarios de la Consulta Externa del (CIS) Teupasenti, sin embargo debido a las constantes denuncias recibidas por parte de los usuarios, se considera de importancia dar respuesta a la siguiente pregunta:

¿Cuál es la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa del CIS municipio de Teupasenti, Honduras, marzo 2019?

Asimismo, se presentan las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son las características socio demográficas de los usuarios y/o padres de familia que asisten a esta unidad de salud?
2. ¿Cuál es la opinión del usuario con respecto a los tiempos de los procesos de atención?
3. ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de farmacia?
4. ¿Cuál es la percepción de los usuarios acerca del trato que reciben en la consulta externa?

## **V. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Determinar la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta Externa del CIS Teupasenti, Honduras, marzo 2019.

### **Objetivos Específicos**

1. Caracterizar socio demográficamente los usuarios y/o padres de familia que asisten a la consulta externa de esta unidad de salud.
2. Precisar la opinión del usuario con respecto a los tiempos de los procesos de atención.
3. Identificar la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de farmacia.
4. Establecer la percepción de los usuarios acerca del trato que reciben en la consulta externa.

## VI. MARCO TEÓRICO

La primera historia escrita sobre la calidad en servicios de salud se encuentra en la época de los babilonios, en el código de Hammurabi, sexto rey semita (1792- 1750 a.C.). En el código se mencionan drásticos castigos para los médicos que incurrieran en negligencia médica. Como nos damos cuenta, la preocupación por la calidad no es algo nuevo, a pesar de los grandes aportes en el sector industrial de autores como Schewart, Deming y Juran<sup>3</sup>, es difícil llegar a un acuerdo sobre lo que quiere decir «calidad». Sin embargo, la gran mayoría acepta la idea de que calidad «es la capacidad para que un producto consiga el objetivo deseado al costo más bajo posible». De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2003), la actual situación de salud a nivel mundial ha tenido en los últimos 50 años un retroceso, dando como resultado el aumento en la desigualdad de la salud a nivel mundial con relación a la esperanza de vida de las personas. Por ello, es prioritario evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de salud.

La satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción

Define calidad como el conjunto de responsabilidades de todos los integrantes de una organización para integrar, desarrollar, asegurar y mejorar un producto o un servicio, a fin de satisfacer completamente al usuario, con el menor costo posible. Por lo tanto, establecer la excelencia, caracterizada por el uso

adecuado del producto o servicio, no implica lujos o costos altos; quien define si un producto o servicio es o no de calidad, es el usuario, es él quien otorga el valor según su grado de satisfacción. (Vargas, 2002)

También en otra investigación fue conocer la satisfacción con la calidad de la atención que recibió el usuario de consulta externa de un centro de salud urbano en Villahermosa, Tabasco. La población que se estudió fueron los usuarios que asistieron a consulta médica en un centro de salud urbano del estado de Tabasco, en los meses de septiembre a diciembre de 2015. El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL en su versión para servicios de consulta externa. Resultados. El 8,5% de los pacientes estuvieron satisfechos con la calidad de atención recibida. Las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron los índices más altos con una media de 39.53 y 37.41 respectivamente. Conclusiones. Existe un bajo porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio recibido. Esto puede deberse al tiempo prolongado de espera para ser atendidos, al incumplimiento del horario de atención en consulta externa, la escasez de medicamentos en la farmacia y al aspecto físico de las instalaciones de la institución prestadora del servicio. La mayor satisfacción en la atención recibida se encontró en las dimensiones de seguridad y empatía (Argello & Tinoco Begazo, 2015)

Asimismo, otro estudio fue caracterizar la satisfacción de los padres de niños que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años en la IPS 20 de enero Sincelejo. 2014-2015. Se realizó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal para identificar la satisfacción de los padres de los niños y niñas que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones del crecimiento y desarrollo del menos de 10 años en una IPS de Sincelejo. La muestra quedó conformada por 292 madres y padres asistentes al programa de control de crecimiento y desarrollo, representada en 274 mujeres y 18 hombres. El 94.2% de los padres manifestaron sentirse satisfechos con los servicios que se les

brinda y El 96.2% de los padres manifestó recibir un trato digno y respetuoso del personal médico, el 91,8% piensa que el ambiente es adecuado, el 81,8% considera que la atención se da con privacidad, el ambiente físico de la institución fue considerado limpio en un 87.1% de los encuestados y el 65,1% consideró el tiempo de espera como adecuado. El tiempo de espera es el que genera mayor insatisfacción en los padres de los menores usuarios del programa. (Carrillo, Guzmán, Magaña, & Ramos Rendón, 2016)

Otro estudio es de tipo descriptivo, prospectivo y de campo, donde se aplicó encuestas formuladas con preguntas dirigidas a determinar la calidad de atención que brinda el equipo de salud. El universo estuvo conformado por los usuarios que acudieron al Hospital Universitario de Motupe, Loja, Ecuador y la muestra fue constituida por 150 personas que fueron atendidas por consulta externa. Entre los datos obtenidos se pudo evidenciar que el 87,33% de los usuarios tienen conocimientos sobre los horarios de atención, información que les fue brindada por los integrantes del equipo de salud, el 98,67% manifiestan haber recibido información por parte del personal de salud acerca del tratamiento y los cuidados a seguir luego de la consulta, el 77,33% de los usuarios señalan que tanto el espacio físico como los consultorios siempre mantienen un ambiente limpio y ventilado. (Chuncho, 2015)

Igualmente, otra investigación, tuvo como objetivo determinar la asociación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo, atendido en el Centro de Salud San Juan de Miraflores I - IV, distrito de San Juan Bautista, año 2016. La población estuvo conformada por 370 usuarios externos y la muestra por 129. En el análisis univariado de calidad del cuidado de enfermería, se obtuvo 89,9% en puntualidad en la atención buena, 72,9% de trato humano alto, 81,4% de claridad en la información alta, 67,4% cuidado estandarizado de enfermería de nivel medio y 56,6% en grado de satisfacción se sintió insatisfecho. (Ramírez, Moreno Rodríguez, & Paredes Sales, 2016).

Además, otro estudio se realizó por el interés de evaluar la calidad del Servicio de consulta externa del Hospital Básico Moderno de Riobamba, Lima, Perú, proponiendo como objetivo: establecer el nivel de satisfacción del usuario externo en base a índice de calidad del servicio. La muestra tomada fue 123 usuarios externos, a los que se les aplicó el cuestionario propuesto y validado para el Servicio de consulta externa por (Cabello & Chirinos, Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud, 2012), compuesta por 44 preguntas divididas en expectativas y percepciones, con valoraciones tipo Likert, se obtuvo el nivel de satisfacción de la diferencia entre E y P. Se obtuvieron resultados donde existió una distribución mayor de género femenino 56%, mayor prevalencia del grupo etario 20 a 39 años. Existe insatisfacción porcentual del 58.5%, de manera categórica nivel insatisfacción baja, por la brecha observada fue -0,7. (Aragadvay, 2017)

En el estudio sobre Evaluar la satisfacción con la calidad de la atención desde la perspectiva de las expectativas del usuario ofrece un panorama real de las oportunidades de mejora en la atención a la salud. El objetivo del estudio fue conocer la satisfacción con la calidad de la atención que recibió el usuario de consulta externa de un centro de salud urbano en Villahermosa, Tabasco. El 8,5% de los pacientes estuvieron satisfechos con la calidad de atención recibida. Las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron los índices más altos con una media de 39.53 y 37.41 respectivamente. Existe un bajo porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio recibido. Esto puede deberse al tiempo prolongado de espera para ser atendidos, al incumplimiento del horario de atención en consulta externa, la escases de medicamentos en la farmacia y al aspecto físico de las instalaciones de la institución prestadora del servicio. La mayor satisfacción en la atención recibida se encontró en las dimensiones de seguridad y empatía. (Carrillo, Guzmán, Magaña, & Ramos Rendón, 2016).

Dentro del número de hospitales que muestran un mal trato a los pacientes, se encuentran los principales hospitales nacionales, tal es el caso del Mario Catarino Rivas y el Hospital Escuela Universitario, en los cuales el problema es de mayor magnitud dado al volumen de atención diario que se suma a las demás deficiencias complementarias, tales como falta de personal, abastecimiento, entre otros. Cabe mencionar que las autoridades manifiestan que se están haciendo esfuerzos por capacitar al personal en relaciones humanas. A pesar de las quejas que persisten en el maltrato a los pacientes, éstos no presentan su queja formal en contra de aquellos servidores que les han faltado el respeto, sino que guardan silencio a la hora que tienen que denunciarlo. Algunos establecimientos están implementando o están por implementar, mecanismos para que las personas puedan presentar sus denuncias ante las autoridades del hospital, para que el trato y atención 15 mejoren con el paso del tiempo. (Primer Informe Especial Sobre Aspectos del Servicio Público de Salud en Honduras, 2014)

Contexto Interno La Consulta externa del CIS Teupasenti, Honduras considerada como la puerta de entrada a los servicios de salud que envían referencia y respuesta tanto de la región n 7, clínicas privadas, hospitales entre otros, previendo la necesidad de investigación para identificar problemas prioritarios, diseño y evaluación de las políticas y programas que reporten los máximos beneficios para la salud, optimizando los recursos disponibles para contribuir con el mejoramiento de la calidad de atención. Con este propósito, se trata de encaminar acciones para mejorar las actitudes y conductas de la población en relación a la demanda de los servicios de salud.

En el servicio de Consulta Externa se cuenta con un horario matutino y vespertino lo cual la entrega de turnos o citas se realiza en las horas hábiles, durante los cinco días de la semana; pero cualquier persona que requiere la asistencia de un servicio público de salud sabe que está frente a un gran dilema; por ello difieren su visita tanto como sea posible, porque está



consciente de las dificultades que debe atravesar para ser atendido. Si ha tenido suerte y ha logrado superar lo anterior, será necesario de armarse de una gran paciencia para esperar entre tres o cuatro horas para ser atendido, soportar malos tratos de un funcionario o recibir un pedido de exámenes de laboratorio o una receta prescritos con medicamentos que no existen en la farmacia institucional. El problema se agrava porque mientras, por un lado, el crecimiento poblacional continúa, la disponibilidad y acceso a los servicios es cada vez menor. La confianza de los usuarios se deteriora; frente a esta situación, el Estado ha intentado dar una respuesta a través de la descentralización como una estrategia para mejorar el acceso a los servicios de salud y por ende lograr una mayor satisfacción de los usuarios. La inadecuada distribución del presupuesto para el sector salud, influye notablemente en la calidad de los servicios de atención, así como en el aprovisionamiento, escasez y alto costo de los fármacos para el tratamiento de los enfermos 17 y por otro lado la mala ubicación o la falta de infraestructura sanitaria, ha hecho que las personas recurran a otros servicios de atención ajenos a su jurisdicción, donde pueden encontrar tratamientos efectivos a menor costo y sobre todo la atención es integral, holística, incluyendo su entorno familiar y comunitario. Los procesos observados en relación a la atención de la población en la Consulta Externa del Instituto, han generado la necesidad de reformas que deben adaptarse a las particularidades sociales, culturales, económicas y políticas de cada comunidad, sin embargo, existen desafíos específicos en el caso de la región n 7, lo que amerita un accionar enfocado a nuestra realidad. Frente a la enorme masa de consultas que se imparte en la Consulta Externa, ha hecho que se lleve a cabo una encuesta que permita tener un diagnóstico situacional y ha servido de referencia para las intervenciones que se tienen que realizar.

En el informe sobre encuestas de Satisfacción a los Usuarios Externos del CIS Teupasenti, en el tercer trimestre del año 2018, el cual resume el concepto subjetivo que de calidad en prestación de servicios que tienen los usuarios, siendo esta una recopilación de datos que comprenden los meses de octubre a

diciembre 2018, durante este periodo se realizaron tomas de muestra mensuales que permitieron conocer tempranamente la tendencia de los criterios de la encuesta además de la toma oportuna de acciones encaminadas a corregir las opciones de mejora basadas en los resultados obtenidos, este instrumento fue aplicado a los usuarios que visitan el CIS a nivel ambulatorio de Emergencia. Producto de esto, se encuestó a 334 usuarios de forma aleatoria, de los cuales 238 son el resultado de pacientes ambulatorio tomados de la Consulta Externa y emergencia distribuidas así: Medicina Interna/Sd Metabólico 22, Neumología 69, Cardiología 74, Pediatría 26 y Cirugía 4 y otras 43 y 96 encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en los diferentes servicios, distribuidas así: Pediatría 28, Cirugía 0, Cardiología 15, Neumología 45 e Infectología 8. Con respecto al número de consulta un 31.89%, visitan el Instituto por primera vez y un 68.10% lo hacen de forma subsiguiente. Al preguntarles sobre el tiempo que tienen que esperar para su nueva cita (programada) los resultados reportan que el 62.70% esperan más de dos (2) meses, el 18.90% entre 1 y 2 meses, el 8.30% entre 30 días o menos, No Aplica 10.00%. Desde el punto de vista de los usuarios el tiempo de espera para su cita programada este les pareció: Mucho al 18 38.50%, aceptable al 51.50%, poco el 3.60% y No Aplica el 6.50%. La percepción sobre el tiempo que espero para ser atendido el 31.10% responden que es Mucho, Aceptable en un 61.80% y 7.10% les pareció poco. En la Farmacia al preguntar por el tiempo de espera para obtener sus medicamentos este les pareció: Mucho al 45.90%, Poco al 40.90%. y No Aplica el 14.00%. El pago por la atención les pareció Aceptable al 81.70%, Mucho al 12.10%, poco al 4.60%, y No Aplica el 1.70%. Contando para ello con la participación en la aplicación de dicho instrumento de terceros ajenos a la Institución, evitando con esto la inclinación del encuestado a favor o en contra de la institución, intentando ser lo más objetivos posibles. (Base de Datos de la Unidad de Garantía y Calidad, 2016)

Asimismo en el informe sobre encuestas de Satisfacción a los Usuarios Externos del CIS Teupasenti, en el Cuarto trimestre del año 2018, el cual

resume el concepto subjetivo que de calidad en prestación de servicios que tienen los usuarios, siendo esta una recopilación de datos que comprenden los meses de Octubre a noviembre 2018, durante este periodo se realizaron tomas de muestra mensuales que permitieron conocer tempranamente la tendencia de los criterios de la encuesta además de la toma oportuna de acciones encaminadas a corregir las opciones de mejora basadas en los resultados obtenidos, este instrumento fue aplicado a los usuarios que visitan el Centro Integral de Salud(CIS) Teupasenti, se encuestó a 90 usuarios de forma aleatoria, de los cuales son el resultado de pacientes ambulatorio tomados de la Consulta Externa y emergencia distribuidas así: Medicina Externa/,farmacia , , 24, 6, otros 6 ,contando para ello con la participación en la aplicación de dicho instrumento de terceros ajenos a la Institución, evitando con esto la inclinación del encuestado a favor o en contra de la institución, intentando ser lo más objetivos posibles. (Base de Datos de la Unidad de Garantía y Calidad, 2016)

El nivel Escolar de los participantes correspondió a 9 pacientes (8%) son iletrados, del nivel primario 27 equivalente al (23%), el 44 (37%) con nivel secundario, el 7. (6%) mantienen un nivel técnico y un 39 (33%) perteneciente al nivel universitario. (Ver anexo #5 tabla 2.) En su mayoría los usuarios tienen la secundaria concluida. El nivel escolar, determina la forma de pensar de la persona. Esto puede explicar lo que señala Leddy Pepper en el estudio de “percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” en lima Perú en el 2012. Donde refiere que el usuario adquiere la capacidad de saber más y de plantear sus demandas de manera más eficiente y visible cuando adquiere mayores conocimientos a través de la educación coincidiendo resultados con un 43.33% de tener concluida la secundaria lo que determina que los pacientes en su mayoría tienen la capacidad de comprender y evaluar de forma eficiente su percepción de acuerdo al trato recibido. (López, 2017)

En relación a la segmentación por rango de edad se observó que las edades predominantes se encuentran entre los 18 y 24 años, teniendo un 40%. Seguido por los grupos de 25 a 34 años con 27%, de 35 a 44 años 17%, 45 a 54 años 12 %. Las personas que no respondieron a su edad representada el 1%, no afecta el estudio. La población con mayor participación pertenece al segmento joven y a mayor edad se reduce la demanda de la atención médica, una de las posibles razones para esta tendencia es que la mayoría de las encuestas se realizaron dentro y en zonas cercas a las universidades del sector del Centro Comercial Metro centro, Managua. El promedio de las expectativas encontró que: Servicios Médicos Unidos Corporativos (SUMEDICO) tiene 6.13, seguido de La Policlínica Cruz Azul, S.A. con 6.01, Hospital Central Managua 6.00, Hospital Militar 5.96, Hospital Roberto Huembés 5.90, Nuevo Hospital Monte España 5.89, Convenciones Bautistas de Nicaragua (Hospital Bautista) 5.82, Salud Integral 5.79 y el Hospital Solidaridad S.A. con 5.73, siendo el de menor promedio. Los usuarios tenían expectativas que esta dimensión satisface moderadamente en tres hospitales y el resto ligeramente. (Hernández, PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS SOBRE LA CALIDAD, 2017)

Según la base de datos, los pacientes opinaron en relación a si les pareció las instalaciones de la unidad de salud lo siguiente: Con respecto a la ventilación: muy bueno 160(66.39%), bueno 72(29.87%) y regular 9(3.73%). En la iluminación: muy bueno 150 (66.39%), bueno 82(34.02%), regular 7(2.90%), malo 2 (0.83%). Limpieza de baños: muy bueno 159(65.97%), bueno 63(26.14%), regular 16(6.64%) y malo 3 (1.24%) y limpieza en general: muy bueno 162(67.22%), bueno 66(27.38%), regular 9 (3.73%) y malo 1 (0.41%).

El trato que recibió del personal que labora en los diferentes servicios de la consulta externa fueron los siguientes: Vigilancia muy bueno 138(57.26%), bueno 95(39.41%), regular 6(2.49%), y malo 2(0.83%). En estadística: muy bueno 123(51.04%), bueno 89(36.93%), regular 18(7.47%), malo 3(1.24%) y no aplica 8(3.31%). Enfermería: muy bueno 139(57.37%), bueno 74(30.70%), regular 21(8.71%), malo 5(2.07) y no aplica 2(0.83%). Médico: muy bueno

169(70.12%), bueno 66(27.38%), regular 3(1.24%), malo 1(1.41), no aplica 2(0.83). Farmacia: muy bueno 132(54.77%), bueno 78(32.36%), regular 16(6.94%), malo 1(0.41%) y no aplica 14 (5.81%). Laboratorio: muy bueno 122(50.62%), bueno 79(32.78%), regular 11(4.56%), y no aplica 29(12.03%). Aseo: muy bueno 153(63.48%), bueno 79(32.78%), malo 4 (1.66%), regular 2 (0.83%) y no aplica 3(1.24%). Caja: muy bueno 140(58.09%), bueno 75(31.12%), regular 15(6.56%), malo 2(0.83%) y no aplica 9 (3.73%) (Espinoza, SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ACERCA DE LOS, 2017)

El tiempo de espera que consideran los usuarios debe mejorar se refleja en primer lugar en el área de citas (43%) siendo responsable el personal del archivo ya que 36 usuarios opinan, resultado que es coherente con la insatisfacción en el gráfico 1, por otra parte 13 usuarios con el 15% refieren debe hacerlo el médico en el consultorio y un tercer lugar lo ocupa el área de selección con el 11%. Existen otras áreas con menor porcentaje que también son de interés.

De acuerdo al resultado el área de archivo que en el establecimiento es el responsable de otorgar las citas debe mejorar sus tiempos de espera por lo es importante que los empleados se empoderen y busquen estrategias que faciliten estos procesos. Laboratorio es otra área que necesita establecer estrategias que permitan satisfacer las necesidades de este grupo en estudio. (Brizuela, 2017)

Del total de pacientes encuestadas en el área de Hospitalización de medicina manifestaron que el nivel de satisfacción en el parámetro de CONFIANZA se ubicó entre un 81.71% a 20.73% SIEMPRE, seguido de 39.02% a 14.03% que contestaron que CASI SIEMPRE, pero también hay respuestas negativas que se encuentra entre 34.15% a 1.2% que respondieron NUNCA. En comparación con el estudio de Pintado Quito y Yari Morocho sobre nivel de satisfacción en la

atención integral que brinda enfermería en el área de maternidad del hospital Vicente Corral Moscoso Ecuador, podemos evidenciar que en ambos estudios las repuestas fueron positivas con un alto nivel de satisfacción, pero se evidencia que hay una deficiencia en cuanto a la confianza de la atención que brinda el personal de enfermería (Gradys, 2017)

## **VII. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **a. Tipo de Estudio:**

Descriptivo de corte transversal.

### **b. Área de Estudio:**

Centro Integral de Salud (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras.

### **c. Universo**

La totalidad de Usuarios registrados en base de datos del CIS Teupasenti.

### **d. Muestra**

585 usuarios, se atienden en una semana, el 15% será el objeto de estudio. (90 usuarios)

### **e. Unidad de Análisis:**

Usuarios y padres tutores de niños que asisten a la consulta externa.

### **f. Criterios de Selección:**

#### **Criterios de Inclusión:**

- Usuarios y /o padres de familia que asistan en la semana de la recolección de información.
- Usuarios y/o padres de familia subsecuentes.
- Usuarios y/o padres de familia que acepten participar y firmen consentimiento informado.

#### **Criterios de Exclusión:**

- Usuarios y /o padres de familia que no asistan en la semana de la recolección de información.

- Usuarios y/o padres de familia que no acepten participar y firmen consentimiento informado.
- Usuarios y/o padres de familia que asistan por primera vez al centro.

**g. Variables por Objetivos:**

**Para Objetivo 1: Caracterizar socio demográficamente los usuarios y/o padres de familia que asisten a la consulta externa de esta unidad de salud.**

- Edad
- Sexo
- Procedencia

**Para Objetivo 2: Precisar la opinión del usuario con respecto a los tiempos de los procesos de atención.**

- Tiempo de espera.
- Tiempo efectivo de la atención.

**Para Objetivo 3: Identificar la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de farmacia.**

- Despacho en relación a la prescripción
- Privacidad
- Atención recibida del profesional
- Información sobre la enfermedad
- Comunicación del profesional al paciente
- Información y obtención del medicamento
- Tiempo de espera en farmacia.

**Objetivo 4: Establecer la percepción de los usuarios acerca del trato que reciben en la consulta externa.**

- Pago



- Trato por servicios
- Opinión de las instalaciones

**h. Fuente de Información:**

La fuente de información es primaria usuarios y/o padres de familia de menores.

**i. Técnica de recolección de Información.**

La técnica utilizada consistió en levantamiento de encuestas de satisfacción, las cuales fueron realizadas por 2 investigadores debidamente capacitados.

**j. Instrumentos de Recolección de Información:**

Está constituido por una encuesta de la secretaria de salud (ver anexos), previamente elaborada, en la que se reflejen los datos de interés del estudio, modificando el acápite I con variables particulares.

La encuesta consta de los siguientes datos:

- I. Características Sociodemográficas
- II. Opinión del usuario acerca de tiempos de atención
- III. Satisfacción en relación a servicios de farmacia.
- IV. Percepción del trato recibido.

**k. Procesamiento de la información:**

La información se procesará a través de la realización de base de datos en el programa Epiinfo versión 7.1.5.2 y el documento se elaborará utilizando los programas Microsoft Word y Excel 2016. Se realizarán cruces de variables en frecuencias y porcentajes, posteriormente se presentarán en cuadros y gráficos.

### **k. Consideraciones Éticas:**

Se obtendrá autorización para la realización de este estudio por parte de las autoridades correspondientes, Jefa Regional. Así como al Equipo coordinador de Red (ECOR) del Centro Integral de Salud (CIS) del Municipio de Teupasenti, Honduras. La información será manejada confidencialmente y solo para efecto del estudio. Se firmará consentimiento informado el cual será resguardado por la investigadora principal.

### **l. Trabajo de Campo:**

La información se recolectará en un periodo de 8 días, sin incluir los fines de semana, se plantea levantar un 15% de recolección en el Centro Integral de Salud (CIS) hasta completar la muestra.

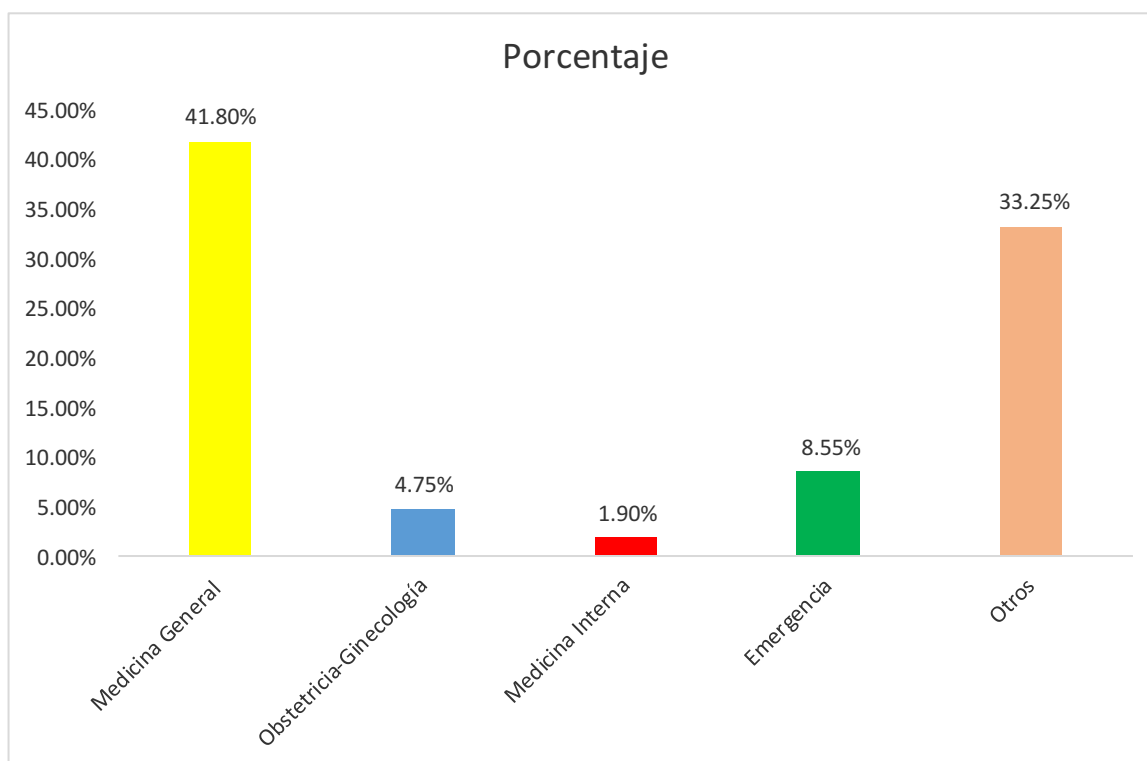
Se procesará la información durante 10 días, en la oficina de la Unidad de Garantía de la Calidad del CIS Teupasenti.

1. Caracterizar socio demográficamente los usuarios y/o padres de familia que asisten a la consulta externa de esta unidad de salud.
2. Precisar la opinión del usuario con respecto a los tiempos de los procesos de atención.
3. Identificar la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de farmacia.
4. Establecer la percepción de los usuarios acerca del trato que reciben en la consulta externa.

## VIII. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

**Objetivo 1. Características socio demográficas los usuarios y/o padres de familia que asisten a la consulta externa de esta unidad de salud.**

**Gráfico 1. Servicios de la consulta externa donde fueron atendidos los usuarios del CIS Teupasenti, el Paraíso, Honduras, marzo 2019.**



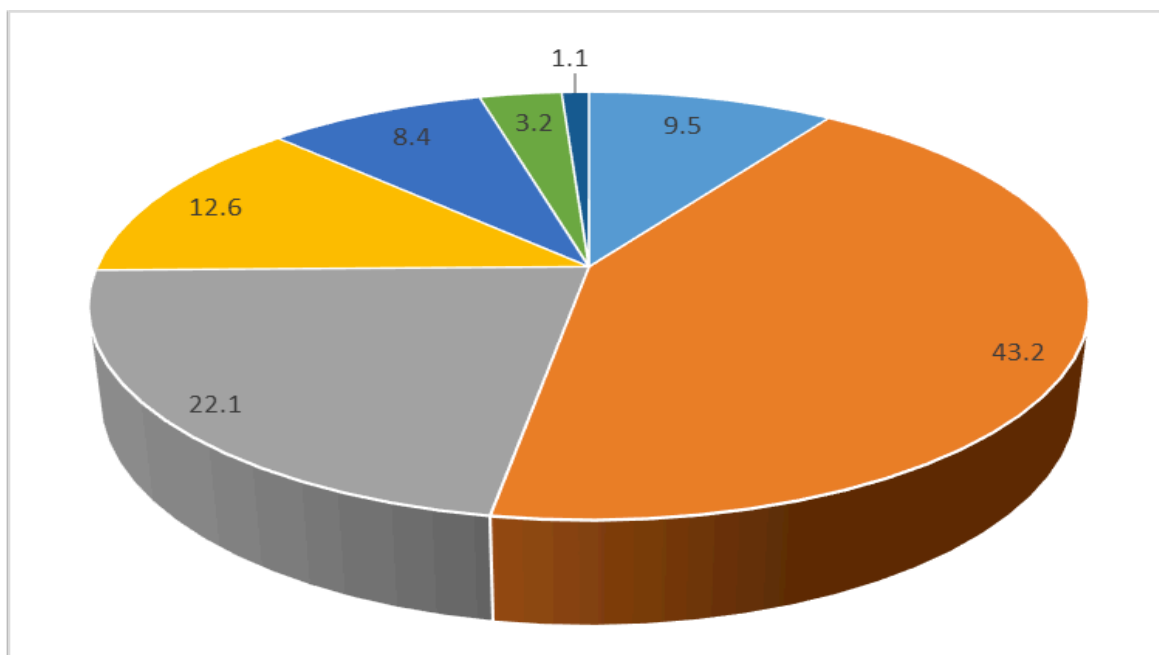
Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

De los servicios donde fue atendido se obtuvieron los siguientes datos Medicina General (41.80%), Ginecología (4.75%), Medicina Interna (1.9%), Emergencia (8.55%), Otros (33.25%). (Ver Anexo 6, Tabla 1).

En relación al servicio que más acuden los pacientes al CIS Teupasenti es Medicina General (41.8%) similar al estudio de Ibarra Luis, y Espinoza Belén (2014) encontró la demanda de servicio en Medicina General en un 50%.

La mayoría de los pacientes que acuden al CIS de teupasenti demandan más de los servicios de medicina general por las diferentes patologías que se requieren que sean de atención por médico general.

**Gráfico 2. Edad de los usuarios que asisten a la consulta externa del Centro Integral de Salud (CIS) Teupasenti, el Paraíso, Honduras, marzo 2019.**

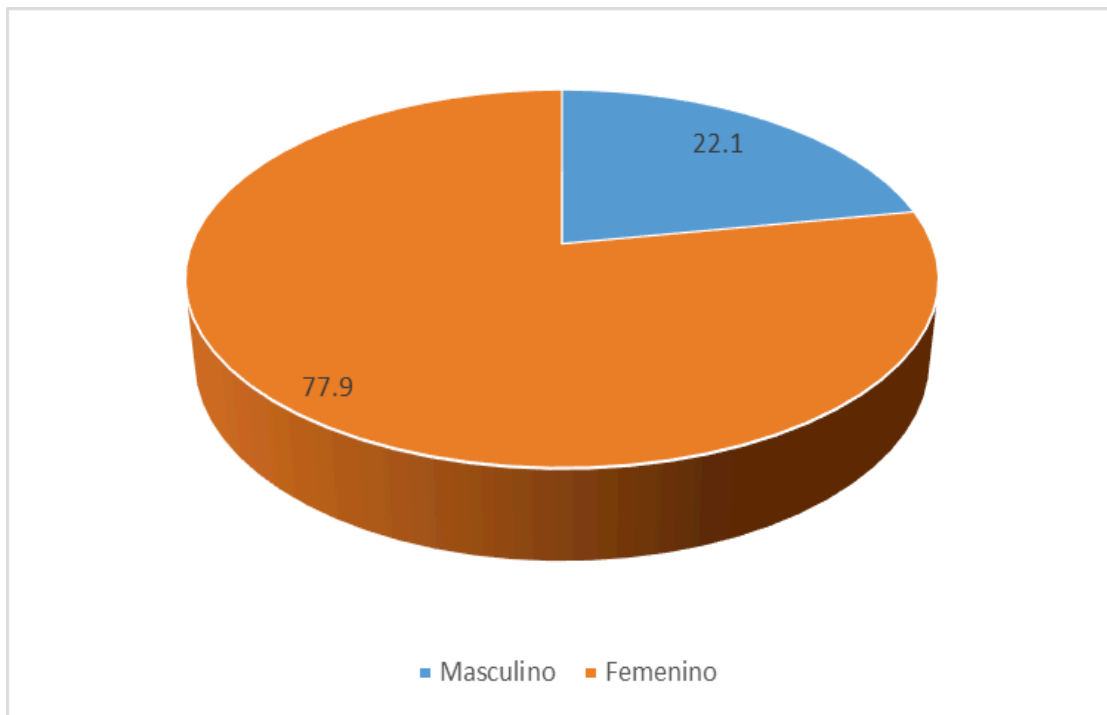


Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras.

En relación a la edad de los pacientes los rangos son de: 10-19 (9.5%), 20-29 (43.2%), 30-39 (22.1%), 40-49 (12.6%), 50-59 (8.4%), 60-69 (3.2%), 70-79 (1.1%). (Ver Anexo 6, Tabla 2)

En similitud con el estudio, podemos observar que el grupo etario, el más frecuente fue el de adultez temprana 43.2% de forma contraria al estudio Hernández (2017) donde la población con mayor participación fue al segmento joven. Esto debido a que el adulto se preocupa más por su estado de salud que la población joven.

**Gráfico 3. Género de los usuarios que asisten a la consulta externa del Centro Integral de Salud (CIS) Teupasenti. El Paraíso, Honduras, Marzo 2019**

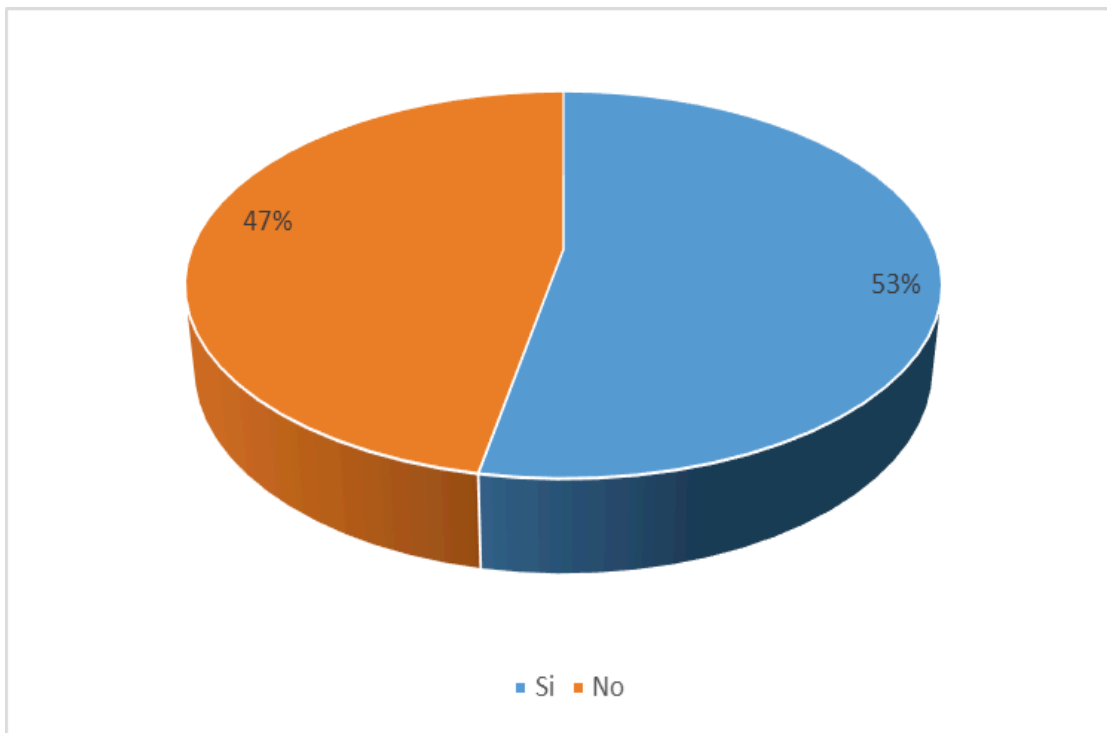


Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

En relación al género de los usuarios (22.1%) eran del género masculino y (77.9%) del género femenino. (Ver Anexo 6, Tabla 3).

En relación a los resultados del estudio del CIS Teupasenti el 77.9% fueron mujeres. Este resultado coincide con el estudio de Chirinos (2012) donde se refleja que las mujeres son las que más acudieron a los servicios de salud con una distribución de 56%. Se considera que las mujeres velan más por su salud porque son madres y buscan estar con bienestar para el cuidado de sus hijos que son su motor de vida, asimismo, algunas no trabajan y tienen más disponibilidad de tiempo para poder buscar atención médica.

**Gráfico 4. Usuarios que por primera vez acuden a la consulta externa del Centro Integral de Salud (CIS) Teupasenti, Honduras marzo 2019**



Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

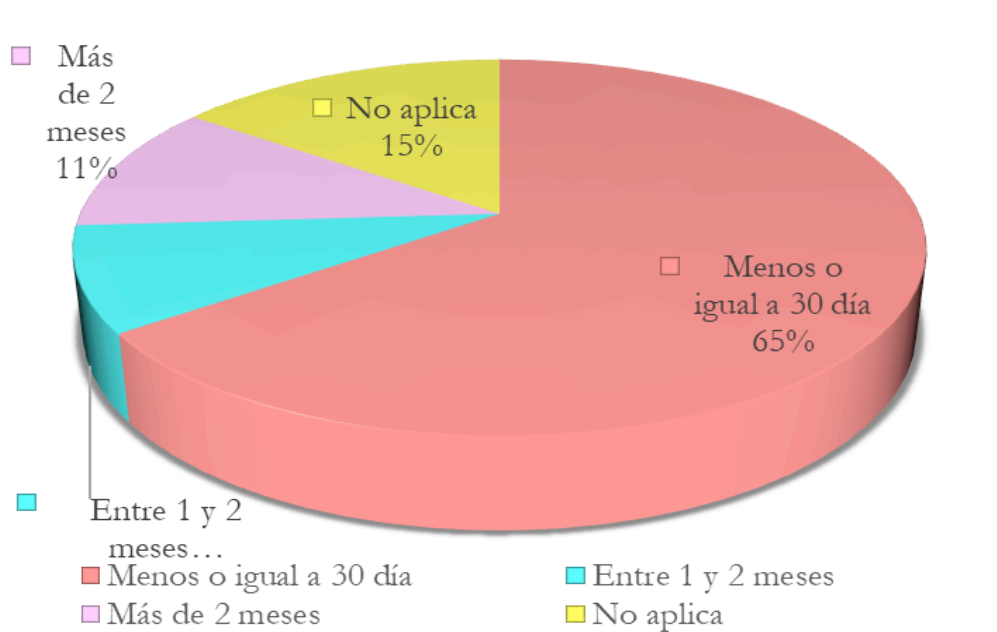
De los pacientes que asisten a la consulta externa del CIS Teupasenti, los que fueron atendidos por primera vez representan 55 (52.6%) y 45 (47.4%) que son pacientes sub-siguientes. (Ver Anexo 6, Tabla 4)

Según los resultados de usuarios que acuden al CIS teupasenti el 52% era por primera vez, similar al informe del INCP (2016) donde el 31.89% lo acudían por primera vez.

La asistencia por primera vez al CIS Teupasenti puede resultar que tiene varias comunidades alrededor que no poseen una unidad de salud donde puedan asistir, lo cual hace que busquen atención de servicio en Teupasenti.

**Objetivo 2. Opinión del usuario con respecto a los tiempos de los procesos de atención.**

**Gráfico 5: Distribución del tiempo para su cita programada en los servicios de la consulta externa del Centro Integral (CIS) Teupasenti. El Paraíso, Honduras, marzo 2019.**



Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

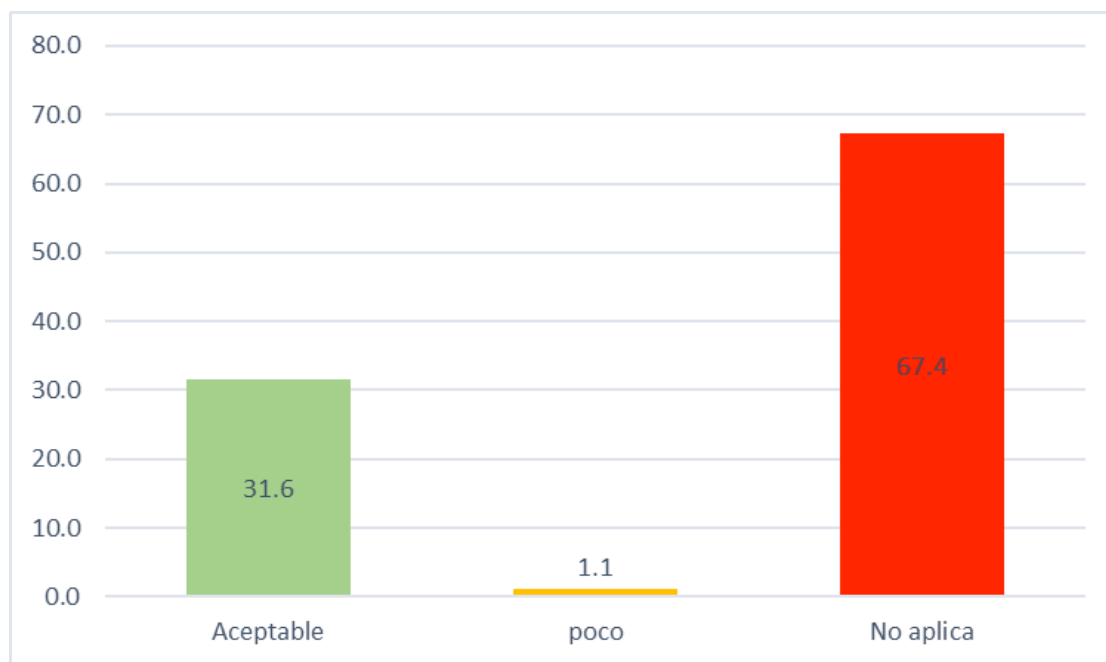
En relación a la opinión de los tiempos de espera para su cita programada los resultados fueron los siguientes:  $\leq$  de 30 días, 30 (65. %), entre 1 y 2 meses 9 (9%), más de 2 meses 11 (11%), no aplica 15 (15%). (Ver Anexo 6, Tabla 5)

El tiempo de espera que la mayoría de los pacientes tienen para una cita es de 30 días con 65%. De forma contraria con el (Primer Informe Especial Sobre Aspectos del Servicio Público de Salud en Honduras, 2014), donde en los hospitales regionales menos complejos, el tiempo de espera es entre 2 a 6 meses para obtener una cita.



El resultado del tiempo de las citas varía de acuerdo a la demanda de pacientes que atiende cada institución de salud y según la cantidad de profesionales con que se cuenta para brindar atención a los usuarios.

**Gráfico 6. Actitud según los usuarios ante el tiempo de espera para recibir atención, en los servicios de la consulta externa del Centro Integral (CIS) Teupasenti, el Paraíso, Honduras marzo 2019.**



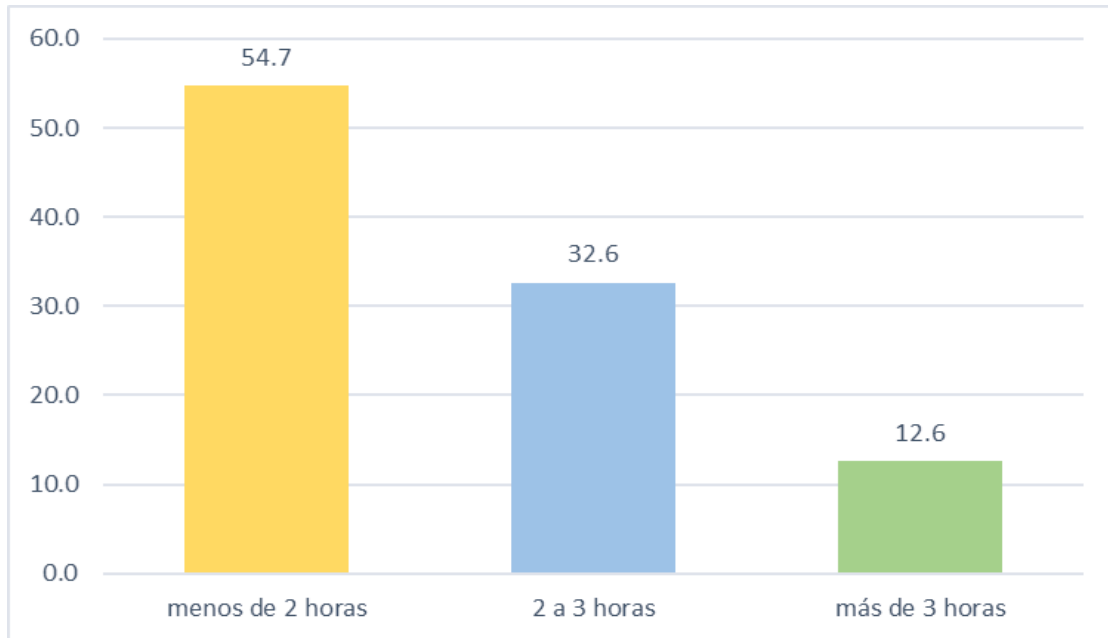
Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

Del 100% de personas encuestadas, un (31.6%) mencionó que el tiempo de espera es aceptable, seguido (1.1%) que manifestó esperar poco, por ultimo (67.4%) no aplicaba. (Ver Anexo 6 Tabla 6)

Para el tiempo de espera el 36.6% de los usuarios que asistieron al CIS Teupasenti fue aceptable este resultado difiere con el estudio (BRIZUELA, 2017) donde El tiempo de espera genera mayor insatisfacción en un 43% en la población.

A pesar de la falta de personal en el establecimiento de salud se entrega el mayor esfuerzo posible para brindar una atención donde el usuario pueda estar satisfecho, el personal se empodera y busca estrategias que faciliten estos procesos.

**Gráfico 7. Tiempo que esperó desde la llegada a la unidad de salud hasta que fue atendido por el médico en la consulta externa del Centro Integral (CIS) Teupasenti, el Paraíso, Honduras, marzo 2019.**

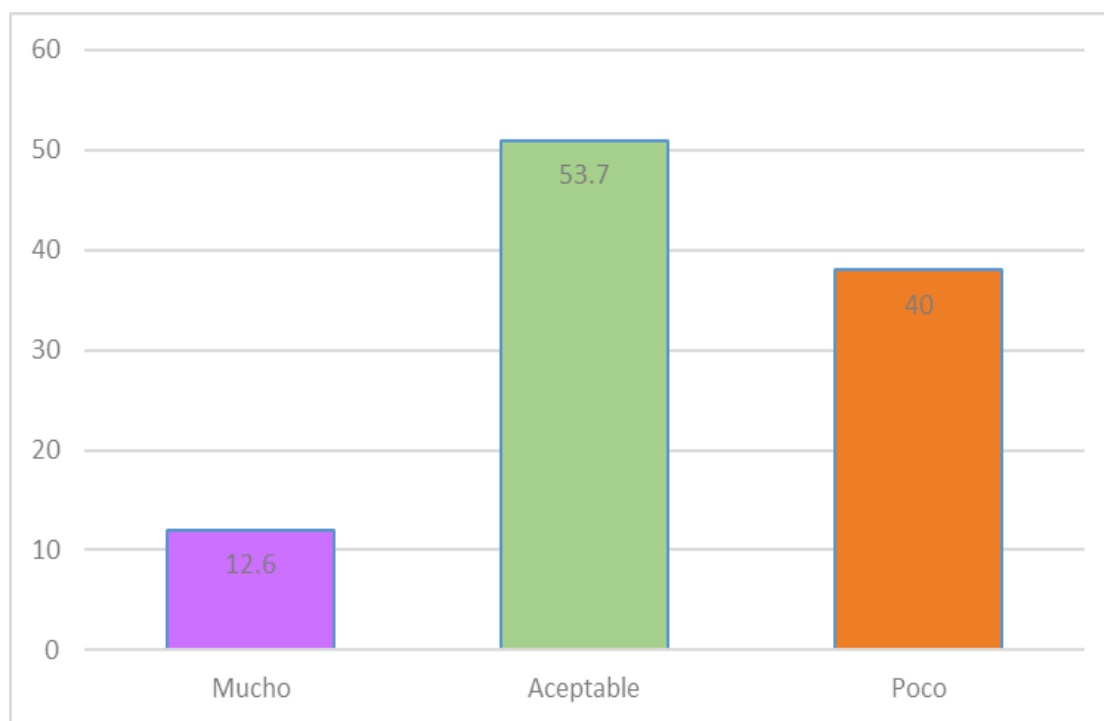


Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

En relación del tiempo de espera para recibir atención en la consulta del CIS según los resultados 52 (54.7%) menciono que espero menos de 2 horas. Seguido 31 (32.6%) de 2 a 3 horas y un 12 (12.6%) refirió más de 3 horas, (Ver Anexo 6, Tabla 7)

Según la gráfica este estudio nos revela 54.7% manifestó esperar menos de 2 horas. En forma contraria con datos de Carrillo, (2016). Que obtuvo un bajo porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del tiempo de espera por el servicio recibido. El tiempo de espera es importante para el paciente, casi siempre andan con tiempo limitado para recibir su atención y pueden estar satisfechos o no, esto puede deberse al tiempo prolongado para hacer atendidos, incumplimiento de horario de atención en consulta externa donde la confianza de los usuarios se deteriora.

**Gráfico 8. Actitud del usuario ante el tiempo de espera en los servicios de la consulta externa del Centro Integral (CIS) Teupasenti, el Paraíso, Honduras, marzo 2019.**



Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

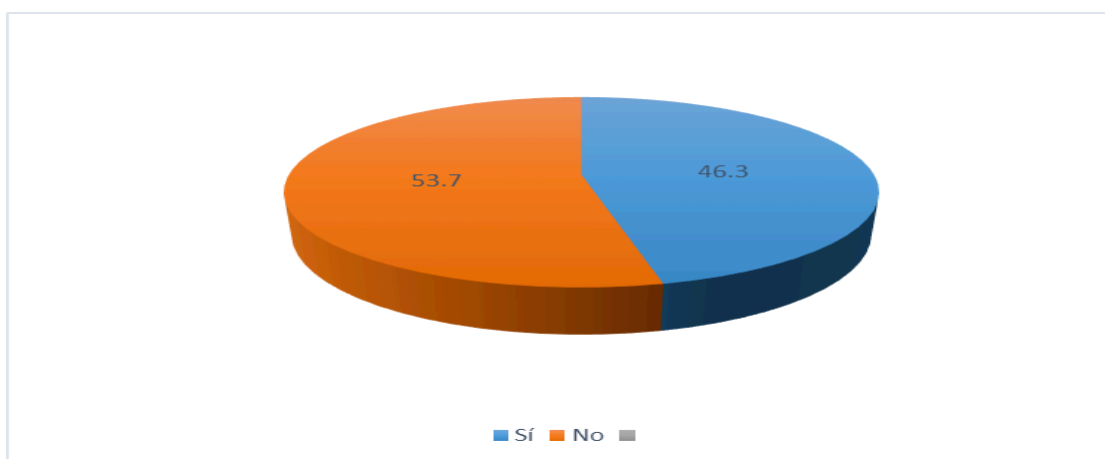
En cuanto al tiempo que esperó 51 (53,7%) fue aceptable, poco para un 38 (40%), mucho para el 12 (12.6%). (Ver Anexo 6, Tabla 8)

En este estudio del CIS de teupasenti la percepción sobre el tiempo que espero para ser atendido responden fue aceptable al 53.7%. De forma igual al estudio (Carrillo, Magaña, Ramos Rendon, 2016) donde los usuarios el tiempo de espera fue aceptable,

El tiempo de espera es el que genera mayor insatisfacción en lo usuarios, esto debido que todos quieren recibir atención lo más pronto posible, aunque existen limitantes de la institución que no siempre permitan que así sea.

**Objetivo 3: Satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de farmacia.**

**Gráfico 9. Información recibida sobre la enfermedad por parte del personal que le brindo la consulta, en la consulta externa del Centro Integral (CIS) Teupasenti, el Paraíso, Honduras, marzo 2019.**



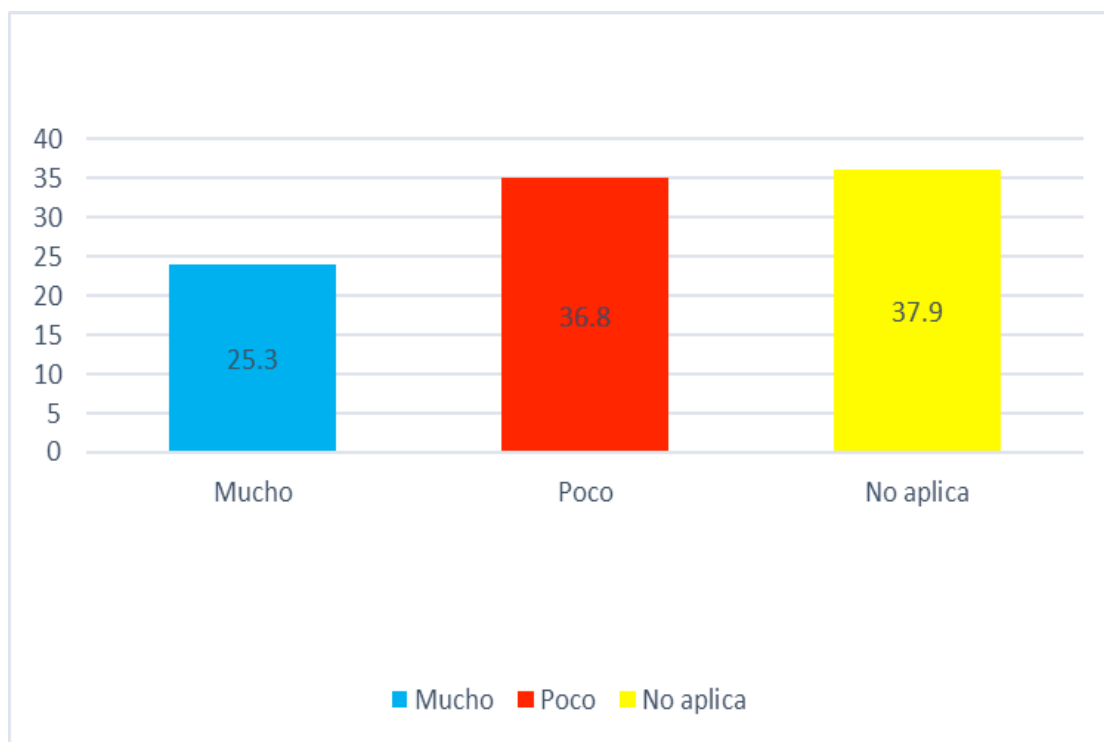
Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

De acuerdo a la información recibida el 46.3% manifestó que, si la recibió, y un 53.7% refirió no haberla recibido. (Ver Anexo 6, Tabla 9)

Del 100% de las personas encuestadas, el 53.7% usuarios no recibió explicación con palabras claves su proceso de salud, resultado contrario al estudio de chuncho, (2015) donde el 87.33% de los usuarios si recibieron información.

La falta de información ante la enfermedad o estadio de salud del usuario por parte del personal de salud se da casi siempre por la el limitado tiempo que existe entre una atención y otra en determinado tiempo de labor.

**Gráfico 10. Tiempo de espera en farmacia para obtener sus medicamentos en los servicios de la consulta externa del Centro Integral (CIS) Teupasenti, el Paraíso, Honduras, marzo 2019.**



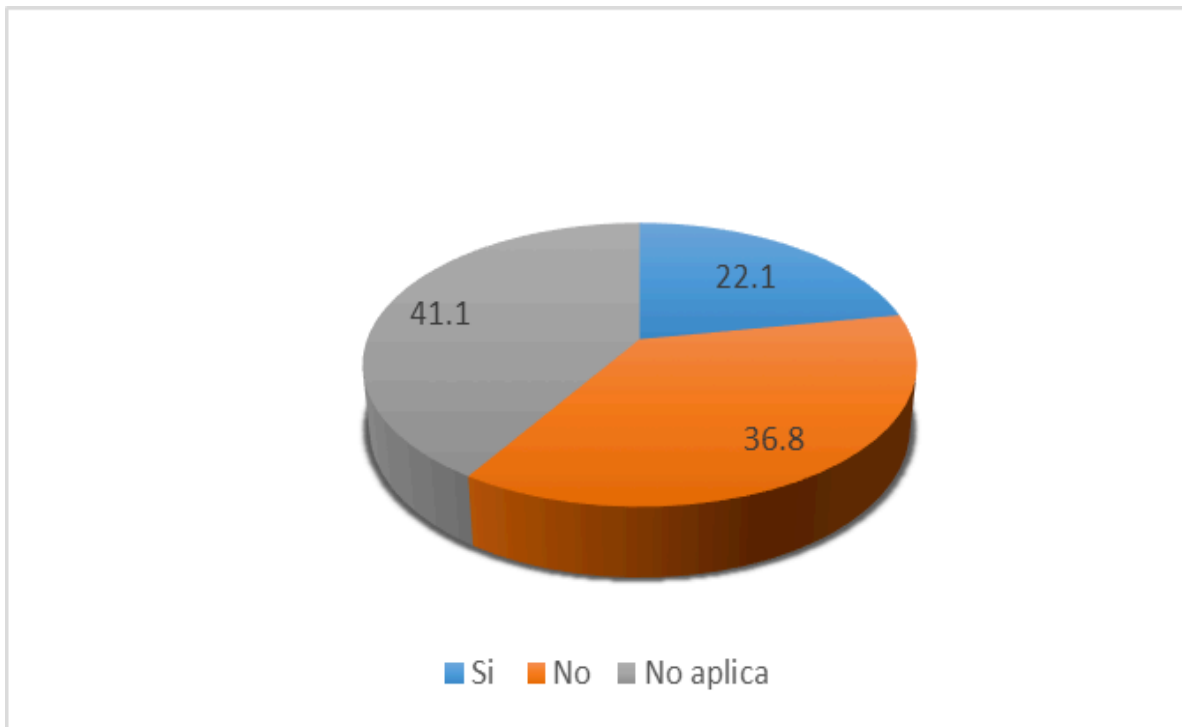
Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

Ante el tiempo de espera en farmacia para obtener sus medicamentos para él 24 (25.3%) fue mucho, poco 35 (36.8%) y no aplica, 36 (37.9%).(Ver Anexo 6, Tabla 10).

En la Farmacia al preguntar a los usuarios por el tiempo de espera para obtener sus medicamentos este les pareció mucho al 25.3%, similar a la base de datos unidad de garantía y calidad (2016) donde al 45.90% de los pacientes también refirieron esperar mucho para adquirir sus medicamentos. La falta de personal se dificulta poder atenderlos en el menor tiempo posible esto puede deberse al tiempo prolongado de espera para ser atendidos.

**Objetivo 4. Percepción de los usuarios acerca del trato que reciben en la consulta externa.**

**Gráfico 11. Obtención de todas las medicinas que fueron recetas en los servicios de la consulta externa del Centro Integral (CIS) Teupasenti, el Paraíso, Honduras, marzo 2019.**

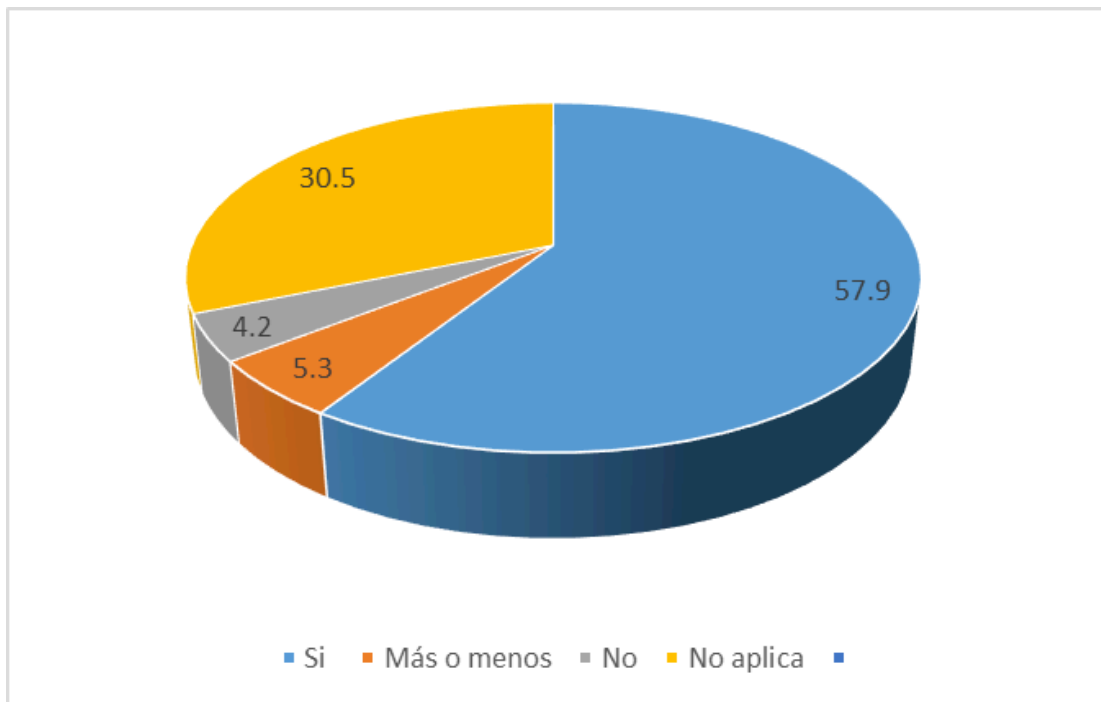


Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

Según la obtención de las medicinas un 35 (36.8%) menciona que no pudo obtener todas las medicinas que le recetaron, un 21 (22.1%) menciona que sí y el 39 (41.1%) no aplica. (Ver Anexo 6, Tabla 11)

Se obtuvo un alto porcentaje 36.8% de usuarios que no recibieron todos sus medicamentos indicados, El problema se debe mientras, por un lado, el crecimiento poblacional, continúa la disponibilidad y el acceso a los servicios es cada vez menor por la inadecuada distribución del presupuesto para el sector salud, esto influye notablemente en el aprovisionamiento, escases y alto costo de los fármacos para el tratamiento de los fármacos.

**Gráfico 12. Información recibida en farmacia sobre el medicamento recetado, en los servicios de la consulta externa del Centro Integral (CIS) Teupasenti. El Paraíso, Honduras, marzo 2019**



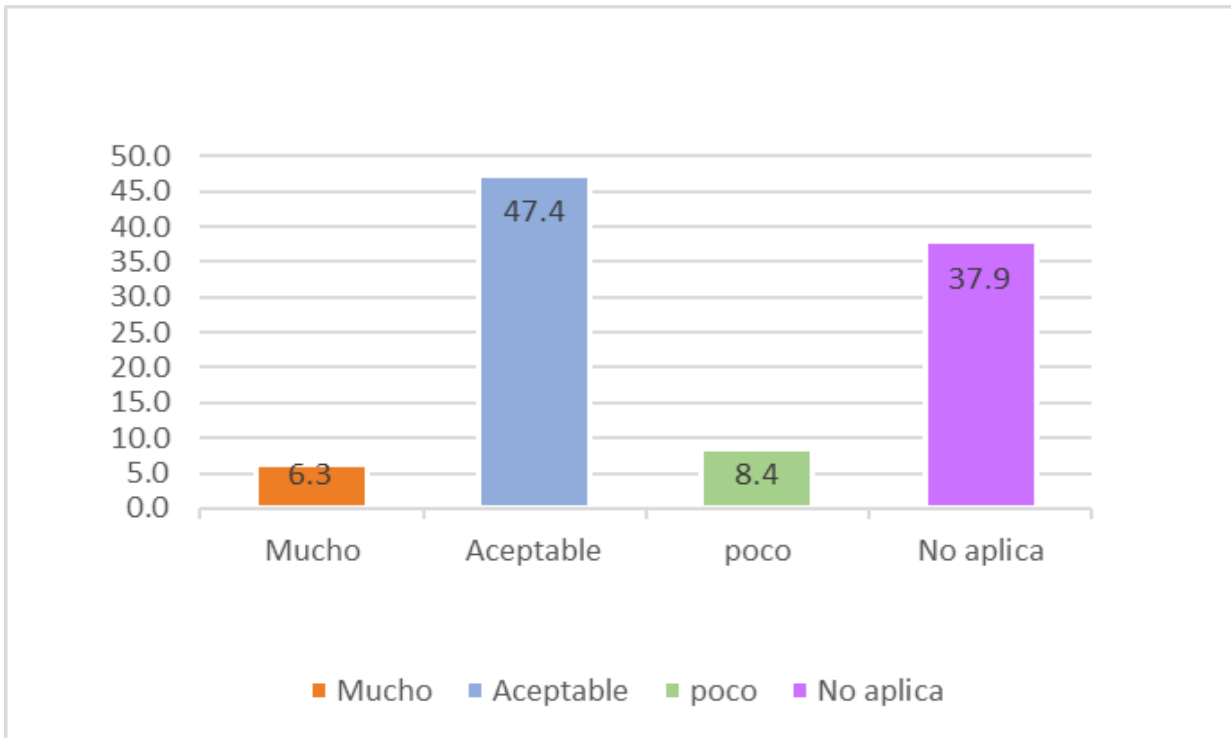
Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

En cuanto a la información que brinda la farmacia sobre los medicamentos recetados los resultados fueron que si 55 (57.9%), más o menos 5 (5.3%), que no 4 (4.2%) y no aplica 29 (30.5%). (Ver Anexo 6, Tabla 12)

En relación sobre la información de sus medicamentos encontramos resultados similares con el estudio donde el 57.9%, de forma similar al estudio de Chuncho, (2015) donde el 98.67% manifiestan haber recibido información, por parte del personal de salud acerca del tratamiento y los cuidados a seguir luego de la consulta. La información que se le brinde al usuario es de vital importancia para que se puedan cumplir con los objetivos que es mejorar la condición de salud del paciente, la falta de personal capacitado y poco personal en esta área forman esta barrera al brindar información.



**Grafico 13. Aceptabilidad ante el pago que se realiza en los servicios de la consulta externa del Centro Integral (CIS) Teupasenti, el Paraíso, Honduras, marzo 2019.**

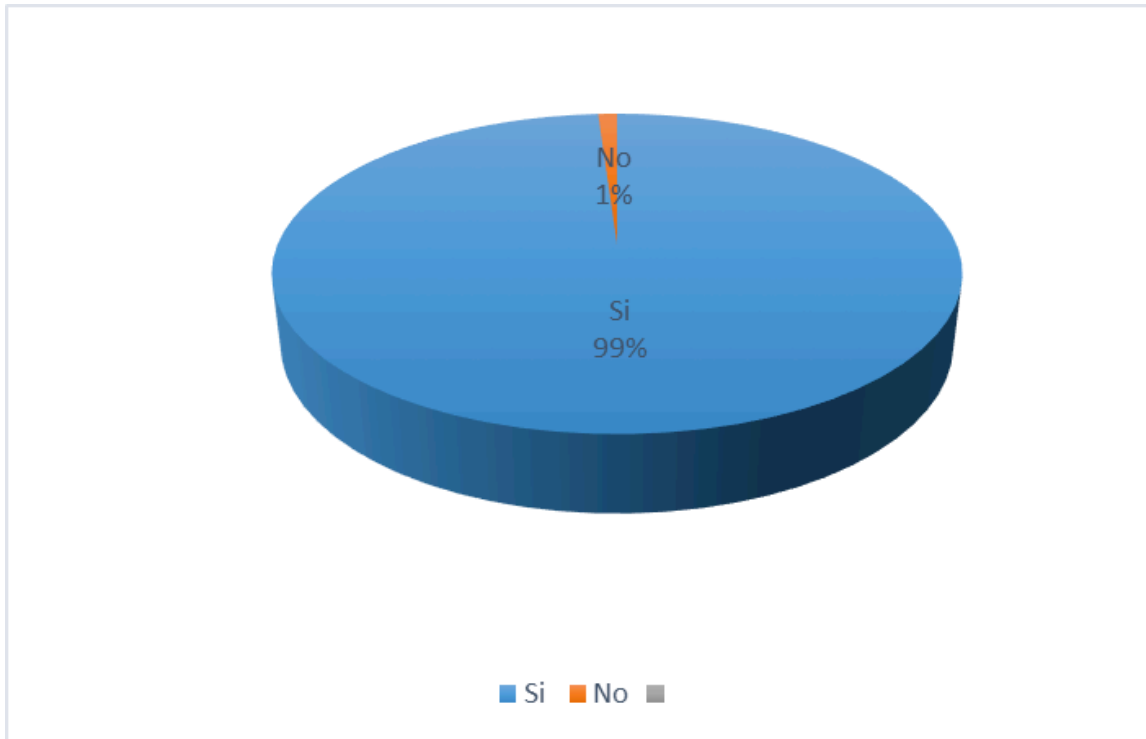


Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

En relación al pago que realiza 6 (6.3%) es mucho, aceptable 45 (47.4%), poco 8 (8.4%) y no aplica 36 (37.9%). (Ver Anexo 6, Tabla 13)

Del 100% de las personas encuestadas en el CIS Teupasenti, un 47% le pareció aceptable el pago que efectuó por la atención recibida, similar a al resultado en la base de datos de la unidad de garantía y calidad, (2016) en que el pago fue aceptable en un 81.70%. Los resultados revelan que el usuario considera razonable lo que cancelan por lo que recibe, ya que es fondo recuperado para la institución.

**Gráfico 14. Resolución al problema al usuario en cuanto a su estado de salud en el CIS Teupasenti, El Paraíso, Honduras. marzo 2019.**



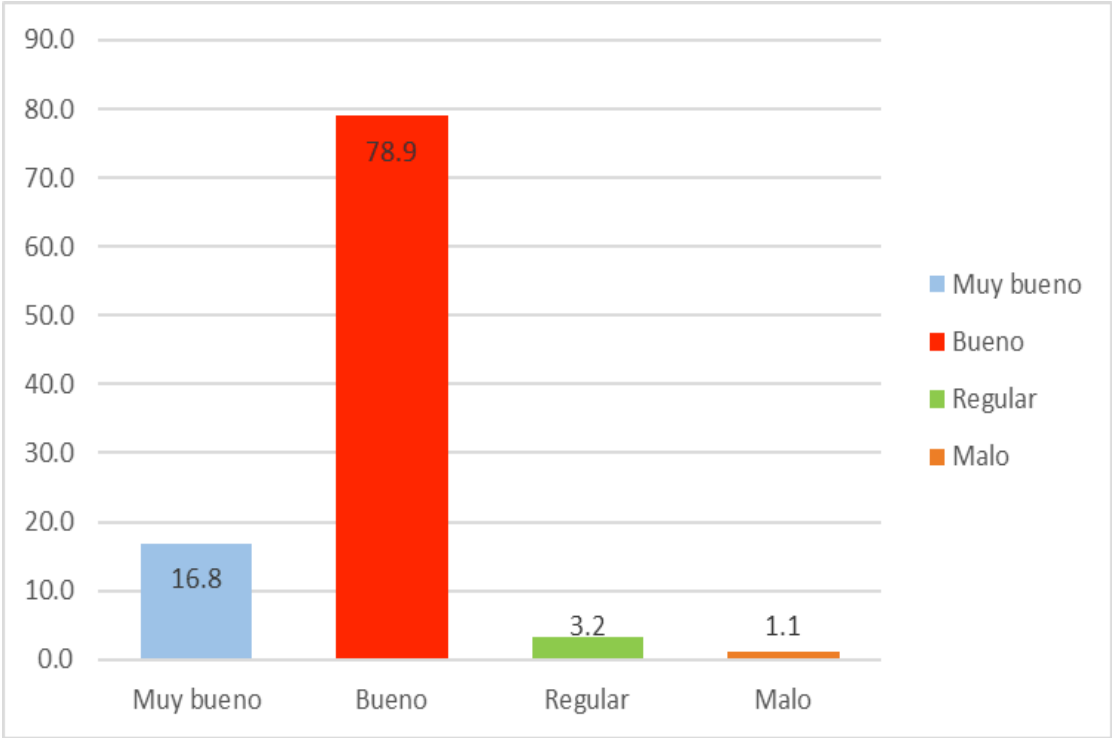
Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

En la resolución de problema un 94 (98.9%) menciona que si le resolvieron su problema de salud. Y un 1 (1.1%) refirió que no le resolvieron. (Ver Anexo 6, Tabla 14)

Según resultados del CIS de Teupasenti 98.9% lograron solventar sus problemas, contrario al primer informe especial sobre aspectos del servicio público de salud Honduras (2014) en el que un alto porcentaje de usuarios manifestaron no haber recibido solución.

A la mayoría de los usuarios que asistieron a esta unidad de salud lograron recibir solución, según cada problema o necesidad, lo que causa satisfacción con la atención recibida a pesar de la magnitud de atenciones diarias.

**Gráfico 15. Opinión acerca del trato que recibió por el personal de vigilancia los usuarios que asisten a la consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, marzo 2019.**

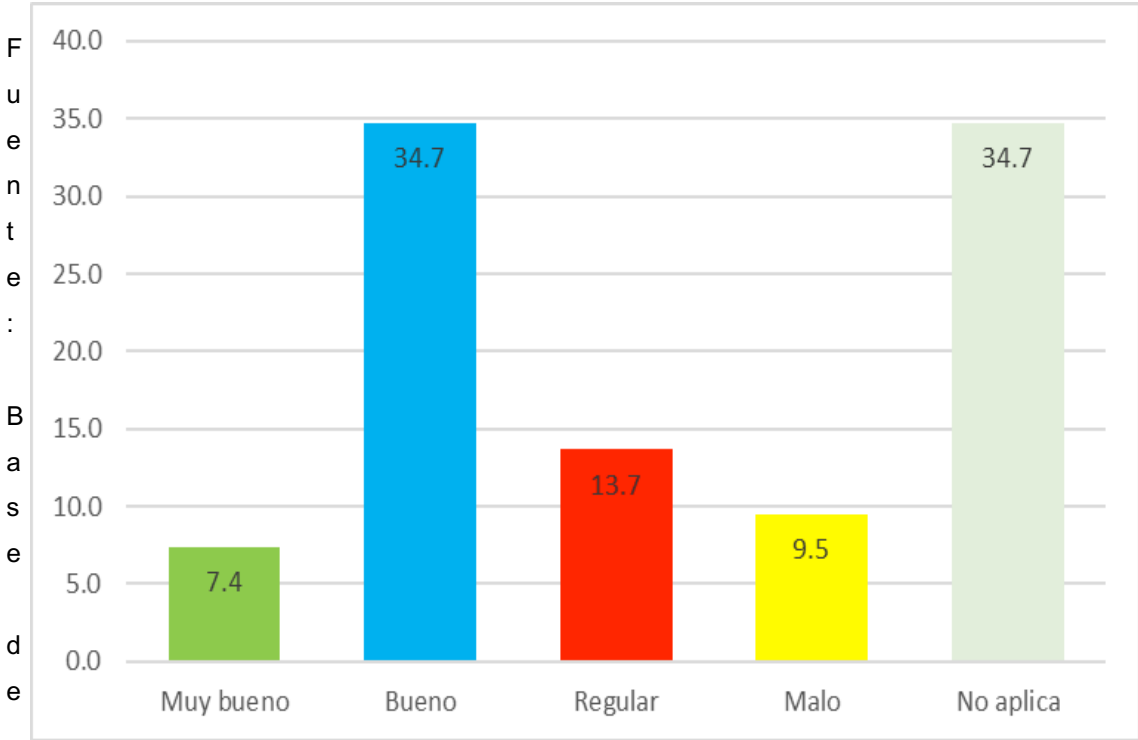


Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

De un 100% de las personas encuestadas, 75 (78.9%) considera que el trato fue bueno, seguido 16 (16.8%) considera que fue muy bueno. Por ultimo 3 (3.2 %) regular y malo 1(1.1%) (Ver Anexo 6, Tabla 14)

Ante el trato recibido del personal de vigilancia 78.9% refirió que fue bueno, de igual manera en el estudio de Espinoza, (2017) los usuarios tuvieron buena atención con un 57.26%. Se revela que hay satisfacción, nivel de conformidad por parte de los usuarios cuando utilizan los servicios en el CIS de teupasenti llenando sus expectativas según el trato recibido.

**Grafico 16. Opinión acerca del trato que recibió por el personal de Estadística los usuarios que asisten a la consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, marzo 2019.**

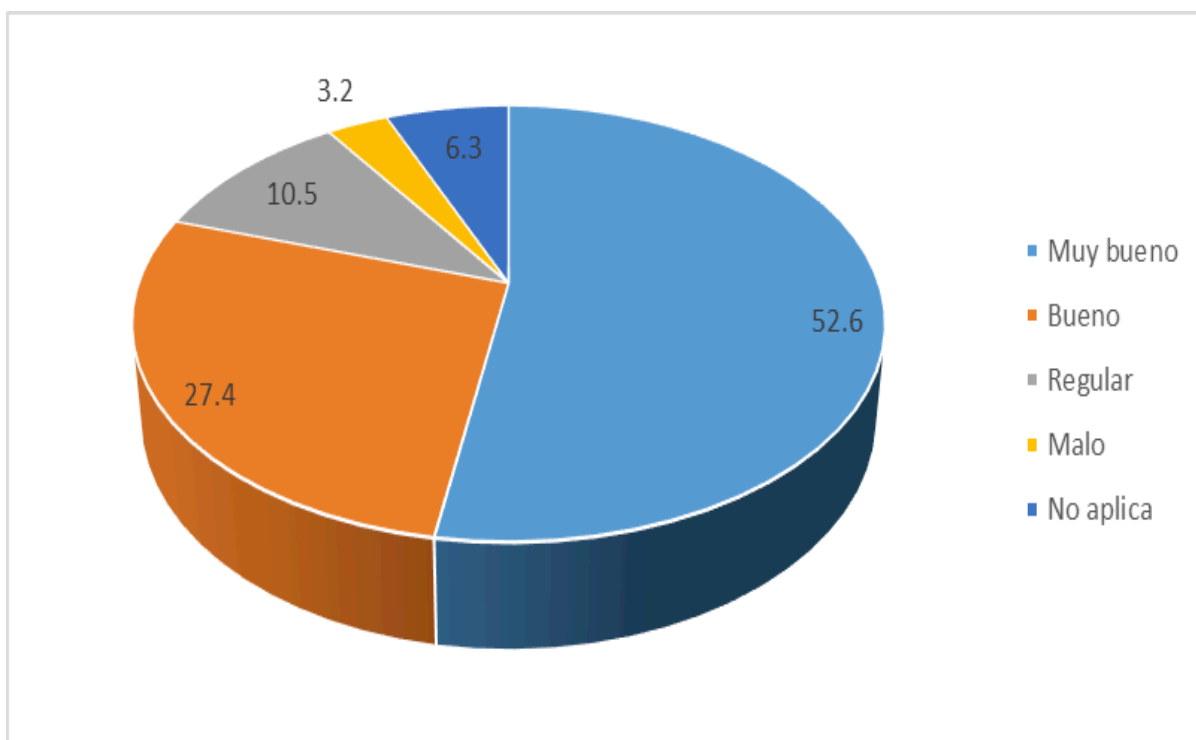


datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

De 100% de las personas encuestadas, un 33 (34.7%) considera que el trato fue bueno, 9 (9.5%) manifestó que fue malo, seguido de 13 (13.7%) refirió regular, 7 (7.4%) contestó el trato fue muy bueno, el 9 (9.5%) expresó que fue malo, y por último en el 33 (34.7%) no aplicaba. (Ver Anexo 6, Tabla 16)

El trato recibido por estadística en el 34.7% fue bueno, de manera similar al estudio de Espinoza (2017) en el que el 51.04% refirió un buen trato. De acuerdo al resultado del CIS Teupasenti el área de estadística ha logrado brindar una buena atención a los usuarios área responsable de dar las citas de todas las consultas debe mejorar en sus tiempos de espera.

**Grafico 17. Opinión acerca del trato que recibió por el personal de Enfermería los usuarios que asisten a la consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, marzo 2019.**

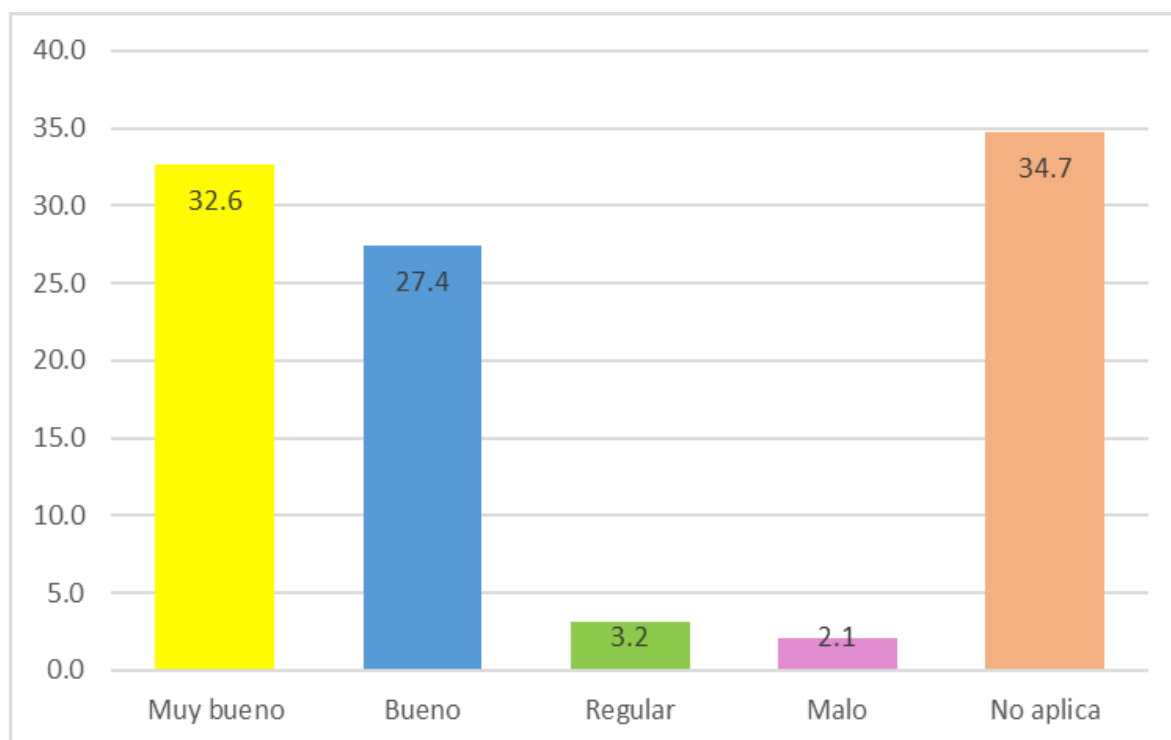


Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

Del 100% de las personas encuestadas, un 50 (52.6%) menciona que el trato recibido es muy bueno, un 3 (3.2%) menciona que fue malo, un 10 (10.5%) menciona que su trato fue regular, un 26 (27.4%) fue bueno y un 3 (6.3%) no aplica. (Ver Anexo 6, Tabla 17 )

En el trato recibido por el personal de enfermería 52.6% de los usuarios refirieron que fue bueno, En comparación con el estudio de Gradyz (2017) sobre el nivel de satisfacción en la atención integral que brinda enfermería se evidencio que hay una deficiencia en cuanto a la confianza de la atención que brinda el personal de enfermería.

**Gráfico 18. Opinión acerca del trato que recibió por el personal Medico los usuarios que asisten a la consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, marzo 2019.**

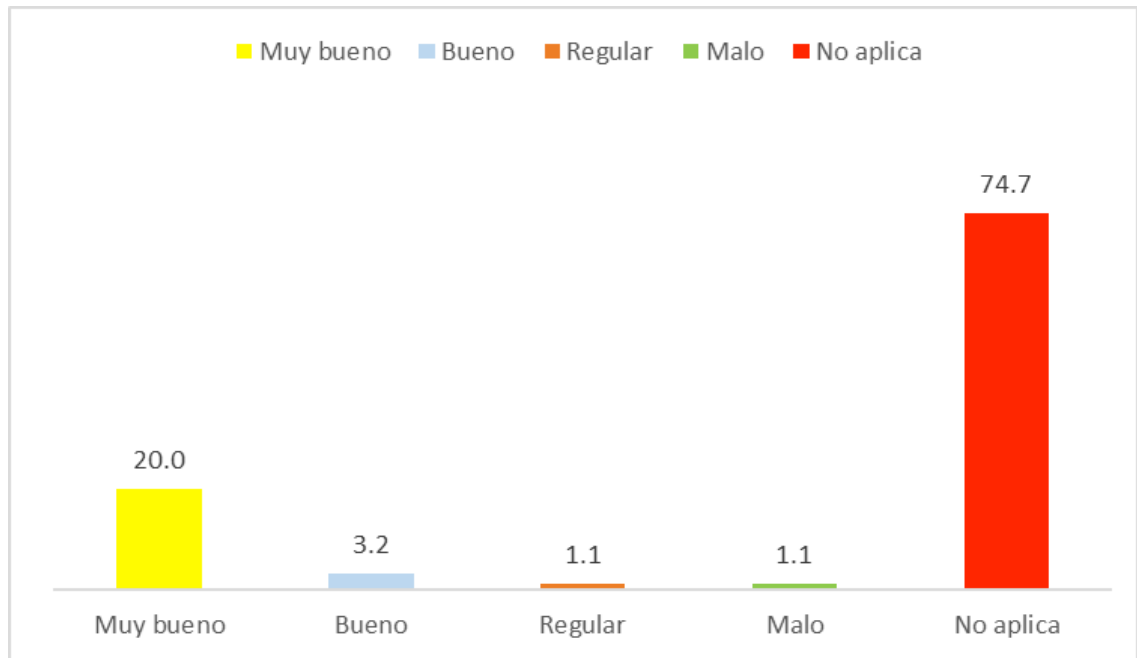


Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

Del 100% de las personas encuestadas, un 31 (32.6%) menciona que el trato recibido por el médico fue muy bueno, un 2 (2.1%) menciona que fue malo, un 3 (3.2%) mencionó que fue regular, un 26 (27.4%) fue bueno, y un 33 (34.7%) menciona no aplica. (Ver Anexo 6, Tabla 18)

En los resultados según gráfico la atención por el médico fue muy buena en un 32.6%, similar al estudio de Carrillo Guzmán (2016) donde el 96.2% manifestó sentirse satisfecho con la atención médica. La mayoría de los usuarios están satisfechos con la atención recibida por el médico siendo de gran importancia que el médico logra satisfacer las expectativas ante los problemas de salud.

**Gráfico 19. Opinión acerca del trato que recibió por el personal de laboratorio los usuarios que asisten a la consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, marzo 2019.**

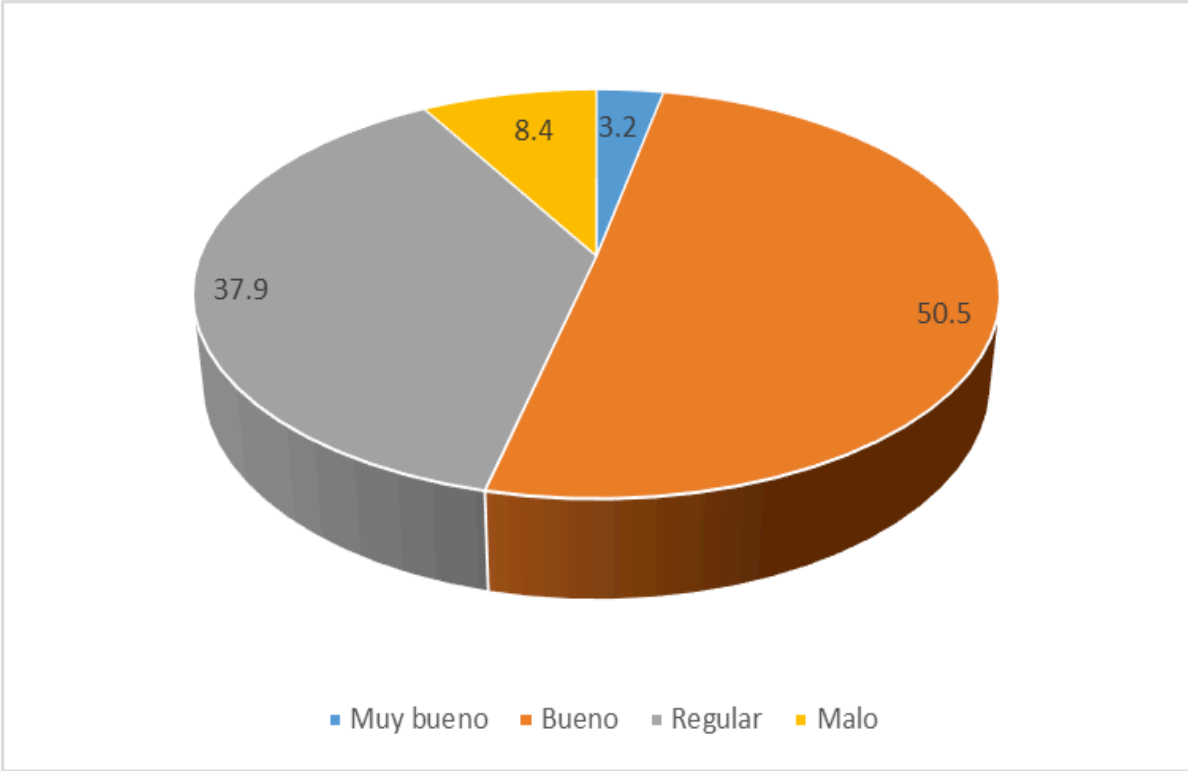


Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

Del 100% de las personas encuestadas, 19 (20%) considera que recibió un muy buen trato, y el 3 (3.2%) bueno y un 1 (1.1%) considera que fue malo. Esto significa que el 71 (74.7%) de todos los encuestados no hicieron uso de laboratorio. (Ver Anexo 6, Tabla 19)

En el resultado del trato de laboratorio el 20% considero buen trato, relevante al estudio de Espinoza (2017) en donde el resultado 50.62% recibido por parte de laboratorio fue muy bueno. En relación al trato en el servicio de laboratorio que brinda a los pacientes fueron positiva expresando un buen trato lo que se interpreta, que las opiniones de los usuarios externos cumplen moderadamente con los estándares de calidad en cuanto a la percepción del el servicio que se brinda en esta área.

**Gráfico 20. Opinión acerca del trato que recibió por el personal de aseo los usuarios que asisten a la consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, marzo 2019.**



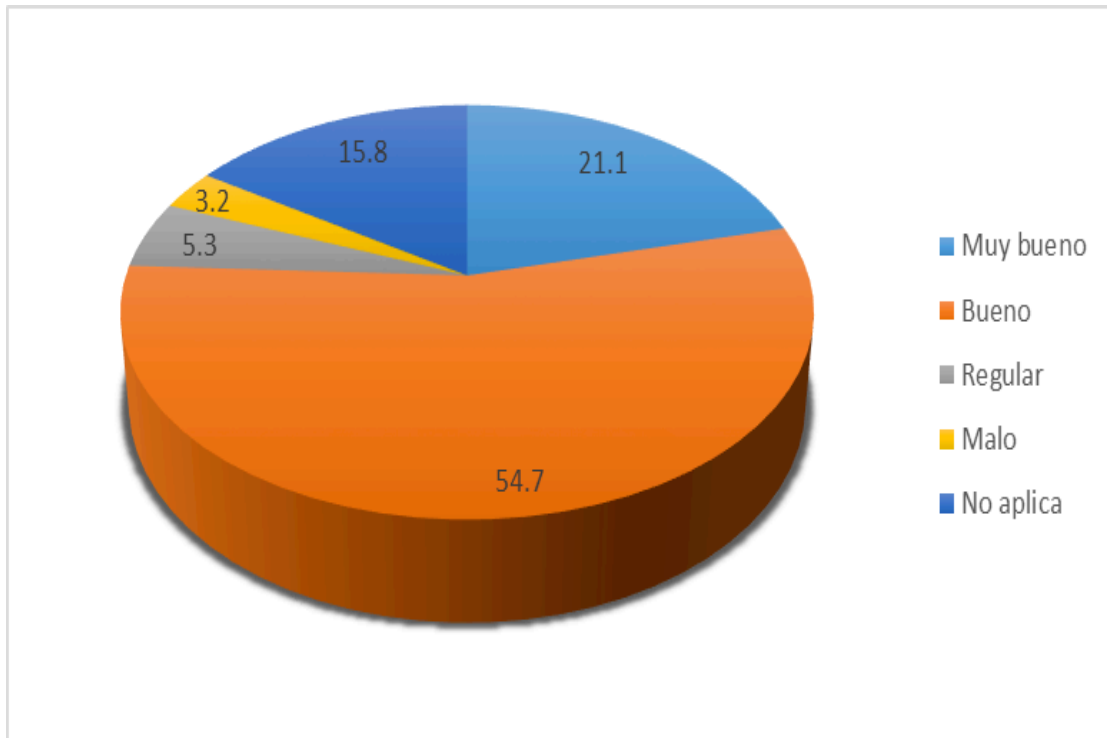
Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

Del 100% de las personas encuestadas, un (3.2) menciona que fue muy bueno, un (50.5%) menciona que el trato fue bueno, (8.4%) menciona que fue malo y (37.9%). (Ver Anexo 6, Tabla 20)

Ante el trato recibido por el personal de aseo el 50.5% menciona recibir un buen trato, de forma similar al estudio de Espinoza (2017) que resulto 65.67% los usuarios expresaron un buen trato. La mayor parte de la muestra de los usuarios del CIS Teupasenti tienen satisfacción ante el personal de aseo, Proveendo un servicio al cliente de buena calidad lo que significa que la institución está cumpliendo y excediendo sus expectativas.



**Gráfico 21. Opinión acerca del trato que recibió por el personal de caja a los usuarios que asisten a la consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, marzo 2019.**

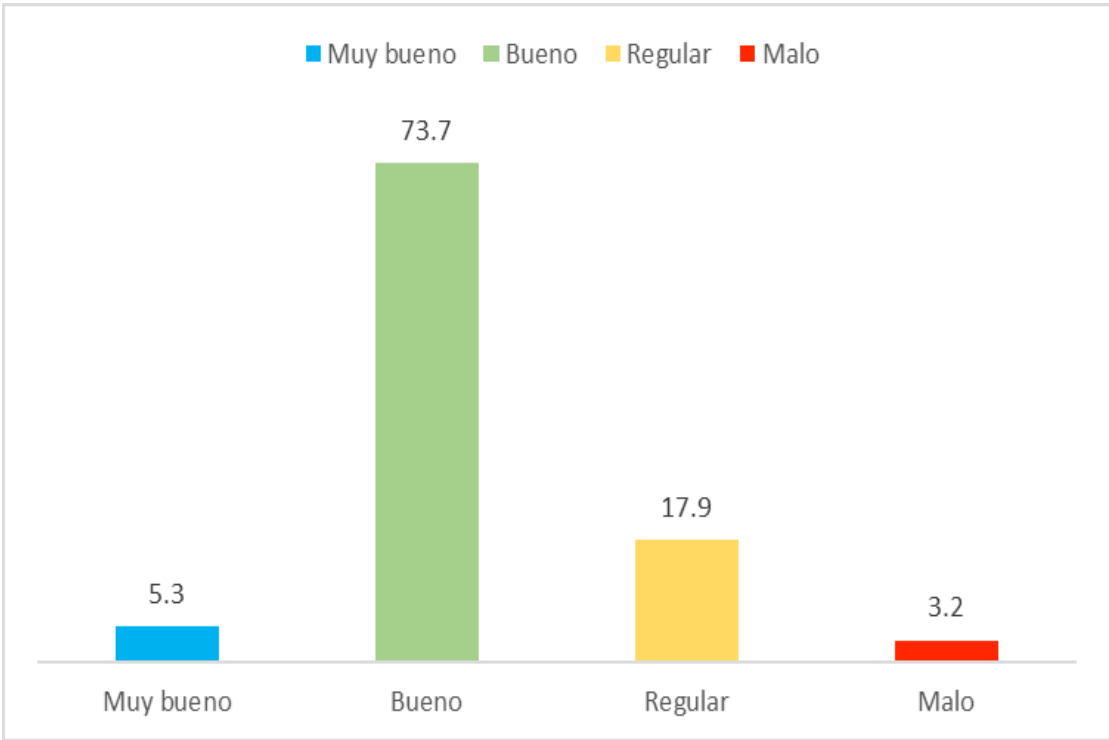


Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

Del 100% de las personas encuestadas, 52 (54.7%) considera que recibió buen trato, seguido 20 (21.1%) refirió muy bueno, bueno 52 (54.7%), regular 5 (5.3%), malo 3 (3.2%) y no aplica 15 (15.8%). (Ver Anexo 6, Tabla 21)

Ante el trato recibido en caja el 54.7% usuarios del CIS Teupasenti expresaron buen trato, de forma igual estudio Espinoza (2017) 58.9% recibieron buen trato. Un buen servicio al usuario significa que el personal está usando sus habilidades para mejorar el trato. el personal toma los pasos necesarios para satisfacer al usuario, pero también para prevenir que el problema ocurra de nuevo. El personal del CIS Teupasenti deja una impresión positiva en el usuario, lo que afecta directamente a la unidad de salud y gana un sentido de logro

**Gráfico 22. Actitud del usuario ante la infraestructura en ventilación a la consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, marzo 2019.**



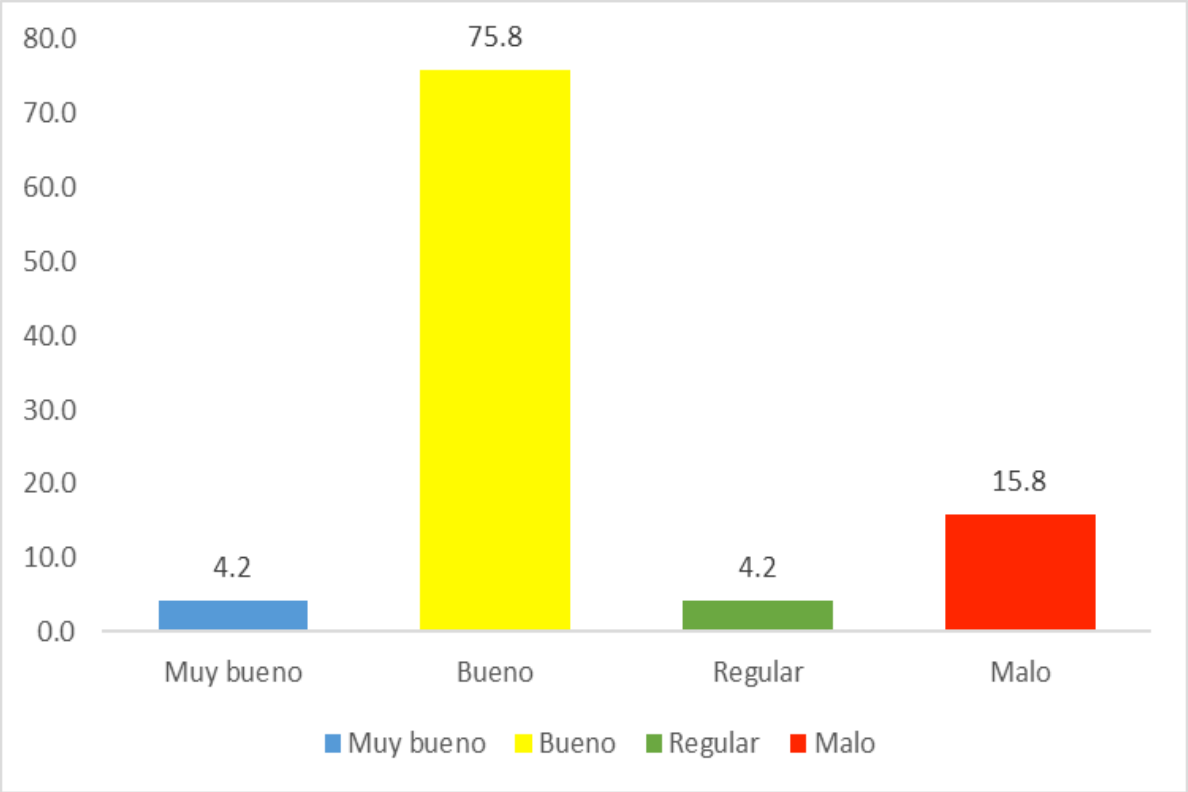
Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

Del 100% de las personas encuestadas, un 70 (73.7%) considera que la ventilación en el área es buena, 5 (5.3%) expresaron son muy bueno, 17 (17.90%) expresaron una ventilación regular y por ultimo un 3 (3.2%) menciono que es malo. (Ver Anexo 6, Tabla 22)

Los datos del estudio del CIS Teupasenti ante la ventilación 73.7% refirieron que es buena, de forma similar según base de datos (Espinoza, Satisfacción de los usuarios externos acerca de los 2017), los pacientes opinaron, con respecto a la ventilación es muy buena

La ventilación de los espacios interiores es fundamental para renovar el aire viciado interior y para eliminar sustancias que pueden resultar perjudiciales para la salud. Gracias a una buena ventilación se elimina la sensación de entrar a un espacio y respirar “aire concentrado” y cre comodidad en la estadía de los usuarios del CIS Teupasenti.

**Grafico 23. Actitud del usuario ante la iluminación en la consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, marzo 2019.**

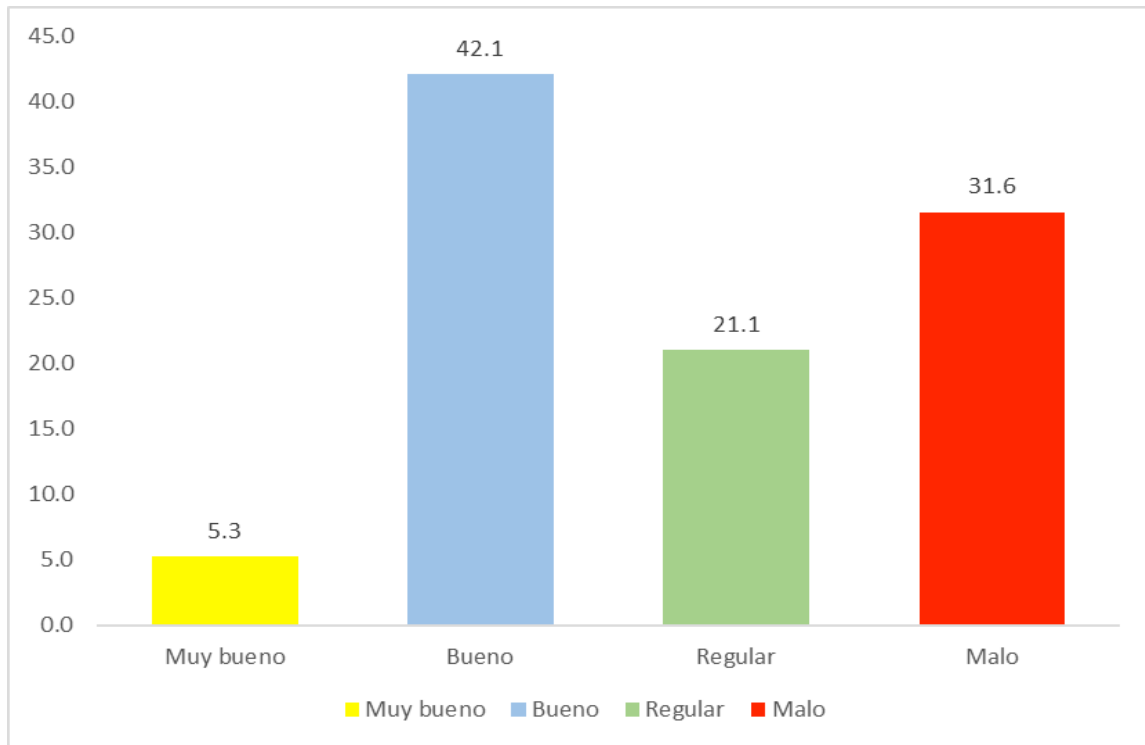


Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

Del 100% de las personas encuestadas, el 72(75.8%) considera que la iluminación es buena, 4 (4.2%) muy buena, 4 (4.2%) regular, un 15 (15.8%) considera que es malo. (Ver Anexo 6, Tabla 23)

De los resultados obtenidos 75.8% manifestaron que hay una buena ventilación, relevante al estudio de Espinoza (2017) 66.39% respondieron que la iluminación era muy buena. La iluminación es algo muy importante para que las instalaciones sea un lugar cómodo para los usuarios. Ya que pasan horas al día esperando alguna atención de servicio, el cual si no está iluminado de una forma adecuada puede causar en ellos numerosos problemas o incomodidades, cansancio, fatiga mental, Problemas en la vista derivado de la fatiga en la visión, estrés.

**Grafico 24. Percepción de los usuarios de la unidad de salud en cuanto a limpieza en general consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, marzo 2019.**



Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

Referente a la limpieza de baños bueno 45 (47.4. %), regular 12 (12.6%) y malo 38 (40%). (Ver Anexo 6, Tabla 24)

Se obtuvo que el 47.4% considera que la limpieza de baño es buena. En similitud con el estudio Espinoza (2017) donde 75% de los usuarios señalan que tanto el espacio físico como los consultorios siempre mantienen un ambiente limpio y ventilado. El proporcionar al paciente el máximo y más complejo bienestar, después de haber considerado el balance de las garantías y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes.

## **IX. CONCLUSIONES**

1. Las principales características sociodemográficas de la población en estudio son; los servicios a los cuales acude más la población son Medicina General y categoría de Otros. En cuanto a las edades la mayoría oscila entre 20-29 años y 30-39 años. Asimismo, las que más acuden a los servicios de salud son de género femenino, son pacientes subsiguientes en su mayoría.

2. Los pacientes opinaron que según el tiempo de espera para su cita programada es de más de 30 días, y una menor proporción indican tiempo de espera para una cita es mayor de dos meses, percibiéndolo como aceptable.

3. La satisfacción de los usuarios en relación a los servicios de farmacia manifestó la mayoría de los pacientes si obtuvieron las medicinas que le recetaron, recibieron información sobre sus medicamentos, que el pago que realizaron es aceptable y que el tiempo que esperaron para recibir su medicamento tuvieron que esperar mucho.

4. El trato que recibieron los usuarios que asistieron a consulta externa la mayoría manifestaron que le resolvieron su problema de salud, sin tener ninguna interrupción durante la consulta. Al igual recibió buen trato del personal que labora en los diferentes servicios de la consulta externa.

## **IX. RECOMENDACIONES**

### **A las Autoridades de la Secretaria de Salud de nivel regional departamento de El Paraíso**

1. Seguir utilizando modelos de medición, para que nos permita evaluaciones estandarizadas y sistemáticas que contribuyen con la satisfacción de los usuarios y que la institución tome decisiones sobre los problemas encontrados.
2. Buscar mecanismos que ayuden a agilizar la mejora de los tiempos de espera de la farmacia y así lograr la satisfacción de los usuarios.
3. Evaluar y dar seguimiento a las intervenciones que se realizan.

### **A las Autoridades del CIS Teupasanti, El Paraiso**

1. Mantener los programas de Garantía de Calidad con todas las acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para ofrecer un servicio óptimo y satisfactorio.
2. Mantener vigente el plan de mejora continua que tiene el servicio de imagenología como enfoque a las dimensiones de calidad y priorizar los resultados de la encuesta.

## **X. BIBLIOGRAFIA**

Brizuela, R. A. (2017). *PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS QUE CONSULTAN PROGRAMAS*. San Salvador.

Espinoza, D. P. (2017). *SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ACERCA DE LOS*. Tegucigalpa : CIES.

Gradys, A. R. (2017). *PERCEPCIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE*. Managua.

Hernández, J. C. (2017). *PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS SOBRE LA CALIDAD*. Managua.

Hernández, J. C. (2017). *PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS SOBRE LA CALIDAD*. Managua.

López, M. d. (2017). *PERCEPCION DE LOS PACIENTES EN RELACION AL TRATO*. Managua.

Espinoza, D. P. (2017). *SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ACERCA DE LOS*. Tegucigalpa : CIES.

Espinoza, D. P. (2017). *SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ACERCA DE LOS*. Tegucigalpa.

Gradys, A. R. (2017). *PERCEPCIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE*. Managua.

Hernández, J. C. (2017). *PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS SOBRE LA CALIDAD*. Managua.

Luis, I. (2014). *estudio comparativo en los Hospitales públicos y privados*. sonora.



López, M. d. (2017). *PERCEPCION DE LOS PACIENTES EN RELACION AL TRATO*. Managua.

(2014). *Primer Informe Especial Sobre Aspectos del Servicio Publico de Salud en Honduras*. CONADEH, Tegucigalpa, Honduras. Obtenido de [http://app.conadeh.hn/descargas/InformesEspeciales/Informe\\_Especial\\_sobre\\_Aspectos\\_del\\_Servicio\\_Publico\\_de\\_Salud.pdf](http://app.conadeh.hn/descargas/InformesEspeciales/Informe_Especial_sobre_Aspectos_del_Servicio_Publico_de_Salud.pdf)

Gradys, A. R. (2017). *PERCEPCIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE*. Managua.

(2014). *Primer Informe Especial Sobre Aspectos del Servicio Publico de Salud en Honduras*. CONADEH, Tegucigalpa, Honduras. Obtenido de [http://app.conadeh.hn/descargas/InformesEspeciales/Informe\\_Especial\\_sobre\\_Aspectos\\_del\\_Servicio\\_Publico\\_de\\_Salud.pdf](http://app.conadeh.hn/descargas/InformesEspeciales/Informe_Especial_sobre_Aspectos_del_Servicio_Publico_de_Salud.pdf)

peralta, m. (2015). *opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del hospital tela en honduras* . tela.

solis, r. (2015). *opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del centro de salud sócrates flores vivas en managua, nicaragua* . managua.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

**Objetivo 1. Caracterizar socio demográficamente el servicio a los usuarios que asisten a la consulta externa CIS Teupasenti, el Paraíso, Honduras 2019.**

VARIABLE	INDICADOR	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA DE MEDICION
Servicio en que fue atendido	% de área que brindó la consulta	Son las áreas de atención que brinda el establecimiento de salud	Medicina general Emergencia Pediatria Cirugía Ginecología Medicina interna Otros	Nominal
Edad	% por grupo etéreo	Años cumplidos	20 a 30 31 a 40 41 a 50 51 a 60 60 y mas	Nominal
Sexo	% según el sexo al que pertenece	Condición genética que diferencia al hombre de la mujer	Hombre Mujer	Nominal
Procedencia	% de la población según su lugar de procedencia	Lugar donde las personas viven	Urbana Rural	Nominal

**Objetivo 2. Conocer la opinión de cada usuario con respecto a los tiempos de los procesos de atención.**

VARIABLE	INDICADOR	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA DE MEDICION
Tiempo de espera para cita programada	% de tiempo que esperan para ser atendidos	Tiempo que tardan en brindar una atención	30 días Entre 1 y 2 meses Más de 2 meses No aplica	Nominal
Tiempo que espero para su cita	% de tiempo que esperan para ser atendidos	Tiempo que tardan en brindar una atención	Mucho Aceptable Poco No aplica	Nominal
Tiempo que espero desde que llego a la unidad de salud hasta que fue atendida en la consulta por el medico	% de tiempo que esperan para ser atendidos	Tiempo que tardan en brindar una atención	Menor de 2 horas De 2 a 3 horas Más de 3 horas	Nominal
Tiempo que	% de tiempo	Tiempo que	Mucho	Nominal

espero pareció	le	que esperan para ser atendidos.	tardan brindar atención	en una	Aceptable Poco.	
-------------------	----	---------------------------------------	-------------------------------	-----------	--------------------	--

**Objetivo 3. Identificar la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de farmacia.**

VARIABLE	INDICADOR	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA DE MEDICION
La persona que le brindo la consulta la examino	% que se toma para la revisión de los pacientes	Es el tiempo que brinda el médico para realizar las revisiones	Si No	Nominal
Privacidad	% que se está quitando tiempo de atención	Es la interrupción al momento de dar una consulta	Si No No aplica	Nominal
Información	% de información que recibe el paciente sobre la enfermedad	Es toda la información que se le da a los pacientes sobre su enfermedad	Si Más o menos No	Nominal
Tratamiento	% de información sobre el medicamento indicado.	Son todas las explicaciones que reciben acerca del tratamiento indicado	Si Más o menos No No aplica.	Nominal
Tiempo de espera en	% de tiempo que espero en	Es el tiempo que se espera en farmacia para que	Mucho Poco	Nominal

farmacia	farmacia.	entreguen el medicamento	No aplica	
Obtención de medicamentos	% de medicinas que obtienen	Son todos los medicamentos que se obtienen	Si No No aplica	Nominal

**Objetivo 4. Establecer la percepción de los usuarios acerca del trato que reciben en la consulta externa.**

VARIABLE	INDICADOR	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA DE MEDICION
Información en farmacia	% de información que reciben los pacientes	Es toda la información recibida acerca del medicamento recetado o indicado	Si No Más o menos	Nominal
Pago por atención	% de dinero que pago	Cantidad de dinero que paga por una atención en las consultas	Mucho Aceptable Poco No aplica	Nominal
Resolución del problema	% de personas que recibieron atención	Personas que tienen una consulta médica y toman en cuenta si se les resolvió el problema	Si no	Nominal
Trato por servicio	% de áreas o servicios brindados	Son todas las áreas de consulta que presta una unidad de salud: <ul style="list-style-type: none"> <li>Vigilancia</li> </ul>	Muy bueno Bueno Regular Malo	Nominal



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística</li> <li>• Enfermería</li> <li>• Medico</li> <li>• Farmacia</li> <li>• Laboratorio</li> <li>• Aseo</li> <li>• caja</li> </ul>		
Instalaciones de la unidad de salud	% de la población que opina acerca de las instalaciones	<p>Es la percepción que tienen los pacientes de las instalaciones de salud a las cuales asisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ventilación</li> <li>• iluminación</li> <li>• limpieza de baño</li> <li>• limpieza en general</li> </ul>	<p>Muy bueno</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p>	Nominal

## ANEXO 2. Instrumento de Recolección



CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD  
ESCUELA DE SALUD PUBLICA  
CIES- UNAN Managua



### ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS EMERGENCIA, CONSULTA EXTERNA, (HOSPITAL, CESAMO, CESAR Y CMI)

Léale al encuestado (a) lo siguiente: Queremos conocer su opinión sobre la atención que recibió. Solo le tomará unos minutos. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar la calidad del servicio por eso es importante que nos responda. Para cada pregunta hay 4 posibles respuestas y Usted debe contestar con la opción que se adapte a su opinión. Sus respuestas son confidenciales así que le agradeceremos su sinceridad.

REGION DE SALUD: N°7 UNIDAD DE SALUD: \_CIS\_, CODIGO DE LA U. S: \_\_582\_\_  
ENCUESTA N°: \_\_\_\_\_. FECHA DE ENCUESTA: \_\_/\_\_/\_\_, HORA DE ENCUESTA: \_\_: \_\_  
DIA DE LA SEMANA EN QUE SE REALIZA: \_\_\_\_\_.  
NOMBRE DEL ENCUESTADOR: \_\_\_\_\_

Fue atendido (a) en la **Consulta Externa** de:

- a. Medicina General
- b. Pediatría
- c. Cirugía/Ginecología
- d. Medicina Interna
- e. Emergencia
- f. Otros \_\_\_\_\_

**Edad del paciente:** Años cumplidos \_\_\_\_\_ Meses \_\_\_\_\_ Días \_\_\_\_\_

**Sexo del paciente:**  Mujer (1)  Hombre (2)

1. ¿Es la primera vez que acude a esta consulta?  Si (1)  No (2)

**Si la respuesta es sí, pase a la pregunta número 4.**

2. El tiempo de espera para su cita programada en consulta externa fue:

≤ de 30 días (3)  Entre 1 y 2 meses (2)  Más de 2 meses (1)  No aplica (9)

3. Ese tiempo que esperó para su cita programada le pareció:

Mucho (3)  Aceptable (2)  Poco (1)  No aplica (9)

4. Tiempo que esperó desde la llegada a la unidad de salud hasta que fue atendido en la consulta por el médico. **Verificar en el carné la hora de la cita.**

< de 2 Horas (3)  2 a 3 horas (2)  Mas de tres horas (1)

5. Ese tiempo que esperó le pareció?

Mucho (3)  Aceptable (2)  Poco (1)

6. ¿Le persona que le brindó la consulta le examinó?

Si (1)  No (2)

7. ¿Entró alguien **extraño** al consultorio que interrumpió mientras se le examinaba?

Si (1)  No (2)  No aplica (9)

8. ¿La persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras su enfermedad/estado de salud?

Si (1)  Mas o menos (2)  No (3)

9. ¿La persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras el tratamiento que debe seguir?

Si (1)  Más o menos (2)  No (3)  No aplica (9)

**Si contesta NO APLICA pasa a la pregunta número 13.**

10. El tiempo de espera en farmacia para obtener sus medicamentos le pareció:

Mucho (3)     Poco (2)     No aplica (9)

**Si contesta NO APLICA pase a la pregunta 13**

11. ¿Pudo obtener todas las medicinas que le recetaron?

Si (1)     No (2)     No aplica (9)

12. ¿Recibió información en farmacia sobre el medicamento recetado?

Si (1)     Mas o menos (2)     No (3)     No aplica (9)

13. ¿El pago por la atención le pareció?

Mucho (3)     aceptable (2)     poco (1)     No aplica (9)

14. ¿Considera Usted que le resolvieron su problema/estado de salud?

Si (1)     No (2)

¿Cómo considera Usted el trato que recibió del personal de?:

15. Vigilancia     Muy Bueno (4)     Bueno (3)     Regular (2)     Malo (1)     no aplica (9)

16. Estadística     Muy Bueno (4)     Bueno (3)     Regular (2)     Malo (1)     no aplica (9)

17. Enfermería     Muy Bueno (4)     Bueno (3)     Regular (2)     Malo (1)     no aplica (9)

18. Médico     Muy Bueno (4)     Bueno (3)     Regular (2)     Malo (1)     no aplica (9)

19. Farmacia     Muy Bueno (4)     Bueno (3)     Regular (2)     Malo (1)     no aplica (9)

20. Laboratorio     Muy Bueno (4)     Bueno (3)     Regular (2)     Malo (1)     no aplica (9)

21. Aseo     Muy Bueno (4)     Bueno (3)     Regular (2)     Malo (1)     no aplica (9)

22. Caja     Muy Bueno (4)     Bueno (3)     Regular (2)     Malo (1)     no aplica (9)

¿Cómo le pareció las instalaciones de la unidad de salud en cuanto a:

23. Ventilación     Muy Bueno (4)     Bueno (3)     Regular (2)     Malo (1)

24. Iluminación     Muy Bueno (4)     Bueno (3)     Regular (2)     Malo (1)

25. Limpieza     Muy Bueno (4)     Bueno (3)     Regular (2)     Malo (1)

de baños

26. Limpieza     Muy Bueno (4)     Bueno (3)     Regular (2)     Malo (1)

en general.

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 3 INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN PERSIBIDA POR LOS USUARIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD CIS. TEUPASENTI.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

### CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD ESCUELA DE SALUD PUBLICA CIES- UNAN Managua



La secretaria de salud de Honduras tiene un instrumento ya establecido para medir la satisfacción percibida por los usuarios de los establecimientos de salud y este según la norma se debe de realizar una vez al año (a continuación, se detallan los ítems que contiene dicho instrumento)

No.		Numero de Pregunta	Categoría
1		Tiempo de cita programada	Menos de 30 días
2		Tiempo que espero para su cita	Poco/aceptable
3		Tiempo espera llegada/atendido	Menos de 2 horas
4		Tiempo que espero le pareció	Poco /aceptable
5		Lo Examinaron	Si
6		Entro alguien a interrumpir	No
7		Brindo Consulta y explico enfermedad	Si
8		Palabras claras tratamiento a seguir	Si
9		Tiempo de espera en la farmacia	Poco
10		Le dieron todas las	Si

		medicinas	
11		Información en farmacia	Si
12		El pago	Poco/adecuado
13		Resolvieron problema de la salud	Si
14		Trato de vigilancia	Muy bueno y bueno
15		Trato Estadística	Muy bueno y bueno
16		Trato de Enfermería	Muy bueno y bueno
17		Trato Medico	Muy bueno y bueno
18		Trato de Farmacia	Muy bueno y bueno
19		Trato de Laboratorio	Muy bueno y bueno
20		Trato de Aseo	Muy bueno y bueno
21		Trato caja	Muy bueno y bueno
22		Ventilación	Muy bueno y bueno
23		Iluminación	Muy bueno y bueno
24		Limpieza de Baños	Muy bueno y bueno
25		Limpieza General	Muy bueno y bueno
		Total	% de Satisfacción

## Anexo 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO



**CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD  
ESCUELA DE SALUD PUBLICA  
CIES- UNAN Managua**



Señora (iniciales): \_\_\_\_\_

Estimada (o) paciente, la presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción en relación al trato digno en la atención de los Servicios de consulta externa de medicina general, ginecología, medicina interna, emergencia, farmacia, vigilancia, estadística, enfermería, médicos, laboratorio, aseo y caja durante su estadía. La misma forma parte para realizar un estudio de una Tesis de Maestría.

Los datos que Usted nos proporcione serán analizados con el objetivo de mejorar y así poder brindar una mejor atención a todos nuestros usuarios la cual se merecen. Esta información será de carácter confidencial y solo se utilizará para esta investigación.

Gracias por su contribución

Yo (iniciales) \_\_\_\_\_, hago constar por medio del presente documento que se me ha explicado de forma clara y he entendido la finalidad de esta encuesta, y también acepto responder todas las preguntas que se me hagan en esta encuesta sobre la percepción en relación al “trato digno” en el Servicio de la consulta externa del Centro Inegral de Salud (CIS) Teupasenti Honduras.

Firma del entrevistado: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## Anexo 5. Carta de aprobación del Estudio

Danlí, El Paraíso, 14 de enero 2019

Dra. Indiana Argeñal  
Jefatura Regional Región No. 7 El Paraíso  
Su Oficina.

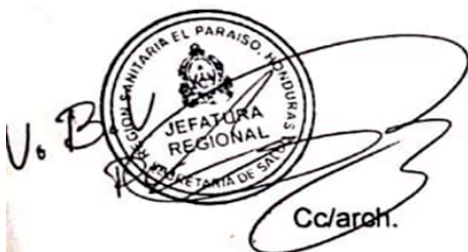
Estimada Doctora Argeñal:

Que El Divino Creador del Universo derrame éxitos en sus delicadas funciones.

Por medio de la presente le estoy solicitando su autorización para poder realizar un proyecto Investigativo, el cual se nombra **calidad de atención percibida por el usuario en consulta externa**. (Satisfacción por el usuario) Y poder realizarlo en **CIS Teupasenti**, Como requisito para optar a mi Título de Maestría en Salud Pública.

Agradeciendo su atención a la presente, me suscribo de Usted.

Atentamente,



Licda. Patricia González





## ANEXO 6. TABLAS

**Gráfico 1. Servicios de la consulta externa donde fueron atendidos los usuarios del CIS Teupasenti, el Paraíso, Honduras, Marzo 2019.**

Lugar	Cantidad	Porcentaje
Medicina General	44	41.8%
Pediatría	0	0
Cirugía	0	0
Obstetricia-Ginecología	5	4.75%
Medicina Interna	2	1.9%
Emergencia	9	8.55%
Otros	35	33.25%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Tabla 2. Gráfico 2. Edad de los usuarios que asisten a la consulta externa del Centro Integral de Salud (CIS) Teupasenti, el Paraíso, Honduras, Marzo 2019.**

Promedio	Cantidad	Porcentaje %
de 10-19 años	9	9.5%
20-29 años	41	43.2%
30-39 años	21	22.1%
40-49 años	12	12.6%
50-59 años	8	8.4%
60-69 años	3	3.2%
70-79 años	1	1.1%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Tabla 3. Género de los usuarios que asisten a la consulta externa del Centro Integral de Salud (CIS) Teupasenti. El Paraíso, Honduras, Marzo 2019**

Genero	Cantidad	Porcentaje
Masculino	21	22.10%
Femenino	74	77.8%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Tabla 4. Usuarios que por primera vez acuden a la consulta externa del Centro Integral de Salud (CIS) Teupasenti, Honduras Marzo 2019**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Si	50	53
No	45	47

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Tabla 5. Distribución del tiempo para su cita programada en los servicios de la consulta externa del Centro Integral (CIS) Teupasenti. El Paraíso, Honduras, marzo 2019.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Menos o igual a 30 Días	65	65%
Entre 1 y 2 meses	9	9%
Más de 2 meses	11	11%
No aplica	15	15%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Tabla 6. Actitud según los usuarios ante el tiempo de espera para recibir atención, en los servicios de la consulta externa del Centro Integral (CIS) Teupasenti, el Paraíso, Honduras Marzo 2019.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Mucho	8	12.%
Aceptable	50	50%
Poco	37	38%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Tabla 7. Gráfico 7. Tiempo que esperó desde la llegada a la unidad de salud hasta que fue atendido por el médico en la consulta externa del Centro Integral (CIS) Teupasenti, el Paraíso, Honduras, Marzo 2019.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Menos de 2 Horas	52	54.7%
2 a 3 horas	31	32.6%
Más de 3 horas	12	12.6%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Tabla 8. Actitud del usuario ante el tiempo de espera en los servicios de la consulta externa del Centro Integral (CIS) Teupasenti, el Paraíso, Honduras, Marzo 2019.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Mucho	8	12.6%
Aceptable	50	53.7%
Poco	37	40%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Tabla 9: Información recibida sobre la enfermedad por parte del personal que le brindó la consulta, en la consulta externa del Centro Integral (CIS) Teupasenti, el Paraíso, Honduras, marzo 2019.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Si	57	60%
Más o menos	6	6.3%
No	32	33.7%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Tabla 10. Información recibida sobre la enfermedad por parte del personal que le brindo la consulta, en la consulta externa del Centro Integral (CIS) Teupasenti, el Paraíso, Honduras, Marzo 2019.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Mucho	24	25.3%
Poco	35	33.8%
No aplica	36	37.9%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Gráfico 11. Obtención de todas las medicinas que fueron recetas en los servicios de la consulta externa del Centro Integral (CIS) Teupasenti, el Paraíso, Honduras, marzo 2019.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Si	21	22.10%
No	35	36.85%
No aplica	39	41.05%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019



**Tabla 12. Información recibida en farmacia sobre el medicamento recetado, en los servicios de la consulta externa del Centro Integral (CIS) Teupasenti. El Paraíso, Honduras, Marzo 2019**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Si	55	57.89%
Más o menos	5	5.26%
No	6	4.21%
No aplica	29	30.52%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Grafico 13: Aceptabilidad ante el pago que se realiza en los servicios de la consulta externa del Centro Integral (CIS) Teupasenti, el Paraíso, Honduras, Marzo 2019.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Mucho	6	6.3%
Aceptable	45	47.4%
poco	8	8.4%
No aplica	36	37.9%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Grafico 14: Resolución al problema al usuario en cuanto a su estado de salud en el CIS Teupasenti, El Paraíso, Honduras Marzo 2019.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Si	94	98.9%
No	1	1.1%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Tabla 15. Distribución de la opinión acerca del trato que recibió por el personal de vigilancia los usuarios que asisten a la consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, Marzo 2019.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Muy Bueno	16	16.8
Bueno	75	78.9
Regular	3	3.2
Malo	1	1.1

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Tabla 16. Distribución de la opinión acerca del trato que recibió por el personal de Estadística los usuarios que asisten a la consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, marzo 2019.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Muy bueno	7	7.4
Bueno	33	34.7
Regular	13	13.7
Malo	9	9.5
No aplica	33	34.7

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Tabla 17. Distribución de la opinión acerca del trato que recibió por el personal de Enfermería los usuarios que asisten a la consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, Marzo 2019.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Muy bueno	50	52.6
Bueno	26	27.4
Regular	10	10.5
Malo	3	3.2
No aplica	6	6.3

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Tabla 18. Distribución de la opinión acerca del trato que recibió por el personal Medico los usuarios que asisten a la consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, Marzo 2019.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Muy bueno	31	32.6%
Bueno	26	27.4%
Regular	3	3.2%
Malo	2	2.1%
No aplica	33	34.7%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Tabla 19. Distribución de la opinión acerca del trato que recibió por el personal de laboratorio los usuarios que asisten a la consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, marzo 2019.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Muy bueno	19	20.0%
Bueno	3	3.2%
Regular	1	1.1%
Malo	1	1.1%
No aplica	71	74.7%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019



**Tabla 20. Distribución de la opinión acerca del trato que recibió por el personal de aseo los usuarios que asisten a la consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, Marzo 2019.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Muy bueno	3	3.2%
Bueno	48	50.5%
Regular	36	37.9%
Malo	8	8.4%
No aplica	0	0.0%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Tabla 21. Distribución de la opinión acerca del trato que recibió por el personal de caja a los usuarios que asisten a la consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, marzo 2019.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Muy bueno	20	21.1%
Bueno	52	54.7%
Regular	5	5.3%
Malo	3	3.2%
No aplica	15	15.8%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Tabla 22. Actitud del usuario ante la infraestructura en ventilación a la consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, marzo 2019.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Muy bueno	5	5.3%
Bueno	70	73.7%
Regular	17	17.9%
Malo	3	3.2%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Tabla 23. Actitud del usuario ante la iluminación en la consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, marzo 2019.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Muy bueno	4	4.2%
Bueno	72	75.8%
Regular	4	4.2%
Malo	15	15.8%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019

**Tabla 24. Percepción de los usuarios de la unidad de salud en cuanto a limpieza en general consulta externa en el Centro Integral (CIS) Teupasenti, El Paraíso, Honduras, marzo 2019**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Muy bueno	5	5.3%
Bueno	40	42.1%
Regular	20	21.1%
Malo	30	31.6%

Fuente: Base de datos encuesta satisfacción al usuario del CIS, Teupasenti, Honduras, 2019