

Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno

Quality of care and level of satisfaction of the user of the external consultation of the Hospital de Apoyo Jesús Nazareno

Qualidade de atendimento e nível de satisfação do utente da consulta externa do Hospital de Apoyo Jesús Nazareno

Rosa María Muñoz Pizarro¹

Rodolfo Amado Arevalo Marco¹

Berlina del Rosario Morillo Acasio¹

Jose Gregorio Molina Torres¹

<https://orcid.org/0000-0003-4861-2527>

<https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>

<https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>

<https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, de la provincia de Huamanga, Ayacucho, en el 2017. **Material y métodos:** Estudio de tipo aplicativo, correlacional y de corte transversal. La población estuvo constituida por 840 usuarios que recibieron atención en consultorios externos de las especialidades de Medicina, Cirugía, Odontología, Psicología, Ginecología, Gastroenterología, Pediatría, Planificación familiar, Materno, Crecimiento y desarrollo e Inmunizaciones; la muestra estuvo conformada por 264 usuarios. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos fueron el cuestionario aplicado y la escala de evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. **Resultados:** El nivel de satisfacción de la calidad de atención está relacionada significativamente con la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía ($P < 0,05$), y el nivel de satisfacción de la calidad de atención no está relacionada significativamente con la seguridad en la atención y elementos tangibles de la institución ($P > 0,05$). **Conclusión:** Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, usuarios

Abstract

Objective: To determine the relationship between the quality of care and the level of satisfaction of the user of the external consultation of the Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, in the province of Huamanga, Ayacucho, in 2017. **Material and methods:** Applicative, correlational, and cross-sectional study. The population consisted of 840 users who received care in outpatient clinics in the specialties of Medicine, Surgery, Dentistry, Psychology, Gynecology, Gastroenterology, Pediatrics, Family planning, Maternal, Growth and development, and Immunizations; the sample consisted of 264 users. The data collection technique was the survey and the instruments were the questionnaire applied and the evaluation scale of the satisfaction of the external user in the establishments and medical support services. **Results:** The level of satisfaction with the quality of care is significantly related to reliability, responsiveness, and empathy ($P < 0.05$), and the level of satisfaction with the quality of care is not significantly related to safety in the attention and tangible elements of the institution ($P > 0.05$). **Conclusion:** There is a significant relationship between the quality of care and the level of satisfaction of the user of the external consultation of the Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

Keywords: quality of care, satisfaction, users

¹Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú

Resumo

Objetivo: Determinar a relação entre a qualidade do atendimento e o nível de satisfação do usuário da consulta externa do Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, na província de Huamanga, Ayacucho, em 2017. **Material e métodos:** Estudo aplicativo, correlacional e transversal. A população foi composta por 840 usuários atendidos em ambulatorios nas especialidades de Medicina, Cirurgia, Odontologia, Psicologia, Ginecologia, Gastroenterologia, Pediatria, Planejamento familiar, Maternal, Crescimento e desenvolvimento e Imunizações; a amostra foi composta por 264 usuários. A técnica de recolha de dados foi o inquérito e os instrumentos foram o questionário aplicado e a escala de avaliação da satisfação do utente externo nos estabelecimentos e serviços de apoio médico. **Resultados:** O nível de satisfação com a qualidade do atendimento está significativamente relacionado à confiabilidade, receptividade e empatia ($P < 0,05$), e o nível de satisfação com a qualidade do atendimento não está significativamente relacionado à segurança na atenção e aos elementos tangíveis da instituição ($P > 0,05$). **Conclusão:** Existe uma relação significativa entre a qualidade do atendimento e o nível de satisfação do utente da consulta externa do Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

Palavras-chave: qualidade do atendimento, satisfação, usuários

Introducción

La calidad de la atención es el elemento primordial para lograr una gestión exitosa, la cual se evalúa en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario externo como un indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad; ya que los nuevos enfoques de gerencia en salud muestran que ofrecer alta calidad significa, ir más allá de lo que se considera un estándar mínimo o básico de calidad.¹

Al hablar de la calidad de los servicios, es necesario considerar tres factores básicos: a) el cliente, es quién «se beneficia de los procesos, servicios y productos de la empresa»; b) el servicio, entendido como el conjunto de actividades intangibles derivadas de las actitudes y de la capacidad interpersonal del prestador del servicio que deben satisfacer las necesidades, deseos y expectativas del cliente, y c) el proceso, conjunto de actividades que conjuga recursos humanos, metodológicos, materiales y equipos, que tiene por objeto la obtención del producto o servicio final.²

La calidad surge cuando el usuario siente satisfacción al ser atendido y el trabajador siente satisfacción de otorgar el servicio.²

En el trabajo titulado «Percepción de la calidad de la atención de los servicios de México: perspectiva de los usuarios», se encontró que el 81,2 % de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y el 18,8 %, mala. Los principales motivos que definieron la calidad como buena fueron: el trato personal (23,2 %) y la percepción de la mejoría en su salud (11,7 %); en tanto, los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera (23,7 %) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11,7 %). Para los usuarios, la calidad estuvo representada por las características del proceso de atención (44,8 %), del resultado (21,3 %), de la estructura (18,0 %) y de la accesibilidad (15,7%).³

En Colombia, en un trabajo de investigación titulado «Satisfacción de usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Públicas y factores asociados de Bogotá», se halló que el 84 % de personas manifestaron sentirse satisfechas con el servicio que recibieron en las instituciones prestadoras del servicio de salud y que son factores asociados a la satisfacción, el buen trato por parte de enfermería y la procedencia del área urbana.⁴

Por otro lado, en Venezuela, en el trabajo de investigación «Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en Maracaibo, Venezuela», los resultados mostraron que el componente gestión de calidad, puede ser valorado por las dimensiones: accesibilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, competencias profesionales y seguridad. Se detectaron debilidades en cuanto a tiempo de espera en la recepción, comodidad de la sala de espera y uso de medidas de seguridad del personal técnico.⁵

El Perú no es ajeno a este problema mundial, en Cajamarca, en la investigación: «Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada», se identificó que el nivel general de satisfacción de 60,1 % revela que el Centro de Salud brinda una atención de aceptable calidad. Las causas motivo de insatisfacción (39,9 %) fueron las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad, aspectos que tienen que ver con la capacidad resolutoria del centro de salud como ambiente físico, instrumentos y equipos, medicamentos y falta de profesionales.⁶

En Ayacucho, en la investigación titulada: «La Percepción del Usuario Externo Respecto a la Calidad de Atención en los Servicios de Salud que brinda el Hospital Regional de Ayacucho», se identificó que un gran porcentaje (54 %) perciben la calidad en los consultorios externos en el nivel bajo, la cual se halla relacionada con las variables: tiempo de espera, espacios físicos que son inadecuados para una atención de salud, así como la alta demanda que se tiene a la fecha en los diferentes servicios de salud de dicho nosocomio.⁷

La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado.⁸

El Hospital de Apoyo Jesús Nazareno es un establecimiento de Categoría II-E, que corresponde a establecimientos de salud de atención especializada, que funciona según las políticas y las directivas de la Dirección de Salud. En este hospital, si bien existe la preocupación por mejorar la calidad de atención de salud, no existe un programa de gestión de la calidad que le permita mejorar los procesos críticos, entre los cuales, la consulta externa se constituye como la más solicitada por la población, la demanda diaria atendida promedio es de 70 usuarios, constituidos principalmente por una población adulta y adulta joven.

En las visitas realizadas al hospital y la interacción con los pacientes se pudo apreciar las quejas y molestias sobre la calidad de atención del hospital como: «...la información brindada por el personal es insuficiente...», «...deberían limpiar los baños más frecuentemente...», «...se espera demasiado». En tal sentido, se plantea el problema general en los siguientes términos: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2017. En consecuencia, el objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2017.

Material y métodos

El método de estudio fue aplicado, no experimental, correlacional y transversal. El lugar de estudio fue el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. La población estuvo constituida por 840 usuarios que recibieron atención en consultorios externos de las especialidades de Medicina, Cirugía, Odontología, Psicología, Ginecología, Gastroenterología, Pediatría, Planificación familiar, Materno, Crecimiento y desarrollo e Inmunizaciones, durante el mes de junio, y la muestra estuvo conformada por 264 usuarios. Los criterios de inclusión fueron personas de 20 a 59 años, usuarios o acompañantes de ambos sexos, usuarios o acompañantes sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse, aceptación voluntaria de participar luego de haber sido informados y usuarios nuevos o continuadores en el servicio.

Los criterios de exclusión fueron personas menores de 20 años y mayores de 60, usuarios que presenten algún tipo de discapacidad o trastorno mental por la que no puedan expresar su opinión y que no estén con familiares o acompañante.

La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron el cuestionario aplicado y la escala de evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Luego de haber extraído toda la información, los datos recolectados fueron procesados con el software estadístico IBM-SPSS versión 22.0 y el estadígrafo de contraste de hipótesis fue la prueba de independencia de Chi-cuadrado, que fue aplicado para determinar la dependencia de las principales variables de estudio.

Resultados

Tabla 1
Nivel de satisfacción del usuario en relación con la fiabilidad en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2017

Calidad de atención	Nivel de satisfacción				Total	
	Satisfecho(a)		Insatisfecho(a)			
	F	%	F	%	F	%
Fiabilidad						
Sí	77	29,1	75	28,4	151	57,1
No	26	9,9	86	32,6	113	42,9
Total	103	39	161	61	264	100
	$X^2_c = 10,163^{**}$	$X^2_t = 3,841$	$P < 0,05$		$g. 1. = 1$	

En la tabla 1 se observa que, el 61 % de usuarios se encuentran insatisfechos de la calidad de atención, de ellos, el mayor porcentaje de usuarios (32,6 %) no consideran fiable la atención que recibieron, mientras que, el 28,4 % sí consideran fiable la atención que recibieron.

Tabla 2
Nivel de satisfacción del usuario en relación con la capacidad de respuesta en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2017

Calidad de atención	Nivel de satisfacción				Total	
	Satisfecho(a)		Insatisfecho(a)			
	F	%	F	%	F	%
Capacidad de respuesta						
Sí	82	31	81	30,7	151	57,1
No	21	8	80	30,3	113	42,9
Total	103	39	161	61	264	100
	$X^2_c = 11,297^{**}$	$X^2_t = 3,841$	$P < 0,05$		$g. 1. = 1$	

En la tabla 2 se observa que, el 61 % de usuarios se encuentran insatisfechos de la calidad de atención, de ellos, el mayor porcentaje de usuarios (31 %) sí consideran que hubo una adecuada capacidad de respuesta en la atención que recibieron y se encuentran satisfecho.

Tabla 3
Nivel de satisfacción del usuario con relación con la seguridad en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2017

Calidad de atención	Nivel de satisfacción				Total	
	Satisfecho(a)		Insatisfecho(a)			
Seguridad	F	%	F	%	F	%
Sí	41	23,5	75	28,4	116	43,9
No	62	15,5	86	32,6	148	56,1
Total	103	39	161	61	264	100
	$X^2_c = 0,627$		$X^2_t = 3,841$		$P > 0,05$	
	g. 1. = 1					

En la tabla 3 se observa que, el 61 % de usuarios se encuentran insatisfechos de la calidad de atención, de ellos, el mayor porcentaje de usuarios (32,6 %) consideran que no hay seguridad en la atención que recibieron.

Tabla 4
Nivel de satisfacción del usuario en relación con la empatía en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2017

Calidad de atención	Nivel de satisfacción				Total	
	Satisfecho(a)		Insatisfecho(a)			
Empatía	F	%	F	%	F	%
Sí	17	6,4	55	20,8	72	43,9
No	86	32,6	106	40,2	192	56,1
Total	103	39	161	61	264	100
	$X^2_c = 5,190^{**}$		$X^2_t = 3,841$		$P < 0,05$	
	g. 1. = 1					

En la tabla 4 se observa que, el 61 % de usuarios se encuentran insatisfechos de la calidad de atención, de ellos, el mayor porcentaje de usuarios (40,2 %) consideran que no hubo empatía en la atención que recibieron.

Tabla 5
Nivel de satisfacción del usuario en relación con los elementos tangibles en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, provincia de Huamanga, Ayacucho, 2017

Calidad de atención	Nivel de satisfacción				Total	
	Satisfecho(a)		Insatisfecho(a)			
Elementos tangibles	F	%	F	%	F	%
Sí	37	14	71	26,9	108	40,9
No	66	25	90	34,1	156	59,1
Total	103	39	161	61	264	100
	$X^2_c = 0,924$		$X^2_t = 3,841$		$P > 0,05$	
	g. 1. = 1					

En la tabla 5 se observa que, el 61 % de usuarios se encuentran insatisfechos de la calidad de atención, de ellos, el mayor porcentaje de usuarios (34,1 %) consideran que no hubo elementos tangibles adecuados durante la atención que recibieron.

Discusión

La calidad del servicio tiene carácter subjetivo, debido en gran parte a las relaciones interpersonales que se establecen entre los proveedores de la atención y los usuarios, pero también a las facilidades y las comodidades que en conjunto intentan dar respuesta a las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios y que son capaces de satisfacer a los usuarios.⁹

Los resultados conseguidos en la presente investigación indican que, el nivel de satisfacción del usuario en relación con la fiabilidad muestra diferencia estadística significativa (tabla 1, $P < 0,05$), que indica el nivel de satisfacción de la calidad de atención está relacionada con la fiabilidad. Al respecto, el 32,6 % de usuarios se encontraban insatisfechos(as) en el nivel de calidad de atención y consideran que nunca fue fiable la atención que recibieron; los usuarios percibieron que la efectividad sobre el servicio sanitario brindado no es fiable, es decir, no es cuidadoso ni confiable. Esto puede deberse a que los usuarios perciben que su problema de salud es de interés del profesional que les atiende, que sus gestos y actitudes son de rechazo e indiferencia, por lo que el usuario queda insatisfecho de la atención que recibió.

Asimismo, el nivel de satisfacción del usuario en relación con la capacidad de respuesta muestra diferencia estadística significativa (tabla 2, $P < 0,05$), lo cual indica que el nivel de satisfacción de la calidad de atención está relacionado con la capacidad de respuesta. Al respecto, el 31 % de usuarios se encontraban satisfechos(as) en el nivel de calidad de atención y la capacidad de respuesta, por lo que el usuario considera que hubo capacidad de respuesta frente a su problema de salud por parte del profesional que le atendió, percibiendo que hubo la disposición y voluntad de ayudarlo y proporcionarle un servicio rápido de atención, quedando satisfecho por la atención.

Por otro lado, el nivel de satisfacción del usuario en relación con la seguridad no muestra una diferencia estadística significativa (tabla 3, $P > 0,05$), lo que indica que el nivel de satisfacción de la calidad de atención no está relacionado con la seguridad. Asimismo, no se halló asociación entre el nivel de satisfacción de la calidad de atención con los elementos tangibles (tabla 5, $P > 0,05$), donde el 34,1 % se muestran insatisfechos por la calidad de atención en los elementos tangibles.

Referido al nivel de satisfacción del usuario en relación con la empatía, se halló diferencia estadística significativa (tabla 4, $P < 0,05$), lo cual indica que el nivel de satisfacción de la calidad de atención está relacionado con la empatía, al respecto, el 40,2 % de usuarios se encontraban insatisfechos(as) en el nivel de calidad de atención en relación con la empatía. Esto se puede deber a que los usuarios perciben que no hubo una disponibilidad por parte del profesional de salud que le brindó la atención para comprenderlos o ponerse en el lugar del otro; y en el caso del usuario, ver de manera empática sus necesidades y problemas de salud por los cuales busca una atención, sintiéndose insatisfecho por la calidad de atención que recibieron.

En un estudio en México se reportó que el 81,2 % de los usuarios percibieron que la atención recibida fue buena y el 18,8 %, mala. Los principales motivos que definieron la calidad como buena fueron el trato personal (23,2 %) y la percepción de la mejoría en su salud (11,7 %); en tanto, los motivos de mala calidad aludidos fueron los largos tiempos de espera (23,7 %) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11,7 %). Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron los siguientes: no los atendieron bien y los largos tiempos de espera.³

No se halló diferencia estadística significativa ($P > 0,05$) entre el nivel de satisfacción del usuario en relación con la capacidad de respuesta (tabla 3) y en relación con los aspectos tangible (tabla 5), que indican que el nivel de satisfacción de la calidad de atención no está relacionado con la seguridad y los aspectos tangibles.

Un estudio en Chiclayo, Perú, reportó que el 12 % de los usuarios externos estuvo satisfecho. Asimismo, los resultados mostraron que la dimensión de confiabilidad (o la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma viable y cuidadosa) fue la que presentó mayoría satisfacción en promedio percibida por el usuario externo ($P < 0,05$), mientras que la dimensión de seguridad (inspirar credibilidad y confianza, sin peligro, riesgos o dudas) mostró mayor satisfacción ($P < 0,05$).¹⁰ En un estudio realizado en Cajamarca, Perú, se reportó que el nivel general de satisfacción de 60,1 % revela que el Centro de Salud de Encañada brinda una atención de aceptable calidad. Las causas motivo de insatisfacción (39,9 %) fueron las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad, aspectos que tienen que ver con la capacidad resolutoria del centro de salud como ambiente físico, instrumentos y equipos, medicamentos y falta de profesionales; resultados que difieren a los hallados en la presente investigación.⁶

En un estudio, en Costa Rica, se reportó que el 65 % refirió como punto crítico la capacidad de respuesta para el tiempo de espera para recibir el resultado, mencionando que el tiempo de espera es prolongado ($P < ,05$), resultados que difieren a los hallados en la presente investigación.¹¹

Otro estudio, en Costa Rica, refiere que evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común; así, las actuales organizaciones de salud tienen dentro de sus procesos operacionales el servicio al cliente, los cuales deben dar las respuestas a los más altos estándares de calidad para cubrir las expectativas y deseos de aquellos que son la razón de ser de las organizaciones: consumidores o usuarios. La calidad de los servicios de salud es el nivel de desarrollo y operatividad que garantiza el logro de los mayores beneficios para el usuario, con los menores riesgos posibles, en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos disponibles para su nivel de complejidad y con los valores éticos y sociales imperantes.¹²

Finalmente, es evidente que existe una búsqueda constante de la calidad de atención de acuerdo a las prioridades sociales y que están amparadas por políticas de salud en beneficio de la población en general, contribuyendo al desarrollo nacional. Por ello, los establecimientos de salud y los trabajadores de salud son sometidos a constantes evaluaciones para que su aporte sea en beneficio de la población en general con infraestructura, equipos, profesionales capacitados y satisfechos en sus labores.

Referencias

1. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Norma Técnica: R.M. 519-2006/MINSA. 2006. p. 9
2. Deming, WE. Medina, JN. Calidad, productividad y competitividad; la salida de la crisis. Ediciones Díaz de Santos. 1993
3. Ramírez-Sánchez T, Nájera-Aguilar P, y Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, 2014: En Salud Pública de México. Cuernavaca, enero-febrero. 2015; 40(1):7. <http://www.scielosp.org/pdf>. (Consultado en octubre de 2017).
4. Vargas, M. y Aldana, U. Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas. Bogotá-Colombia: Editorial de la Universidad de la Sabana. 2007.
5. Landeau, R. Elaboración de Trabajos de Investigación, 12.^a Edic. Caracas - Venezuela. Edit. Alfa. 2007.

6. Urquiaga D. Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada-Red de Salud II, Cajamarca. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública). UPCH. Lima. Perú. 2002.
7. Urbina Q. La Percepción del Usuario Externo Respecto a la Calidad de Atención en los Servicios de Salud que brinda el Hospital Regional de Ayacucho, 2009-2010.
8. Aguirre, G. Evaluación y garantía de la calidad de la atención médica. Salud Pública. México. 1991.
9. Bravo T y Mérida R. Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña. Universidad Técnica Particular de Loja. La Universidad Católica de Loja. Escuela de Medicina. Centro Universitario Quito, 2011.
10. Espinoza J. Satisfacción de los usuarios en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, marzo. 2004. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud). UPCH. Lima. 2004.
11. Moraga Moraga H, González Cascante R. Satisfacción del usuario que requiere exámenes de laboratorio urgentes, Costa Rica. Rev. costarric. salud pública. 2011; 20: 40-44.
12. Lizano Calvo, M. Percepción de la calidad en la consulta externa del laboratorio clínico del Hospital Maximiliano Peralta. Rev. Méd. Costa Rica Centroam LXIX (601) 157-162, 2012.

Correspondencia

rosa.muñoz@uwiener.edu.pe

Fecha de recepción: 5/11/2022

Fecha de aceptación: 25/11/2022