

SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA: MAYO-AGOSTO DEL 2003

*Melvin Ricalde Castro Prieto**, *Hugo Villagarcia Zecereda***,
*Santiago Saco Méndez****

RESUMEN: *OBJETIVO:* Determinar el grado de satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización en el Hospital Antonio Lorena (HAL) del Cusco.
MATERIAL Y MÉTODOS: El estudio es de tipo descriptivo, explicativo y transversal. Se incluyeron 385 usuarios de los Servicios de Hospitalización (Medicina, Pediatría, Cirugía, Traumatología, Ginecología y Maternidad) del HAL. Se aplicó una ficha-encuesta individual a cada usuario, y los datos obtenidos se vertieron a una base de datos creada en el paquete estadístico SPSS 11.0 para su análisis.
RESULTADOS Y CONCLUSIONES: La mayor parte de los usuarios (53.7%) de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena está medianamente satisfecho, el porcentaje de usuarios satisfechos es de 40.3%, y los usuarios insatisfechos con el servicio corresponden al 6%. El grado de satisfacción se relaciona con múltiples factores, que no solo involucran el proceso de atención misma sino también factores como los sociodemográficos y grado de instrucción.

Palabras claves: Satisfacción, usuario, servicios de hospitalización.

ABSTRACT: *OBJECTIVE:* Is to asses the Satisfaction level of the user of hospitalization services in the Hospital Antonio Lorena (HAL) of the Cusco.
MATERIAL AND METHODS: The study is of descriptive, exploratory and transversal type. 385 users of the hospitalization services were included (Medicine, Pediatrics, Surgery, Traumatology, Gynecology and Maternity). We applied an individual questionnaire to each user, and the outcomes were poured into a data base crated at the Statistic program SPSS 11.0, for the analysis

* Médica Cirujano egresada de la FMH-UNSAAC.

** Médico Cirujano egresado de la FMH-UNSAAC

*** Docente Principal del Area de Salud Pública FMH-UNSAAC

RESULTS AND CONCLUSIONS: We found most of the users (53.7%) of the hospitalization services of the Hospital Antonio Lorena is fairly satisfied, a Complete Satisfaction Ratio of 40.3%, and a Dissatisfaction Ratio of 6%.

The degree of satisfaction is related with multiple factors, which not only include the own attention process, these include sociodemographic and instruction degree aspects too.

Key words: *Satisfaction, User, Hospitalization services.*

INTRODUCCION

A partir de los años ochenta la calidad de los servicios de salud toma gran relevancia en el mundo, así los temas dominantes en el análisis del sistema de salud son la economía, eficacia y efectividad de estos, asociándolos a la perspectiva del mercado y las relaciones entre vendedores y compradores^(1,2).

En lo que se refiere a calidad, según Guardia⁽³⁾ (1997) el Ministerio de Salud (MINSU) ha planteado estrategias entre las cuales esta un programa de garantía de calidad que se propone involucrar a todas las categorías del personal de salud en todos los niveles y la mejora de procedimientos para la gestión de la calidad, a fin de garantizar al usuario que las atenciones que reciben sean seguras y efectivas.

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, el Ministerio de Salud ha definido un conjunto de estándares e indicadores para los niveles de atención y elaborado los correspondientes instrumentos técnicos que permitan levantar información confiable para la evaluación de la calidad. Algunos de estos indicadores planteados para medir la calidad están expresados, en términos de la satisfacción de los usuarios externos.

FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es el grado de satisfacción en los aspectos técnico, interpersonal y de confort del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena del Cusco?

HIPÓTESIS El grado de satisfacción de la mayoría de los usuarios del servicio de hospitalización del Hospital Antonio Lorena del Cusco es medianamente satisfecho.

OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS

OBJETIVO GENERAL

- Determinar el grado de satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización en el Hospital Antonio Lorena del Cusco.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar el grado de satisfacción del usuario según los servicios de hospitalización (Medicina, Pediatría, Cirugía, Traumatología, Ginecología y Maternidad) en el Hospital Antonio Lorena del Cusco.
- Establecer el grado de satisfacción según las diferentes áreas (componente técnico, confort y de relaciones interpersonales).

la calidad hace referencia al conjunto de elementos que forman parte del proceso de prestación de servicios de salud que ofrecemos. Incluye además, los conocimientos, habilidades y comportamientos profesionales del personal de salud que percibe el usuario.

COMPONENTE INTERPERSONAL: Se refiere a las relaciones (interacción social y psicológica) que se dan entre operadores y usuarios, así como a la circulación de la información de carácter logístico y sanitario.

COMPONENTE CONFORT: Se refiere a las condiciones de comodidad que ofrecemos en el establecimiento de salud para los usuarios y operadores de salud.

DEFINICION DE TERMINOS

Calidad: El grado de excelencia o la capacidad para entregar el servicio propuesto. El concepto de calidad incluye los siguientes aspectos: logro de metas o estándares predeterminados; incluir los requerimientos del cliente en la determinación de las metas; considerar la disponibilidad de recursos en la fijación de las metas y reconocer que siempre hay aspectos por mejorar.

Satisfacción: Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Se puede dividir en tres grados:

- **Satisfacción completa:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
- **Satisfacción intermedia:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.
- **Insatisfacción:** Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas.

Los grados de satisfacción se hallaran asignando valores y rango de promedios a las respuestas de los usuarios, asignándose valores a las respuestas que estos daban de acuerdo a la escala de Likert.

MATERIAL Y METODOS

TIPO DE ESTUDIO: Descriptivo, explicativo y transversal.

POBLACIÓN:

- Todos los usuarios de los servicios de hospitalización en los servicios de Medicina, Pediatría, Cirugía, Traumatología, Ginecología y Maternidad, en el momento del alta.
- Pacientes que se encuentren hospitalizados mas de cuatro días en dichos servicios.

MUESTRA: Teniendo en cuenta que el presente trabajo es un estudio de tipo descriptivo con una sola variable de tipo cualitativa, se tomó como referencia la satisfacción completa de los usuarios de los servicios de hospitalización hallada en el trabajo realizado por Andrade y Martínez en el Hospital Regional del Cusco que es de 60%, de donde p es igual a 0,6 y q es igual a 0,4. El nivel de confianza que se tomó es de 95%, con un nivel de

significancia del 5% y con un coeficiente de confiabilidad correspondiente $Z=1,96$. Así, mediante la fórmula:

$$n \geq \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2} \geq \frac{(1,96)^2 (0,6)(0,4)}{(0,05)^2} \geq 369$$

INSTRUMENTO^(4,11,12,13): Se elaboró una ficha encuesta utilizando el método de establecimiento de las dimensiones de calidad y de la revisión bibliográfica. Validado mediante la aplicación de una encuesta piloto y por el método de juicio de expertos.

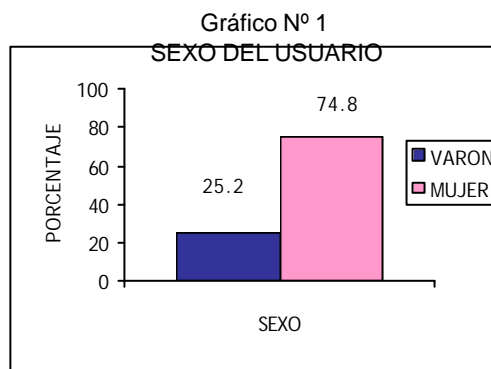
PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN: Se aplicó una ficha de encuesta individual a todos los pacientes que cumplieron los criterios de inclusión en el estudio con la participación de los investigadores

ASPECTOS ETICOS: La investigación se realizó luego de contar con el consentimiento consciente, libre e informado del individuo (paciente usuario de los servicios de hospitalización) el cual debía encontrarse en un estado físico, psíquico y jurídico compatible con su derecho de elegir.

PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS: Los resultados fueron vertidos en una base de datos creada en el paquete estadístico SPSS 11.0, donde se realizó el análisis estadístico. La prueba de Chi cuadrado se usará cuando se crucen variables cualitativas, como son por ejemplo el sexo y el idioma, en este caso un valor de $p < 0,05$ nos indicará que existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables.

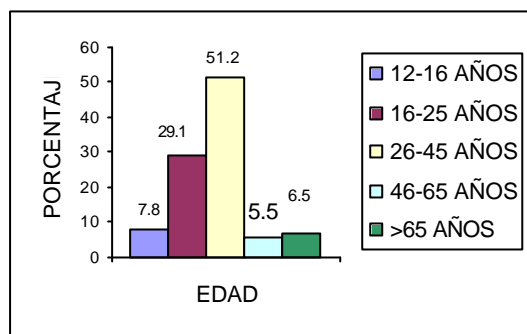
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La ficha encuesta fue llenada por un total de 385 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión exigidos en el presente estudio.



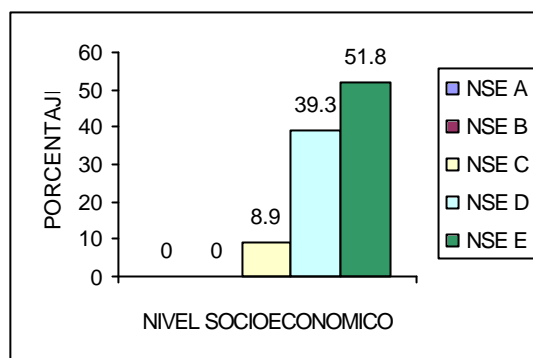
Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario del HAL mayo-agosto 2003

Gráfico N° 2
EDAD DEL USUARIO



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario del HAL mayo-agosto 2003

Gráfico N° 4
NIVEL SOCIOECONÓMICO

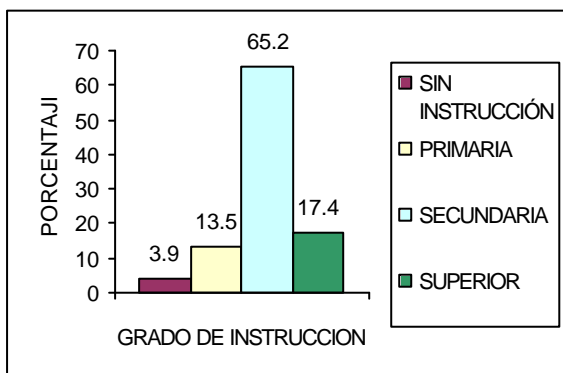


Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario del HAL mayo-agosto 2003

La proporción de usuarios del sexo femenino (74.8%) así como la edad predominante (de 26 a 45 años en un 51.2%) de los usuarios son similares a los hallados en el Hospital de Apoyo N° 1 – MINSA⁽¹⁴⁾ – Cusco, en el Hospital Nacional Sur Este EsSalud⁽¹⁵⁾, (gráficos N° 1, 2)

La gran mayoría de los usuarios pertenecen a un nivel socioeconómico de clase E, ninguno pertenece a los niveles A o B, (gráfico N° 4)

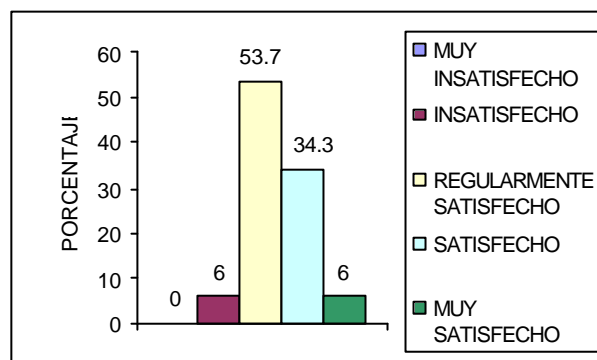
Gráfico N° 3
GRADO DE INSTRUCCIÓN



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario del HAL mayo-agosto 2003

En cuanto al grado de instrucción encontramos que tan solo el 17.4% de los usuarios tienen grado de instrucción superior, esta proporción se asemeja a la hallada en el Hospital de Apoyo N° 1 – MINSA – Cusco⁽¹⁴⁾ (21.5%) y a la hallada en el estudio a Nivel Nacional⁽¹⁶⁾ donde solo el 14.2% de los usuarios tiene grado de instrucción superior y el nivel de instrucción predominante es el de secundaria (44%), mientras que es diferente a la hallada en el Hospital Nacional Sur Este EsSalud⁽¹⁵⁾ donde el 63.8% de los usuarios tiene grado de instrucción superior.

Gráfico N° 5
SATISFACCIÓN EN GENERAL

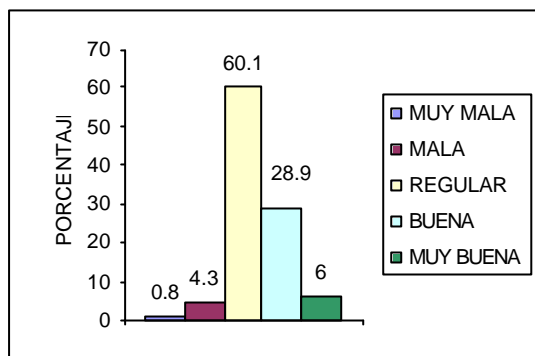


Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario del HAL mayo-agosto 2003

El ítem de mayor importancia es el que evalúa la satisfacción en general. Sólo el 40.3% de los usuarios se sienten satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida en comparación al 6% que se siente insatisfecho. La gran mayoría de los usuarios refieren estar regularmente satisfechos (53.7%).

Los índices de insatisfacción más altos se encuentran en los servicios de Pediatría, Medicina y Maternidad, mientras que en Ginecología, Traumatología y Cirugía hay mayor aceptación del usuario.

Gráfico Nº 6
CALIDAD DE LA ATENCIÓN



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario del HAL mayo-agosto 2003

La encuesta también mostró que la mayoría de los usuarios (60.1%) percibían la calidad de atención como regular, apenas el 34% como buena o muy buena y solo el 5.1% de los usuarios percibieron la calidad de atención como mala o muy mala. Los servicios de Medicina, Pediatría y Maternidad continúan siendo los servicios con menores índices de aceptación.

El nivel de aceptación de los usuarios, expresado en el deseo de volver al hospital en el caso que nuevamente sea necesaria su hospitalización y la voluntad de recomendar el hospital a amigos y familiares es alto y representa al 74.9 y 80.8 % respectivamente. Entre las causas más importantes que mencionan los usuarios podemos nombrar a la existencia de médicos especialistas y a las adecuadas relaciones interpersonales. Los índices más bajos de aceptación se dan en los servicios de Medicina, Traumatología y Pediatría.

Tabla Nº 1
FACTORES QUE SE ASOCIAN AL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	Variable	Prueba	p
Satisfacción	Sexo	Ji cuadrada (χ^2)	0.065
	Edad	Ji cuadrada (χ^2)	0.020
	Grado de instruc.	Ji cuadrada (χ^2)	0.000
	Procedencia	Ji cuadrada (χ^2)	0.032
	Idioma	Ji cuadrada (χ^2)	0.042
	Nivel socioecon.	Ji cuadrada (χ^2)	0.002
	Serv. de hospit.	Ji cuadrada (χ^2)	0.010

De acuerdo a la tabla Nº 1 podemos deducir que en general, los factores que están más relacionados con el grado de satisfacción de los usuarios son la edad ($p=0.020$), el grado de instrucción ($p=0.000$), el nivel socioeconómico ($p=0.002$) y el servicio donde estuvo hospitalizado ($p=0.010$).

Tabla Nº 2
FACTORES DEL COMPONENTE INTERPERSONAL QUE SE ASOCIAN AL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	Variable	Prueba	p
Satisfacción	Le explicaron el motivo de su internamiento	Ji cuadrada (χ^2)	0.010
	Recibimiento del personal al llegar al servicio	Ji cuadrada (χ^2)	0.001
	Saludo por parte del médico al momento de la visita	Ji cuadrada (χ^2)	0.042
	Saludo por parte de la enfermera al momento de la visita	Ji cuadrada (χ^2)	0.002
	Saludo por parte del técnico de enfermería al momento de la visita	Ji cuadrada (χ^2)	0.002
	Conocimiento del nombre del paciente por parte del médico	Ji cuadrada (χ^2)	0.000
	Conocimiento del nombre del paciente por parte de la enfermera	Ji cuadrada (χ^2)	0.001
	Conocimiento del nombre del paciente por parte del técnico de enfermería	Ji cuadrada (χ^2)	0.001
	Percepción acerca del trato e interés por parte del médico	Ji cuadrada (χ^2)	0.002
	Percepción acerca del trato e interés por parte de e la enfermera	Ji cuadrada (χ^2)	0.001
	Percepción acerca del trato e interés por parte del técnico de enfermería	Ji cuadrada (χ^2)	0.001
	El médico le explico la evolución de su enfermedad	Ji cuadrada (χ^2)	0.000
	El médico le explico el tratamiento de su enfermedad	Ji cuadrada (χ^2)	0.032
	El médico le explico los procedimientos que se le iban a realizar	Ji cuadrada (χ^2)	0.001
	Presencia de estudiantes de ciencias de la salud	Ji cuadrada (χ^2)	0.000
Trato del personal con sus familiares y amigos	Ji cuadrada (χ^2)	0.000	

Según la tabla Nº 2 que evalúa el área interpersonal con el grado de satisfacción de los usuarios se puede observar que todos sus componentes están estrechamente relacionados con los niveles de satisfacción en los usuarios. Sobresalen el trato del personal de salud, el

interés que estos prestan por la recuperación del paciente y la comunicación permanente que debe existir entre pacientes y personal lo cual conlleva a que el paciente esté siempre informado acerca de su enfermedad.

Tabla Nº 3
FACTORES DEL COMPONENTE TÉCNICO
QUE SE ASOCIAN AL GRADO DE SATISFACCIÓN
DEL USUARIO

Variable	Prueba	p
Tiempo en ingresar al servicio	Ji cuadrada (χ^2)	0.060
Tiempo que demora la atención en el servicio	Ji cuadrada (χ^2)	0.001
Paciencia e interés por parte del médico	Ji cuadrada (χ^2)	0.001
Percepción en el tiempo que le dedicaron los médicos	Ji cuadrada (χ^2)	0.002
Confianza y seguridad en los médicos	Ji cuadrada (χ^2)	0.000
Percepción sobre el entendimiento de las indicaciones al momento del alta	Ji cuadrada (χ^2)	0.025
Puntualidad en la administración de tratamiento	Ji cuadrada (χ^2)	0.000
Atención del personal cuando el paciente solicita ayuda	Ji cuadrada (χ^2)	0.000
Toma oportuna de exámenes auxiliares	Ji cuadrada (χ^2)	0.001
Horario de visitas para familiares y amigos	Ji cuadrada (χ^2)	0.000
Pago justo por el servicio	Ji cuadrada (χ^2)	0.000
Percepción acerca de la implementación del hospital	Ji cuadrada (χ^2)	0.000

En cuanto al área técnica, los componentes que se relacionan con el grado de satisfacción de los usuarios (tabla Nº 3) se encuentran los que tienen que ver con la calidad de servicio que presta el personal, esto incluye trato con paciencia e interés, puntualidad en el tratamiento, atención rápida y oportuna y por sobre todo confianza en el tratamiento que esta recibiendo.

Tabla Nº 4
FACTORES DEL COMPONENTE CONFORT
QUE SE ASOCIAN AL GRADO DE SATISFACCIÓN
DEL USUARIO

Variable	Prueba	p
Percepción sobre la calidad de la comida	Ji cuadrada (χ^2)	0.002
Percepción sobre la higiene de la comida	Ji cuadrada (χ^2)	0.000
Percepción sobre el lugar de hospitalización	Ji cuadrada (χ^2)	0.000
Percepción sobre La libertad que le brindaba el servicio	Ji cuadrada (χ^2)	0.060
Percepción sobre La comodidad que le brindaba el servicio	Ji cuadrada (χ^2)	0.032
Percepción sobre La limpieza del servicio de hospitalización	Ji cuadrada (χ^2)	0.042
Percepción sobre La limpieza de los servicios higiénicos del servicio de hospitalización	Ji cuadrada (χ^2)	0.000

En la tabla Nº 4 que muestra a los componentes del área confort, se puede observar que la mayoría de ellos están relacionados con los niveles de satisfacción. Los únicos que no están relacionados con grados de insatisfacción son los que tienen que ver con la libertad y privacidad ($p=0.069$) que le brindaba el ambiente donde estaba hospitalizado.

CONCLUSIONES

1. La mayor parte de los usuarios (53.7%) de los servicios de hospitalización del HAL está medianamente satisfecho, el porcentaje de usuarios satisfechos es de 40.3%, y los usuarios insatisfechos con el servicio corresponden al 6%. El nivel de satisfacción según la Escala Likert de 1 al 5 es de 3.35.
2. El porcentaje de pacientes satisfechos en los diferentes servicios es: Ginecología (71.8%), Traumatología (59.5%), Cirugía (43.5%), Medicina (36.4%), Maternidad (23.7%) y Pediatría (17.2%).
3. La dimensión de calidad que mas estrechamente se relaciona con la satisfacción global del usuario y con la percepción de la calidad de atención es la de relaciones interpersonales. En segundo lugar resalta la importancia que tienen la dimensión técnica.
4. La mayor parte de la población usuaria de los servicios de hospitalización es de sexo femenino (74.8%), correspondiendo la mayor parte de ellos al intervalo de edad de 26 a 45 años (51.2%).

- Dentro de las características sociodemográficas de los usuarios de los servicios de hospitalización se tienen que la mayoría de los usuarios tienen grado de instrucción secundaria (65.2%), el 10 % de usuarios habla solo el idioma quechua y 45% es bilingüe, en cuanto al lugar de procedencia el 51.9% procede de zonas urbanas y el 26.5% procede de zonas rurales.
- Un 34.9% de los usuarios de los servicios de hospitalización califica la calidad de atención como buena, 60.1% la califica como regular y 5.1% como mala.
- En cuanto al nivel de aceptación, el 80.8% de los usuarios de los servicios de hospitalización recomendarían el hospital a sus familiares o amigos, el 19.2% no lo recomendaría.

SUGERENCIAS

- Mejorar las relaciones interpersonales con los usuarios, mediante la mejora del trato, la empatía y la amabilidad del personal.
- Mejorar la calidad de la información que se brinda al usuario acerca de su enfermedad, de su evolución, del tratamiento y los procedimientos o exámenes molestos que se le realicen.
- Mejorar la calidad y la higiene de la comida, contratar nutricionistas profesionales, destinar mayores recursos y vigilar la manera de preparación y repartición de alimentos.
- Priorizar los recursos para el arreglo de los servicios higiénicos en mal estado, y ampliar el horario de limpieza.
- Realizar estudios sobre la satisfacción del usuario nos hace conocer cuales son los puntos mas débiles y que es lo el paciente espera que cambie, consideramos importante realizar este tipo de estudios periódicamente.
- Implementar y difundir entre los usuarios un buzón de quejas y sugerencias acerca del servicio recibido.

BIBLIOGRAFIA

- CARDICH, R.: "La calidad de atención en la salud reproductiva", Consorcio mujer- MINSA, MANUELA RAMOS 1º edición, 1998. Lima-Perú.
- MINSA-Dirección General de Salud de las Personas: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud" Copyright. Junio-2002. Lima-Perú.
- GUARDIA, N.: Simposio "Garantía de la Calidad, Acreditación de Hospitales". En Anales de la Facultad de Medicina-Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Vol.58. Pags.56-57. 1997. Lima-Perú.
- HAYES, B.E.: "Cómo medir la satisfacción del cliente", 2ª. Ed. 1999. Mexico.
- PALMER, P.: ¿Se siente mal? El hospital no es lo primero. La gente y la salud. Foro Mundial de la Salud. OMS- OPS. Vol 12. 1991. México.
- BURMESTER, H.: Reflexiones sobre los programas hospitalarios de garantía de calidad. Revista Panamericana de Salud Pública. OMS- OPS. Vol 1. N° 2. Páginas 149-154. 1997. Michigan.
- BERNÉ, C., MÚGICA, J. M. y YAGÜE, M. J.: «La gestión estratégica y los conceptos de calidad percibida, satisfacción del cliente y lealtad», Economía Industrial, Foro Mundial de la Salud. OMS. pp. 63-74. 1996. Michigan.
- DONABEDIAN A. M. D.: "Continuidad y Cambio en la Búsqueda de la Calidad". Conferencia Magistral. Salud Pública de México. 1993.
- MINSA, INEI, PRISMA y The Population Council: "Encuesta de Disponibilidad de Servicios de Salud". EDIS-Perú. 1993. Lima-Perú.
- MINSA-Dirección General de Salud de las Personas. "Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud" Lima-Perú. 2002.
- DISA - San Martín: Encuesta de satisfacción de usuarios externos. 1999.
- MINSA: Encuesta de satisfacción de usuarios externos del Proyecto 2000. Lima-Perú.
- GTZ: Encuesta de satisfacción de usuarios externos. 2000. Lima-Perú.
- ANDRADE, V. Y MARTINEZ, C.: "Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital de Apoyo N°1 Cusco". 2000. Perú.
- ANDÍA, C. Y PINEDA, M.: "Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización el Hospital Nacional Sur Este EsSalud del Cusco". 2000. Perú.
- MINSA: "Línea Basal de la Calidad en establecimientos del primer nivel de atención". 2002. Lima-Perú.

Viene de la pág 46

VALORES PROMEDIO DE LA FRACCIÓN DE VOLUMEN DE FIBROBLASTOS

FRACCIÓN DE VOLUMEN	PROMEDIO	DESV, ESTANDAR
SUP DERECHA	0, 160	0.109
SUP IZQUIERDA	0. 130	0,060

VALORES PROMEDIOS DE LA FRACCIÓN DE VOLUMENES DE FIBRAS COLÁGENAS

FRACCIÓN DE VOLUMENES	PROMEDIO	DESV. ESTANDAR
SUP DERECHA	0.90	0,060
SUP IZQUIERDA	0.080	0,049

BIBLIOGRÁFIA

- Arenas Roberto. Dermatología Diagnostico y tratamiento. México 1997.
- Arnold. H.L. Odom. R.B. James W.D. Tratado de Dermatología. Barcelona 1993.
- Castillo Brito, Bernarda. Algunos aspectos sobre la actividad inmunomodulatoria del propolio. Simposio internacional sobre propolios. 1999.
- Ferrandiz Carlos. Dermatología Clínica. Madrid. 1996.
- Fitzpatrick. B. Wolf. K. Freedberg I. Dermatología en Medicina General. México 1993.
- Ramírez Marisabel. Propolios en el tratamiento de quemados. Uruguay, 1997.
- Rassner. G. Dermatología. Barcelona. 1993.
- Rojas M., Nidia. Influencia del PH en la actividad microbiana del propolio. 1999.
- Salisbury, R. E. Manual de tratamiento en las quemaduras. Ed. Científico técnica. 1998