



Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI

Satisfacción del usuario en el puesto de salud de Shororaguá, Chiquimula

User satisfaction at the Shororaguá health post, Chiquimula

Gabriela Rocío García Rodríguez

Médico y Cirujano

Universidad San Carlos de Guatemala

gabrielaroc@outlook.com

<https://orcid.org/0009-0005-1394-0303>



Recibido: 28/01/2023

Aceptado: 01/05/2023

Publicado: 29/05/2023

Como citar el artículo

García Rodríguez, G. R. (2023) Satisfacción del usuario en el puesto de salud de Shororaguá, Chiquimula. Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI, 7(1), 187–200.

DOI: <https://doi.org/10.36314/cunori.v7i1.218>



Resumen



PROBLEMA: la satisfacción en los usuarios, es un indicador suficiente para evaluar la calidad de los servicios que prestan las instituciones relacionadas con salud y que usan como estrategia para la transformación y mejora de los sistemas sanitarios modernos. **OBJETIVO:** determinar el nivel de satisfacción como indicador de calidad de los servicios prestados por el puesto de salud de Shororaguá, Chiquimula. **MÉTODO:** se realizó un cuestionario basado en el modelo de Avedis Donabedian a 200 usuarios que asisten a consulta durante un período de dos meses. **RESULTADOS:** los aspectos que conforman la dimensión de proceso, en los cuales se identificó un porcentaje significativo de satisfacción, se relacionan con la atención médica en general: amabilidad, evaluación detallada, explicación adecuada sobre el diagnóstico y tratamiento. **CONCLUSIÓN:** se percibe a nivel global que el grado de satisfacción de los usuarios no es bueno, ya que no se cumple con las expectativas de los mismos en un 90%, respecto a estructura física, comodidad, recursos materiales, cantidad de personal, horario de atención, tiempo de espera, acceso al medicamento, capacidad para resolver sus necesidades y la satisfacción como tal, la cual deben percibir al menos en un 95% según los estándares internacionales de calidad.

Palabras clave

satisfacción, calidad de los servicios, modelo Avedis Donabedian, dimensión proceso, atención médica

Abstract



PROBLEM: user satisfaction is a sufficient indicator to assess the quality of services provided by health-related institutions and used as a strategy for the transformation and improvement of modern health systems. **OBJECTIVE:** to determine the level of satisfaction as an indicator of the quality of the services provided by the health post of Shororaguá, Chiquimula. **METHOD:** a questionnaire based on the Avedis Donabedian model was administered to 200 users who attend the consultation for a period of two months. **RESULTS:** the aspects that make up the process dimension, in which a significant percentage of satisfaction was identified, are related to medical care in general: friendliness, detailed evaluation, adequate explanation of the diagnosis and treatment. **CONCLUSION:** it is perceived at a global level that the degree of user satisfaction is not good, since 90% of their expectations are not met, regarding physical structure, comfort, material resources, number of personnel, schedule care, waiting time, access to medication, ability to meet their needs and satisfaction as such, which must be perceived at least 95% according to international quality standards.

Keywords

satisfaction, quality of services, Avedis Donabedian model, process dimension, medical care





Introducción

Actualmente el concepto de calidad cada vez adquiere mayor importancia, no sólo porque existe pocos esfuerzos de garantía de calidad, sino, que por medio este concepto puede medirse la satisfacción que tienen los usuarios por los servicios que les brindan las instituciones de salud, sea esta pública o privada. La satisfacción en los usuarios, es un indicador suficiente para evaluar la calidad de los servicios que prestan las instituciones relacionadas con salud y que usan como estrategia para la transformación y mejora de los sistemas sanitarios modernos (Massip et. al. 2008).

Como plantea la OMS, "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso" (Rodríguez et. al. 2009).

El modelo original de Donabedian explora la calidad de la atención a través de definir lo que llama el módulo más simple de atención, es decir, el tratamiento que proporciona un profesional de la salud de forma individual a un paciente dado, con un episodio de enfermedad claramente definido (Silberman et. al. s. f.).

Una de las principales razones del interés por conocer el grado de satisfacción de los pacientes estriba en el hecho empírico, repetidas veces comprobado, de que es más probable que un paciente satisfecho cumpla con las recomendaciones médicas y de enfermería, farmacológicas, de dieta etc. (Ávila y De los Ríos, 2004).

El objetivo básico del servicio, es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización (Duque, 2005). Por lo tanto, identificar el grado de satisfacción de los usuarios sirve básicamente para valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y utilización sanitaria en general, identificando áreas de problemática que podrían ser objetivo de futuras acciones.



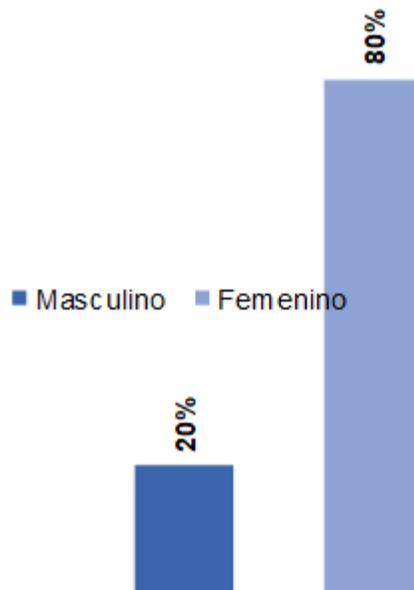
Materiales y métodos

Se calcula una muestra de la población objeto de estudio, utilizando la fórmula para proporciones poblacionales, considerando un límite de confianza del 95% (García et. al. 2013).

Para recopilar la información, se realiza un cuestionario basado en el modelo de Avedis Donabedian 1988 a una muestra de 200 usuarios, que asisten a consulta durante los meses de noviembre y diciembre del año 2022. El cuestionario está conformado por 2 partes: Datos generales y Dimensiones del modelo.

Resultados y discusión

Figura 1. Distribución según sexo de los usuarios del puesto de salud de Shororaguá 2022.

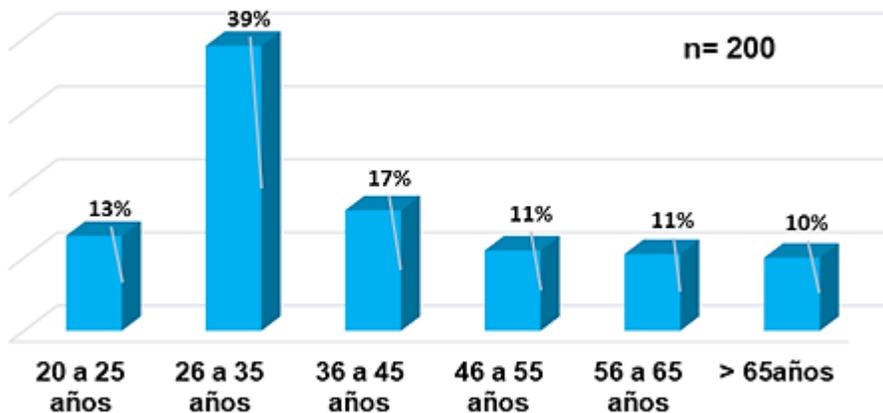


Nota. La figura representa, que el sexo predominante que acude a consulta al puesto de salud fue femenino 80% (160 usuarios), esto se debe a que las mujeres tienen mayor tendencia a buscar atención médica en el momento que empiezan los síntomas de una enfermedad.



Estos datos indican que el sexo femenino se preocupa por su salud, a diferencia del sexo masculino es de solo el 20% (40 usuarios), esto se debe a que los hombres buscan atención médica cuando la enfermedad está más avanzada y cuando les afecta en su rutina diaria. Resultados similares realizados en Argentina, Escuintla, Izabal y Chiquimula, en los cuales la mayoría de los usuarios que consultaron son del sexo femenino.

Figura 2. Grupo etario de los usuarios del puesto de salud de Shororaguá 2022.



Nota. La figura representa que la edad de mayor predominio es de 26-35 años que pertenecen a los adultos jóvenes.

Estos datos indican que el 39% de los usuarios (78 usuarios), los cuáles son adultos jóvenes y la edad menos prevalente es mayores de 65 años que representan el 10% (20 usuarios), dato que llama la atención y esto se debe a que la mayor parte de las personas de la tercera edad padecen de enfermedades crónicas, las cuales deben de estar en constante monitoreo por un centro de atención primaria, lo cual no se observó en el estudio realizado. Existen datos relacionados con un estudio realizado en el hospital de Chiquimula, los adultos jóvenes representan el 30.5% de la población que mayor consulta.

Tabla 1. Nivel de satisfacción en la dimensión de estructura de los usuarios de Shororaguá 2022.

Dimensión Estructura	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. ¿El lugar donde se encuentra ubicado el puesto de salud es de fácil acceso?	72%	20%	1%	7%	0%
2. ¿La limpieza realizada en el puesto de salud, es la adecuada para la atención de los usuarios?	36%	39%	13%	10%	2%
3. ¿El puesto de salud cuenta con una buena ventilación e iluminación?	31%	29%	22%	17%	1%
4. ¿Existen los insumos y equipo necesarios para la atención de los usuarios en el puesto de salud?	31%	33%	18%	16%	2%
5. ¿Se encuentra la infraestructura y mobiliario del puesto de salud, en óptimas condiciones para la atención de los usuarios?	35%	39%	13%	12%	1%
6. ¿ Existe acceso al medicamento del puesto de salud, cuando el médico le diagnostica su enfermedad?	31%	29%	18%	20%	2%
7. ¿ Considera que el personal que labora en el puesto de Salud es suficiente para la atención de los usuarios?	37%	36%	6%	16%	5%
8. ¿Considera usted que el personal que labora en el puesto de salud esta calificado para la atención de los usuarios?	58%	35%	1%	6%	0%
9. ¿Cree usted que existe un ambiente de armonía entre el personal que labora en el puesto de salud?	45%	42%	10%	3%	0%
10. ¿ Tiene el puesto de salud un ambiente de confort o comodidad?	28%	47%	10%	13%	2%

Nota: Esto tiene por objeto designar las condiciones en las que se proporciona la atención: recursos materiales, recursos humanos, organización del personal y desempeño (Donabedian y Bashur, 2003).



Según la percepción de los usuarios en la dimensión de estructura, se puede identificar que, 72% (144 usuarios) responden estar totalmente de acuerdo, con la accesibilidad de las viviendas al puesto de salud.

En cuanto a estructura física el 31% (62 usuarios) percibe la ventilación e iluminación de las instalaciones adecuada. En los recursos materiales se obtiene que el 31% de la población (62 usuarios), responde estar totalmente de acuerdo, con el acceso que tienen al medicamento que se encuentra disponible en el puesto de salud, cuando les diagnostican una enfermedad, a pesar de que muchas veces, cuando llegan a consulta, no se cuenta con medicamento destinado al tratamiento de enfermedades crónicas, por lo cual solo se da tratamiento para síntomas como: fiebre, cefalea, dolor, entre otros.

En relación a recurso humano se puede percibir que el 37% (74 usuarios) de los usuarios responde estar totalmente de acuerdo con el número de personal que labora en la institución, ya que es el suficiente para atender a todos los usuarios que llegan en búsqueda de atención, tomando en cuenta que son 2 enfermeros los cuales están destinados para la diferente cartera de servicios que este ofrece y los médicos, los cuales están destinados para dar consulta en el puesto de salud y para realizar visitas domiciliarias a las aldeas aledañas.

Así mismo, se puede decir que el personal que labora en el puesto de salud está capacitado, pues tienen la ventaja de contar con estudios universitarios que los acredita con un título de licenciados, por lo cual el 58% (116 usuarios) responde estar totalmente de acuerdo, a pesar de los esfuerzos que realiza el personal aún no se cumple con la meta, ya que debe ser mayor al 95% según estándares internacionales.

Por otra parte, el 45% (90 usuarios) responde estar totalmente de acuerdo a que el personal manifiesta un ambiente de armonía entre ellos. Sin embargo, estos porcentajes aún no cumplen con los estándares de calidad, ya que las expectativas del cliente se deben cumplir en un 90%.

Otros aspectos relacionados con la dimensión de estructura, se percibe un grado de satisfacción menor, ya que los usuarios responden estar de acuerdo: 39% (78 usuarios) limpieza adecuada en las instalaciones, 33% (66 usuarios) buenas condiciones de la infraestructura y mobiliario, 33%



(66 usuarios) insumos y equipo necesario para la atención de los usuarios y por último 47% (94 usuarios), ambiente de comodidad en el puesto de salud, esto se debe a que muchas veces este término se relaciona con la estructura física de la institución, los recursos que se encuentran disponibles, la limpieza y privacidad.

Tabla 2. Nivel de satisfacción dimensión de procesos de los usuarios de Shororaguá 2022.

Dimensión Proceso	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
11. ¿ El puesto de salud cumple con el horario de atención establecido para los pacientes?	49%	36%	10%	2%	3%
12. ¿ El tiempo de espera al ser atendido considera que es el adecuado?	25%	31%	11%	30%	3%
13. ¿ El médico lo llama por su nombre y lo atiende amablemente al momento de la atención?	68%	25%	4%	2%	1%
14. ¿ El médico escucha con atención cuando usted le explica sobre su problema de salud?	68%	27%	1%	3%	1%
15. ¿ El médico examina a los usuarios detalladamente antes de hacer su diagnóstico?	62%	31%	5%	2%	0%
16. ¿ El médico aporta una explicación adecuada sobre su diagnóstico y tratamiento ?	71%	25%	3%	1%	0%



17. ¿ El enfermero brinda información complementario sobre las indicaciones terapéuticas y seguimiento sobre su diagnóstico?	38%	50%	11%	1%	0%
18. ¿ Cree usted que el trato que da el médico a los pacientes es el adecuado?	71%	21%	5%	3%	0%
19. ¿ Cree usted que el trato que le dan los enfermeros a los pacientes es el adecuado?	35%	31%	0%	30%	4%

Nota: Constituye el proceso de atención en sí (Donabedian y Bashur, 2003).

Por otro lado, y en relación al proceso de atención en sí, la mayoría de los usuarios responden estar conforme, en muchos aspectos relacionados con la atención, a excepción del cumplimiento del horario de atención, el 49% (98 usuarios) de responden estar totalmente de acuerdo, sin embargo, este porcentaje no cumple con los estándares internacionales, el cual debe ser del 95%.

Al momento de la consulta el 68% (136 usuarios) responden estar totalmente de acuerdo, con la amabilidad con la cual los trata y como se refiere el médico por su nombre al momento de entrar a consulta, además que les presta la atención debida al momento que ellos exponen su problema de salud. El 62% (124 usuarios) responde estar satisfecho con la evaluación detallada que le da el médico al momento de la consulta, a pesar, que solo se realiza una evaluación general rápida, por la aglomeración de pacientes. Con respecto la explicación adecuada que les da sobre su diagnóstico y tratamiento, el 71% (142 usuarios) de los usuarios responde estar totalmente de acuerdo. Resultados similares a un estudio donde concluye que: los usuarios están satisfechos, con el desempeño profesional durante la atención, el vínculo establecido entre el profesional y el paciente (Acosta et. al. 2011).

Tomando en cuenta todo lo anterior, el 71% (142) de los usuarios refieren estar totalmente de acuerdo con el trato adecuado que les brinda el médico, mientras que el grado de satisfacción es menor respecto al trato que brinda el personal de enfermería, 35% (70 usuarios) responden estar totalmente

de acuerdo, esto se debe a que hay días en los que existe aglomeración de personas, que van en busca de los diferentes servicios que el puesto de salud brinda, por lo cual el contacto con enfermería es rápido.

Además, el 50% (100) de los usuarios manifiestan estar de acuerdo, que los enfermeros brindan información adicional sobre lo que el médico les explica a los usuarios y el 31% (62) de los usuarios responde estar de acuerdo con el tiempo de espera al momento de consultar, sin embargo, este porcentaje está muy alejado de lo que se espera, ya que en según los estándares debe ser del 95%.

Tabla 3. Nivel de satisfacción dimensión resultados de los usuarios de Shorraguá 2022.

Dimensión Resultados	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
20. ¿ Adquiere usted conocimiento sobre su enfermedad luego de pasar a consulta con el médico?	41%	43%	13%	3%	0%
21. ¿ Los resultados obtenidos satisface las necesidades del usuario?	30%	49%	13%	8%	0%
22. ¿ El grado de satisfacción por los servicios recibidos en el puesto de salud es el adecuado?	21%	58%	4%	17%	0%
23. ¿Asistiría nuevamente al puesto de salud para recibir atención?	68%	26%	0%	5%	1%
24. ¿Recomendaría usted este puesto de salud para la atención de un familiar, amigo o vecino?	62%	30%	2%	6%	0%



Nota: Estos se entienden como cambios (deseables o indeseables) en los individuos y poblaciones que pueden atribuirse a la atención de la salud (Donabedian y Bashur, 2003).

El 58% (116) de los usuarios refieren que el servicio les brinda un buen grado de satisfacción y que el puesto de salud tiene la capacidad para satisfacer sus necesidades en el 49% (98 usuarios), por lo cual su nivel de satisfacción es aceptable, sin embargo, estos enunciados se deben cumplir a cabalidad, es una cantidad importante, pero no es el 100% como lo indican los estándares de calidad. Datos similares a un estudio que concluye: que existe una percepción modesta de satisfacción, en el servicio en que se brinda en la consulta externa del Hospital Nacional de Chiquimula (Charchalac, 2018).

Se identifica que el 43% (86) de los usuarios, tienen un nivel de satisfacción aceptable, responden estar de acuerdo a que después de salir de consulta, adquieren conocimiento sobre su enfermedad. El 68% (136) de los usuarios responden estar totalmente de acuerdo a reconsultar al puesto de salud y buscar atención, el 62% (124 usuarios) recomendarían el puesto de salud, a un amigo, vecino o familiar.

A pesar de que hay muchos aspectos que deben de ser tomados en cuenta y que son motivo de cambios, los usuarios continuarían usando los servicios debido a que la mayoría de ellos son de escasos recursos económicos y no tienen otra opción que usar lo que tienen disponible en la aldea.

Referencias

Acosta, L., Burrone, M. S., López de Neira, M. J., Lucchese, M., Cometto, C., Ciuffolini, B., Didoni, M., Jure, H., Acevedo, G., Estario, J. C. y Fernández, A. R. (2011). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Enfermería Global revista electrónica trimestral de Enfermería*, (21). <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/115901/109901>

Charchalac Ordoñez, J. M. (2018). Nivel de satisfacción de pacientes que acuden a la consulta externa del Hospital Nacional de Chiquimula [Tesis de Maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro



Universitario de Oriente]. Biblioteca Virtual del Centro Universitario de Oriente. Cunori (bibloscunori.tk)

De los Ríos Castillo, J. L. y Ávila Rojas, T. L. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Revista Investigación y Educación en Enfermería*, 22(2), 128-137. <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>

Donabedian, A. (1988). The quality of care: how can it be assessed?. *Journal of the American Medical Association*, 260(12), 1743-1748. <http://www.wonk1.com/hilbert/3%20%202016%20Donabedian--The%20qualtiy%20of%20care%20how%20can%20it%20be%20assessed.pdf>

Donabedian, A y Bashshur, R. (2003). An introduction to quality assurance in health care. R Bashshur (ed.). Universidad de Oxford. <https://www.pdfdrive.com/an-introduction-to-quality-assurance-in-health-care-d184351049.html>

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

García-García, J. A., Reding-Bernal, A. y López-Alvarenga, J. C. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Revista Investigación en Educación Médica*, 2(8), 217-224. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733226007>

Massip Pérez, C., Ortiz Reyes, R. M., Llantá Abreu, M., Peña Fortes, M. y Infante Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4). <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2008.v34n4/1-10/es/>

Rodríguez Cornejo, M.J., García, E. L. y De la Torre Fernández-Trujillo, J. (05 de mayo de 2009). Metodología de la calidad aplicada a los profesionales de la salud. *Campus Virtual de la Universidad de Cádiz*. https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod_resource/content/1/TEMA_1.pdf



Silberman, M., Granados Cosme, J. A., Delgado Campos, I. y López Ortega, V. Calidad de la atención en salud: el modelo de Avedis Donabedian. El sistema integral de calidad en salud: una mirada crítica (pp.23-24). Instituto Nacional de Salud Pública. https://xipe.insp.mx/resources/images/stories/Produccion/pdf/150707_SiCalidad.pdf#page=23

Sobre la autora

Gabriela Rocío García Rodríguez

De nacionalidad guatemalteca. Con formación académica de medicina general, estudió en la Universidad de San Carlos de Guatemala en el Centro Universitario de Oriente (CUNORI). A lo largo de la carrera universitaria ha realizado trabajos de investigación como parte de la formación académica las cuales se detallan a continuación: Incidencia de vulvovaginitis en mujeres en edad reproductiva, caracterización de pacientes con infección por COVID-19.

Financiamiento de la investigación

Con recursos propios.

Declaración de intereses

Declara no tener ningún conflicto de intereses, que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas.

Declaración de consentimiento informado

El estudio se realizó respetando el Código de ética y buenas prácticas editoriales de publicación.



Derecho de uso

Copyright (2023) Gabriela Rocío García Rodríguez

Este texto está protegido por la [Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Usted es libre para compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar el documento, remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente, siempre que cumpla la condición de atribución: usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.