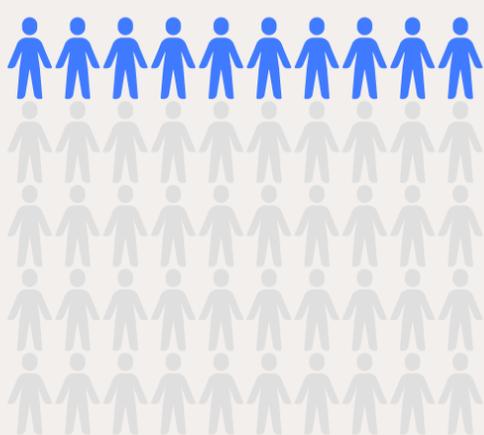


Evaluación de la satisfacción del usuario como indicador de Calidad en Unidades Operativas del MSP



Introducción

De acuerdo a datos proporcionados por la OMS, el 60% de las muertes en los países de ingresos bajos y medianos ocurre por situaciones relacionadas a la atención de calidad deficiente. En los países de ingresos altos, 1 de cada 10 pacientes sufre daños al recibir atención hospitalaria (OMS, 2020).

Objetivo

Contribuir a la mejora de la calidad de la atención evaluando la satisfacción de los usuarios de unidades operativas del Ministerio de Salud Pública, para plantear estrategias orientadas al mejoramiento de la calidad de la atención.

Metodología

Es un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. Se aplicó una encuesta a 1737 usuarios de los servicios. El instrumento usado fue la escala SERQVAL

ESCALA SERQVAL



Resultados

Nivel de satisfacción de los usuarios

Nivel de satisfacción	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nada satisfecho	236	13,6	223	12,8	139	8,0	173	10	173	10
Poco satisfecho	788	45,4	778	44,8	464	26,7	596	34,3	596	34,3
Medianamente satisfecho	556	32,0	482	27,7	388	22,3	417	24	420	24
Satisfecho	120	6,9	204	11,7	397	22,9	299	17,1	296	17
Muy satisfecho	37	2,1	50	2,9	349	20,1	252	14,5	252	14,5
Total	1737	100,0	1737	100,0	1737	100,0	1737	100,0	1737	100,0

Media de la satisfacción por dimensión

		CAPACIDAD DE RESPUESTA				ASPECTOS TANGIBLES
No.	Válido	FIABILIDAD	RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA	
		1737	1737	1737	1737	1737
		2,66	2,56	2,78	2,89	2,83
		0,711	0,761	0,692	0,483	0,794

Aspectos que reflejan la mayor insatisfacción en las Instituciones de Salud

ITEM	Frecuencia	%	Media
Que el personal informe, oriente y explique de forma clara y adecuada sobre los pasos o /y trámites para recibir la atención.	788	45,3	2,39
Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	865	49,7	2,42
Que la atención en el módulo de admisión sea rápida.	778	44,7	2,47
Que la atención en farmacia sea rápida.	763	43,9	2,47
Que el examen médico sea completo y minucioso.	837	48,1	2,51
Que el médico que le atiende le inspire confianza.	653	37,6	2,68
Que el médico que le atiende muestre interés en solucionar su problema de salud.	743	42,7	2,69
Que el médico que le atiende, ofrezca explicaciones con palabras fáciles para entender el problema de salud o resultado de la atención.	711	40,9	2,87
Que se encuentre con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	682	39,2	2,79
Que el consultorio cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención médica.	644	37	2,88
Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores.	759	43,6	2,77

Conclusiones

- La satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida, se encuentra en una gran mayoría entre poco satisfecho y medianamente satisfecho en todos los ítems de las cinco dimensiones analizadas.
- El mayor porcentaje de usuarios con poca satisfacción se presenta en la escasa disponibilidad de las citas y la dificultad para obtenerlas, falta de minuciosidad en el examen médico, poca información y orientación al recibir el servicio, falta de rapidez de la atención, limpieza y comodidad de los consultorios. Poca satisfacción con el equipamiento y materiales para la atención y escasa confianza en el médico que le brinda la atención.

Referencias

- Dávila, D. (2018). Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. Revista Cuerpo Médico HNAAA, 199 - 200. <https://bit.ly/3wBWSJZ>
- Fariño, J. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Revista científica digital INSPILIP, 2(2), 1 - 25. doi:10.31790/inspilip.v2i2.47.g52
- Forrellat-Barrios, Mariela. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia. 30(2), 179-183. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es&tng=es.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Servicios Sanitarios de Calidad. Datos y cifras. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.