

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA EN EL SERVICIO DE CONSULTA  
EXTERNA DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL  
LORENCITA VILLEGAS DE SANTOS E.S.E. PRIMER TRIMESTRE DEL 2016  
SAMANIEGO - NARIÑO**

**ZULEIMAN DEL CARMEN COTES D.  
SEGUNDO OSCAR TAPIE CUSPUD  
EULER RAUL CABRERA SALAZAR  
JESUS DAVID ACHICANOY MARTINEZ**

**UNIVERSIDAD CES MEDELLÍN Æ UNIVERSIDAD MARIANA PASTO  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESPECIALIZACIÓN AUDITORIA EN SALUD  
SAN JUAN DE PASTO  
2016**

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA EN EL SERVICIO DE CONSULTA  
EXTERNA DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL  
LORENCITA VILLEGAS DE SANTOS E.S.E. PRIMER TRIMESTRE DEL 2016  
SAMANIEGO Ë NARIÑO**

**ZULEIMAN DEL CARMEN COTES D.  
SEGUNDO OSCAR TAPIE CUASPUD  
EULER RAÚL CABRERA SALAZAR  
JESUS DAVID ACHICANOY MARTINEZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA EN AUDITORIA EN SALUD**

**ASESOR  
HERMES MORENO RUIZ ODONTOLOGO  
ESPECIALISTA EN GERENCIA DE LA PRODUCCION-MEJORAMIENTO  
CONTINUO**

**UNIVERSIDAD CES MEDELLÍN Ë UNIVERSIDAD MARIANA PASTO  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESPECIALIZACIÓN AUDITORIA EN SALUD  
SAN JUAN DE PASTO**

**2016**

*Dedicada a ñ*

**DIOS**

*Principalmente por habernos dado la vida y permitirnos llegar hasta este punto tan importante de nuestra formación profesional y lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.*

*A mi Madre LUZ AMADA y a mi Padre WENCESLAO, que a pesar de nuestra distancia física, siento que siempre me acompañan y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ustedes como lo es para mí.*

*A mis hijos LUZ NATHALIA y OSCAR JULIAN, hoy estoy compartiendo mis logros con ustedes, pero anhelo el día cuando ustedes compartan sus logros conmigo, y doy gracias a Dios por darme el privilegio de ser su padre; gracias por su apoyo, confianza y amor. Los amo y los amare siempre.*

*Oscar...*

*Dedicada a ñ*

**DIOS**

*Por darme la oportunidad de vivir, darme salud y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.*

*Mi madre Aura Elisa y mi padre Luis Felipe, por darme la vida, por amarme, por creer en mí y porque aun cuento con su presencia. Mamá y Papá gracias por existir, todo lo que soy se lo debo a ustedes.*

*A mi hija Daniela y a mi hijo que está por nacer, ustedes son el motor de mi vida y el por qué todo sacrificio que yo haga valga la pena vivirlo.*

*A mi jefe, amiga y compañera Zuleiman, gracias por su apoyo incondicional y por impulsarme a estudiar.*

*A mi amigo y compañero Oscar, gracias por apoyarme y convencerme; de verdad valió la pena.*

*Raúlõ*

## **AGRADECIMIENTOS**

Gracias a todos los docentes de la universidad CES, por su atención, amabilidad y por compartirnos sus conocimientos.

Gracias a nuestra compañera de Especialización, la Dra. Zuleiman, por su apoyo incondicional.

## CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN .....  | 12 |
| 1. FORMULACION DEL PROBLEMA.....  | 13 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....   | 13 |
| 1.2 JUSTIFICACION .....   | 15 |
| 2. OBJETIVOS.....   | 17 |
| 2.1 OBJETIVO GENERAL.....   | 17 |
| 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....   | 17 |
| 3. MARCO TEORICO .....  | 18 |
| 3.1 LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD .....  | 18 |
| 3.2 EL PERSONAL DE LA SALUD EN LA ATENCION .....  | 19 |
| 3.3 EL SERVICIO AL CLIENTE Y EL PAPEL DEL PACIENTE EN LA ATENCION DE<br>SALUD.....  | 20 |
| 3.4 LA RELACION PACIENTE . EQUIPO DE SALUD.....   | 20 |
| 3.5 LA SATISFACCION DEL PACIENTE Y SUS FAMILIAS .....   | 21 |
| 3.6 ESTUDIOS QUE ABORDAN EL TEMA DE LA CALIDAD DE LA ATENCION,<br>INCLUIDOS LOS ESTUDIOS RELACIONADOS CON CONSULTA EXTERNA..... | 22 |
| 3.7 CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL MUNICIPIO DE SAMANIEGO (31) .....   | 24 |
| 3.8 EL HOSPITAL LORENCITA VILLEGAS DE SANTOS.....   | 24 |
| 3.8.1 Servicios que presta y complejidad de los mismos .....  | 25 |
| 3.8.2 Direccionamiento estratégico.....   | 26 |
| 4. METODOLOGÍA .....  | 28 |
| 4.1 POBLACION .....   | 28 |
| 4.1.1 Criterios de inclusión:.....  | 28 |
| 4.1.2 Criterios de exclusión:.....  | 28 |
| 4.1.3 Criterios de Eliminación: .....   | 28 |
| 4.2 MUESTRA.....  | 29 |
| 4.3 DESCRIPCION DE LAS VARIABLES .....  | 29 |
| 4.3.1 Variable independiente: .....   | 29 |
| 4.3.2 Variables dependientes.....   | 29 |
| 4.3.3 Variables de percepción de la calidad.....  | 29 |
| 4.4 DEFINICION DE LAS VARIABLES .....   | 29 |
| 4.5 CUADRO DE DESCRIPCION DE LAS VARIABLES .....  | 30 |
| 4.6 PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEMANDADO.....  | 30 |

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| 4.7 TECNICA E INSTRUMENTO .....                     | 30                                   |
| 4.8 PROCEDIMIENTO DE APLICACION.....                | 32                                   |
| 4.9 DIAGRAMA DEL PROBLEMA.....                      | 33                                   |
| 4.10 CONSIDERACIONES ETICAS.....                    | 34                                   |
| 5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....                 | 35                                   |
| 5.1 ASPECTOS SOCIODEMOGRAFICOS DEL ENCUESTADO ..... | 35                                   |
| 5.2 SATISFACCION GLOBAL.....                        | 37                                   |
| 5.3 DIMENSION DE FIABILIDAD.....                    | 37                                   |
| 5.4 DIMENSION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA .....       | 38                                   |
| 5.5 DIMENSION DE SEGURIDAD .....                    | 40                                   |
| 5.6 DIMENSION DE EMPATIA.....                       | 41                                   |
| 5.7 DIMENSION DE ASPECTOS TANGIBLES .....           | 42                                   |
| 5.8 CONSOLIDADO POR DIMENSIONES .....               | 44                                   |
| 5.9 PRIORIZACION POR INSATISFACCION .....           | 46                                   |
| 6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....                     | 47                                   |
| 7. CONCLUSIONES .....                               | 49                                   |
| 8. RECOMENDACIONES.....                             | 50                                   |
| BIBLIOGRAFÍA.....                                   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| ANEXOS.....   | 54                                   |

## LISTA DE CUADROS

|  | Pág. |
|--|------|
| Cuadro 1. Grado de Satisfacción                    | 31   |
| Cuadro 2. Estadística de Fiabilidad                | 32   |
| Cuadro 3. Genero del Encuestado                    | 35   |
| Cuadro 4. Zona de Residencia                       | 35   |
| Cuadro 5. Grado de Escolaridad                     | 36   |
| Cuadro 6. Tipo de Usuario                          | 36   |
| Cuadro 7. Grupo de Edad                            | 36   |
| Cuadro 8. Satisfacción Global                      | 37   |
| Cuadro 9. Satisfacción por Fiabilidad              | 37   |
| Cuadro 10. Satisfacción por Capacidad de Respuesta | 39   |
| Cuadro 11. Satisfacción por Seguridad              | 40   |
| Cuadro 12. Satisfacción por Empatía                | 41   |
| Cuadro 13. Satisfacción por Tangibles              | 43   |
| Cuadro 14. Consolidado por Dimensión               | 44   |
| Cuadro 15. Consolidado por Preguntas               | 45   |
| Cuadro 16. Priorización de la Insatisfacción       | 46   |

## LISTA DE GRÁFICOS

|  | Pág. |
|--|------|
| Gráfico 1. Dimensión de Fiabilidad por Preguntas             | 38   |
| Gráfico 2. Dimensión de Capacidad de Respuesta por Preguntas | 39   |
| Gráfico 3. Dimensión de Seguridad por Preguntas              | 40   |
| Gráfico 4. Dimensión de Empatía por Preguntas                | 42   |
| Gráfico 5. Dimensión de Aspectos Tangibles por Preguntas     | 43   |



## LISTA DE ANEXOS

|                                   | Pág. |
|-----------------------------------|------|
| Anexo A. Mapa de Procesos         | 55   |
| Anexo B. Organigrama              | 56   |
| Anexo C. Descripción de Variables | 57   |
| Anexo D. Formulario para Encuesta | 61   |

## RESUMEN

Actualmente existe un crecimiento vertiginoso del interés por la calidad de la atención médica en Colombia y en el mundo. Se entiende por calidad de la atención en salud, la aplicación de la ciencia y tecnología médicas para maximizar los beneficios en salud, disminuyendo los riesgos de eventos adversos. El objetivo principal de este trabajo, es evaluar la calidad de la Atención Médica en el servicio de Consulta Externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. del Municipio de Samaniego . Nariño, desde la percepción del usuario sobre la atención recibida, durante el primer trimestre de 2016. El tipo de estudio de esta investigación es Descriptivo y su Enfoque es Cuantitativo, porque hace una descripción del nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos del Municipio de Samaniego. Se tuvo en cuenta a los usuarios atendidos durante el primer trimestre de 2016 y se tomó una muestra intencionada de 100 pacientes. Se utiliza la encuesta modificada para el sector salud SERVQUAL. Se evidencia que el resultado es negativo lo cual indica que el paciente tenía una mayor expectativa frente al servicio prestado. El 61% de los encuestados fueron mujeres y el 76% pertenecen al área rural. El nivel de escolaridad arrojó que el 71% solo tienen primaria. El 91% están afiliados al régimen subsidiado. El 66% manifiesta insatisfacción global en la prestación del servicio, siendo las principales quejas, la no atención en el horario programado, demora en la entrega de medicamentos, falta de confianza en el médico y de comodidad en las áreas de espera y la no comprensión de la explicación brindada por el profesional.

**Palabras Claves:** Encuesta SERVQUAL, Nivel de Satisfacción, Calidad en la atención.

## ASBTRACT

There is currently a vertiginous growth of interest in the quality of medical care in Colombia and in the world. It is understood by quality of care in health, such as the implementation of the medical science and technology to maximize the benefits in health, diminishing the risk of adverse events. The main objective of this work is to evaluate the quality of medical care in the Outpatient Service of the Hospital Lorencita Villegas of Saints E.S.E. of the municipality of Samaniego . Nariño from the user's perception of the care provided during the first quarter of 2016. The type of study of this research is descriptive and its approach is quantitative, because it makes a description of the level of user satisfaction in the area of Hospital Outpatient Lorencita Villegas de Santos in the municipality of Samaniego. Took into account users seen during the first quarter of 2016 and a purposive sample of 100 patients was taken. The modified SERVQUAL survey for the health sector is used. It is evident that the result is negative indicating that the patient had a greater expectation against the service. 61% of respondents were women and 76% belong to rural areas. The level of education showed that 71% have only primary. 91% are affiliated with the subsidized regime. 66% expressed overall dissatisfaction with the service, the main complaints, no attention at the scheduled time, delay in delivery of medicines, lack of confidence in the medical and comfort in waiting areas and not understanding the explanation offered by the professional.

**Keywords:** SERVQUAL Survey, Level of Satisfaction, Service Quality.

## INTRODUCCIÓN

En Colombia se vienen haciendo grandes esfuerzos por reglamentar la calidad de la atención médica a los pacientes. Las múltiples normas destinadas al logro de una calidad en este sentido, son prolijas por la preocupación a nivel mundial de brindar una adecuada atención que permita satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familias.

A pesar de los grandes esfuerzos que los organismos rectores del sistema hacen para controlar y garantizar una adecuada atención a los pacientes, cada día la prestación con estándares adecuados de calidad se torna más complejo. Desde la propia definición del concepto de calidad, hasta las medidas correctivas, preventivas y de mejoramiento, no se ha logrado una articulación al ciento por ciento.

Los cambios vertiginosos en la población y el problema de orden público que posee la región, incluido el Departamento de Nariño, hacen inevitablemente que se presenten inconvenientes para una debida atención a los usuarios. Además, los avances tecnológicos han permitido que hoy, el usuario de los servicios de salud, esté más informado, trayendo como consecuencia positiva que pueda exigir una mejor atención.

Una baja calidad trae grandes perjuicios al usuario y también a la institución de salud, porque debe invertir recursos enormes para remediar los daños que puedan causarse por falta de una asertiva atención. Por ello, el gobierno colombiano ha reglamentado la calidad de la atención en salud como fin primordial, en sintonía con el orden mundial, hacia una atención de calidad centrada en el paciente y su familia.

Se presenta en este trabajo, un diagnóstico situacional de la calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa del Hospital LORENCITA VILLEGAS DE SANTOS, Empresa Social del Estado, que permita a la institución tomar acciones para mejorar la relación paciente- equipo de salud.

# 1. FORMULACION DEL PROBLEMA

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para la Organización Mundial de la Salud, un sistema de salud en cualquier país del mundo es aquel que está comprendido por organizaciones, instituciones, recursos y personas con la finalidad de mejorar la calidad de vida de sus habitantes. Agrega este organismo que para fortalecer este sistema, se requiere abordar los limitantes relacionados con la dotación del personal, logística, información, suministros, seguimiento de los procesos y por supuesto, un trato digno a los usuarios. (1)

*Pero advierte la organización mundial de la salud que **Las malas condiciones de los sistemas de salud en muchas partes del mundo en desarrollo, es uno de los mayores obstáculos al incremento del acceso a la atención sanitaria esencial. Sin embargo, los problemas relativos a los sistemas de salud no se limitan a los países pobres. En algunos países ricos, gran parte de la población carece de acceso a la atención por causa de disposiciones poco equitativas en materia de protección social. En otros, los costos son cada vez mayores a causa del uso ineficaz de los recursos.*** (1)

Por otra parte, Estados Unidos que se considera una potencia a nivel mundial, no posee un sistema de salud adecuado a las necesidades reales de sus habitantes. Según un artículo publicado en el 2000 por Bárbara Startfield, las deficiencias en el sistema de salud norteamericano se han venido acumulando año tras año. Considera que 40 millones de personas en ese país carecen de un seguro de salud y que los problemas relativos al costo de la atención y su deficiencia, dan como resultado que en promedio del 20% al 30% de las atenciones, generan tratamientos inadecuados. (2)

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), los principales causantes del deterioro de la calidad de la atención en salud están asociados a la limitada oferta de servicios de salud y una alta demanda insatisfecha que afecta un amplio sector de la población. Para países como Nicaragua, el Salvador y Costa Rica, la población más afectada con la baja calidad de la atención, es la rural, toda vez que los costos de operación de una buena atención aumentan considerablemente. Sumado a esto, hay un deficiente proceso de vigilancia y control en estas regiones y retrasos sistemáticos en el flujo de recursos. (3)

En el caso colombiano se promulga la Ley 100 de 1993 que ha endilgado la responsabilidad de la calidad de la atención en salud, a los diferentes actores del sistema, como lo consagra el Artículo 181 de la mencionada ley. La obligación de ellos es el establecimiento de procesos y procedimientos que permitan facilitar el acceso a los servicios con calidad, definidos en el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad. Además, deben delimitar claramente los costos beneficios, basados en una alta satisfacción del usuario, como lo estatuye el Decreto 1011 de 2006, creado para tal fin. (4)

Sumado a lo anterior, la Superintendencia Nacional de Salud, obliga a las instituciones prestadoras de servicios de salud a implementar unos indicadores de la calidad que permitan evaluar claramente el proceso de atención, desde la oportunidad, accesibilidad, continuidad, seguridad y pertinencia que buscan una satisfacción de los usuarios. (5)

En el plano local, el Hospital Lorencita Villegas de Santos es una Institución Prestadora de Servicios de Salud de carácter estatal, entidad que con el acontecer del tiempo ha ido creciendo al igual que la población del municipio de Samaniego (Departamento de Nariño), pues ha aumentado el número de usuarios, el número de empleados, la infraestructura y la oferta de servicios de salud. Así como se ha elevado la población del municipio de Samaniego (6) , igualmente se incrementan las necesidades en salud de la población usuaria que acuden a la Empresa Social del Estado para ser atendida en el servicio de Consulta Externa. En el día a día, se han presentado dificultades en el proceso de la atención médica que generan inconformidades en los usuarios.

En una investigación realizada en el año 2014 por la oficina de atención al usuario del Hospital Lorencita Villegas de Santos, se pudo evidenciar una debilidad crítica en la asignación de citas médicas; proceso que presentó fallas como la falta de verificación de los derechos de los usuarios, inexactitud en los horarios, descoordinación en las citas programadas y venta de fichas. (7). Sumado a lo anterior, se ha observado que existe poca colaboración por parte de los usuarios, debido a situaciones que por costumbre y malos hábitos desarrollados, hacen que el proceso para la obtención de una cita médica motive al desorden, complicaciones a la entrega, retrasos y estrés.

Otro aspecto sumamente delicado, lo constituye el hecho de que el municipio de Samaniego se encuentra ubicado en una región catalogada como zona roja, razón por la cual grupos armados al margen de la ley, impiden en muchas ocasiones que se pueda ampliar la oferta de los servicios ya que los profesionales de la salud rehúsan prestar sus servicios y los que se encuentran ya laborando presentan con frecuencia renuncia de sus cargos.

Para finalizar, se observa que tanto al ingreso como a la salida de la consulta médica, el paciente no cuenta con la orientación necesaria, pues no se le brinda la información pertinente o cuál es el siguiente paso a seguir en el proceso de la atención médica. Surgen preguntas de los usuarios como por ejemplo: ¿cómo se factura? ¿dónde se deben retirar los medicamentos? ¿dónde se encuentra el servicio de laboratorio clínico? ¿cómo solicitar su historia clínica?, etc.

Con base en lo anterior, se puede inferir que existe un alto índice de insatisfacción e inconformidades de los usuarios que acuden a la consulta de medicina general en el servicio de Consulta Externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos en el municipio de Samaniego.

Es necesario entonces preguntarse ¿cómo es la calidad de la atención médica en el servicio de Consulta Externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. del municipio de Samaniego, Nariño?

## **1.2 JUSTIFICACION**

La consulta médica general se describe como una actividad desarrollada por el profesional de medicina general dedicado al tratamiento de las patologías en su conjunto sin consagrarse en ninguna especialidad+(8) como protocolo hospitalario y el fin único de la Empresa Social del Estado, se pretende lograr que esta atención se realice de manera integral en cada uno de los pacientes.

Es muy importante para la comunidad del municipio de Samaniego . Nariño, que el Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E, preste un servicio con calidad dentro del marco de servicios en salud prestados a la población perteneciente a los Regímenes de salud Contributivo y Subsidiado.

El Hospital, trabaja día a día para que los principios de Equidad, Obligatoriedad, Protección integral, Autonomía, entre otros, se cumplan para garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud a todos los usuarios del municipio de Samaniego y los aledaños.

Tradicionalmente, el Hospital Lorencita Villegas de Santos ha utilizado algunos mecanismos de control administrativos del ejercicio médico, cuyos efectos han sido contraproducentes sobre la calidad de la atención, dado el escaso interés demostrado que se expresa en el debilitamiento de la institución prestadora de servicios de salud.

Ello permite entender por qué, el ejercicio de la medicina adquiere cada vez más la apariencia de un procedimiento administrativo, que poco tiene que ver con los intereses de los usuarios de los servicios, y hace ver al médico como un empleado burocratizado que ha perdido la orientación humanista de su quehacer diario, además de reflejar una actitud inquisitiva hacia el conocimiento. Sin embargo,

actualmente existe un crecimiento vertiginoso del interés por la calidad de la atención médica en Colombia y en el mundo, cuyo origen es probablemente una mayor conciencia de que, el mejoramiento de la atención en salud se ha convertido en un requisito indispensable para determinar la calidad de vida de los países y, para algunos afortunadamente también, de responsabilidad social y de integridad moral.



## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la calidad de la Atención Médica en el servicio de Consulta Externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. del Municipio de Samaniego . Nariño, desde la percepción del usuario sobre la atención recibida.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Describir la percepción del paciente sobre la calidad en el proceso de asignación de citas médicas.

Conocer la percepción de la calidad de atención y el nivel de aceptación de la atención médica brindada.

Presentar recomendaciones para el mejoramiento de la atención en Consulta Externa.

### 3. MARCO TEORICO

#### 3.1 LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD

Siempre se ha considerado que definir calidad es algo muy difícil, como lo han referido algunos autores, entre ellos *De Geyndt*, (1979) (9) e incluso el propio *Donabedian* (1984) (10), quien señaló lo ardua que resultaba esa tarea y reconoció que al existir ambigüedades sobre el concepto de calidad, está percibida y definida de formas diferentes, por esta razón en la bibliografía que trata el tema aparecen definiciones teóricas difíciles de aplicar a la práctica.

Para algunos la calidad significa mérito o excelencia, pero otros piensan que puede tener diversas interpretaciones y por tanto requiere de establecer los requisitos, y otros plantean que es una meta difícil de alcanzar en realidad. Algunas definiciones consideran la calidad como concepto clave para la salud y la definen incluyendo varios aspectos, como la de *Gilmore* y *Morales* (11), quien la expresa Como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción por parte del paciente y como el impacto final en la salud.

Se han propuesto muchas definiciones, pero varios autores plantean que no captan todo lo que se necesita para comprenderlas plenamente y todavía no están totalmente claras, además, consideran que las definiciones cambian con el transcurso del tiempo y con las diferentes facetas de la actividad humana.

Todo indica que aún no existe una definición aceptada universalmente, pero es necesario contar con alguna que sirva como guía de estudio de la calidad. Quizás pudiera aceptarse una de las expuestas anteriormente, no obstante, se debe tener en cuenta que en la calidad de la atención de salud existen varias consideraciones de importancia, más que la diferencia de la producción material e incluso de otros servicios. (12)

Por eso, la calidad en la atención de salud abarca dos consideraciones importantes, la primera, es la necesidad de aplicar los mejores conocimientos disponibles en cada momento y la segunda, es hacerlo de la forma más humana y afectiva posible. (12)

### **3.2 EL PERSONAL DE LA SALUD EN LA ATENCION**

El comportamiento de un trabajador en cualquier empresa, determina la esencia de la misma y su impacto en el contexto social. Actitudes propositivas de los trabajadores, pueden ayudar a posesionar mejor una empresa en el mercado, haciéndola atractiva para cualquier inversionista. Lo contrario, muy seguramente garantiza una permanencia efímera y usuarios altamente insatisfechos.

En 1984, el Doctor Alfonso Mejía (13), escribió un artículo que denominó %Cambio de Actitud de los trabajadores de Salud+ en la revista Educación Médica y Salud, donde acierta que las actitudes negativas de algunos funcionarios pueden obstruir e impedir el logro de las metas para este sector. Identifica en su informe a las personas que precisan cambio de actitud y de conducta, así como la inclusión de esta tarea a las escuelas de salud. Lo que llama poderosamente la atención de las apreciaciones del Doctor Mejía, es que no solo debe existir un cambio en los trabajadores del sector salud, sino de otras áreas o sectores para garantizar una colaboración intersectorial con el fin de lograr la meta: pacientes y familiares altamente satisfechos.

Por otra parte, los cambios vertiginosos de la tecnología en las instituciones de salud, ayudan ostensiblemente a afrontar los retos y cambios. Para que esto pueda suceder sin entrar en traumatismos en la prestación del servicio con trabajadores no motivados, se debe comenzar por modificar los comportamientos del personal de salud. Este proceso debe basarse en la gestión del cambio, que incluya las etapas de: relación entre las directivas y los trabajadores tanto administrativos, como operativos; develar la resistencia al cambio y los procesos que enfrentan este fenómeno. Todo esto debe contar con un flujo de información constante que permita retroalimentar los procesos. Para hacer del cambio de actitud del personal que trabaja en el sector salud, una verdadera herramienta de gestión de la atención a los pacientes, se debe valorar el conocimiento del personal que ha adquirido durante años de experiencia y ponerlo al servicio del proceso. (14)

### **3.3 EL SERVICIO AL CLIENTE Y EL PAPEL DEL PACIENTE EN LA ATENCION DE SALUD**

Se ha mencionado la calidad en la atención del servicio de salud, el componente más importante para lograr una verdadera satisfacción global de los usuarios. El Doctor Avedis Donabedian (15) (1958), fue de los primeros en mencionar la importancia de medir la satisfacción del paciente como un resultado de la intervención médica recibida. Establece la calidad de la atención en salud como la aplicación de la ciencia y tecnología médica para maximizar los beneficios en salud, disminuyendo los riesgos de eventos adversos. Propone un análisis de la calidad a partir de tres dimensiones: estructura, procesos y resultados.

Astrid López Arias (16), en un artículo especial para portafolio, afirma, que según expertos, la satisfacción frente a un producto o servicio, no se da solo por atender un reclamo o cambiar un artículo que ha resultado defectuoso. Tampoco es suficiente una acción posventa efectiva. El asunto es ir más allá. Se trata de brindar una atención asertiva y oportuna que, al final, es lo que un cliente valora de un servicio. Y es que perder un cliente es muy fácil pero muy difícil recuperarlo. Así lo consigna la revista *Return on Behavior* donde dice que perderlo cuesta cuatro veces más que atraerlo. Resalta además, que reducir un cinco por ciento la deserción de los clientes, puede aumentar en un ochenta por ciento los beneficios de la empresa. Así mismo, un estudio de la firma McKinsey concluyó que siete de cada 10 clientes, se pasan a la competencia por que han recibido un mal servicio. La situación en el sector salud, debe tener en cuenta estos conceptos para mejorar continuamente sus servicios.

Por lo tanto, la atención en salud requiere que el personal cuando se relaciona con los pacientes y sus familias, maneje bien los momentos de verdad, para que se lleven una grata impresión del servicio recibido. Además deben conocer muy bien, los ciclos del servicio, de tal forma que permita mejorar en las actividades que agregan valor y así tener procedimientos más cortos y más efectivos. A esto es lo que llama Karl Albrecht (17), *gerenciar el servicio, cuando lo identifica como el enfoque total de la organización que hace de la calidad del servicio, cuando lo recibe el cliente, la fuerza motriz número uno para la operación de un negocio+*

### **3.4 LA RELACION PACIENTE E EQUIPO DE SALUD**

Según Adolfo De Francisco, la relación médico-paciente es aquella que se establece entre dos seres humanos, el médico que intentará ayudar al paciente en las vicisitudes de su enfermedad y el enfermo que entrega su humanidad al médico para ser asistido (18). Argumenta que este tipo de relación ha existido históricamente y que solo ha sufrido cambios a través del tiempo, por la propia convivencia entre los hombres. Ese lazo que se teje entre el equipo de salud y los pacientes, se fortalece en virtud de la complejidad de la patología que agobia al

enfermo y el conocimiento que el equipo de salud pone a disposición de la solución de sus males. Menciona de Francisco que esta relación no se supedita a una relación entre cliente y empresa, sino que es una relación más estrecha, interpersonal. Esto, por virtud de aliviar las dolencias del enfermo y recuperar la salud. Se puede decir que es el resultado entre la mente activa del médico y la realidad del enfermo.

La relación paciente y equipo de salud es irremediamente social y conduce a conocer la dolencia del enfermo; es ésta relación interpersonal, la que inmediatamente induce al profesional de la salud a definir el diagnóstico y ejecutar el tratamiento y al usuario, aceptar el dictamen emanado de los múltiples interrogatorios y exámenes a que fue sometido. El tratamiento médico entonces, se constituye en un acto social. (18)

Para complementar esta armónica relación, debe existir una comunicación sincera, explícita y concreta entre el personal de salud y el paciente y su familia. Al respecto O. Sans Tous y otros (19), sugieren que debe existir una competitividad y múltiples habilidades para una relación armónica. Destaca el impacto que esta comunicación tiene en el paciente y la importancia de manejar acertadamente los medios por los cuales se transmiten mensajes, como por ejemplo, cuerpos, figuras, valores, expectativas, y otros. Es necesario tener en cuenta que para muchos pacientes, el hospital se convierte en un lugar hostil con probabilidad de no curar su patología y en no pocas situaciones, esto es producto de la mala comunicación que se establece con el paciente por parte del personal administrativo y operativo de éstas instituciones. El reto de las instituciones actuales, es mejorar la comunicación como contribución a recuperar la confianza del paciente, la tranquilidad y la seguridad de que su estadía en ese centro de atención, servirá para mejorar su calidad de vida. (19).

### **3.5 LA SATISFACCION DEL PACIENTE Y SUS FAMILIAS**

Para lograr una satisfacción integral tanto del paciente como sus familiares, es importante hacer énfasis en la calidad de la prestación de los servicios de salud, la cual no debe solo ser entendida como la recuperación fisiopatológica del paciente, sino tener en cuenta también, la buena comunicación y el esmero por el cuidado del equipo de salud. En estudios sobre las principales quejas de los usuarios del servicio de salud, se reporta la inadecuada calidad de la información que reciben y el mediocre cuidado que se les brinda; en ocasiones la calidad en la prestación de los servicios de salud ha sido fruto de la presión ejercida por los usuarios al momento de reclamar sus derechos. José Lautaro De los Ríos considera esta exigencia como una presión social a lo que le suma la preocupación por la prestación de un buen Servicio (20).

Para Serna (21) (2006), la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente no solo se basan en amabilidad y buena atención; actualmente ese

concepto ha cambiado por la anticipación a esas necesidades y expectativas de forma innovadora, para dar respuestas que impacten y sorprendan a quienes reciben el servicio, esto conduce a una mayor lealtad y permanencia de los clientes (21).

### **3.6 ESTUDIOS QUE ABORDAN EL TEMA DE LA CALIDAD DE LA ATENCION, INCLUIDOS LOS ESTUDIOS RELACIONADOS CON CONSULTA EXTERNA**

La medición de la calidad siempre ha sido importante en la atención del paciente. Hay varios estudios al respecto y uno muy importante fue el realizado en 1989 por Nelson y otros autores donde se tomó como metodología, el Sistema de Juicio del Paciente que desarrollaron en el Hospital Corporation of América en los Estados Unidos. El instrumento fue un cuestionario de 68 preguntas distribuidas en 11 dimensiones de calidad (22).

Años después Bowers, Swan y Koehler (1994) toman como base la escala Servqual. A partir de ahí construyen un instrumento que mide la calidad del servicio en dos contextos de atención médica: la asistencia médica y el cuidado médico. Cuenta con 6 dimensiones para la medición de la calidad del servicio (información, fiabilidad, capacidad de respuesta, accesibilidad, empatía y cuidados). (23)

En el 1998, Jun, Peterson y Zsidisin (24), identificaron 11 dimensiones que definen la calidad del cuidado del paciente y su satisfacción, tanto desde la perspectiva médica como desde el punto de vista de la administración, ellos son la Tangibilidad, la Fiabilidad, la Capacidad de Respuesta, la Competencia, la Cortesía, la Información, la Accesibilidad, los Cuidados, los Resultados, la Empatía y la Continuidad.

Gea, desarrolla un instrumento para medir la calidad del servicio de un centro médico quirúrgico, tomando como base la escala Servqual, el que llamaron Sercal, en 2001. De ahí en adelante, son muchos los estudios realizados, entre ellos los De Man en 2002 y los de Chang en el 2006.

Los Doctores Cabello y Chirinos (25), profesores asociados de la universidad Peruana Cayetano Heredia de Lima, realizaron un estudio para la validación y aplicación de encuesta Servqual modificada para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud, en el Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH), en el año 2012. Los resultados obtenidos demostraron que la satisfacción global de los usuarios en Consulta externa fue apenas de 46.8% y dentro de este porcentaje, el acceso limitado a las citas médicas, es la variable que presenta mayor grado de insatisfacción, seguido de la deficiente atención en farmacia, caja y un trato inadecuado. Según los autores, las encuestas mediante el método Servqual presentan un alto grado de confiabilidad en la medición de la satisfacción

de los usuarios del servicio de salud y además, permite medir las principales causas de insatisfacción (25).

La oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa (HSR) del Perú, presentó un informe de encuesta de satisfacción (Servqual) aplicada en los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos durante el segundo semestre del año 2014. Luego de la aplicación del instrumento, enlistaron las cinco primeras causas de insatisfacción en consulta externa del Hospital Santa Rosa. La primera está relacionada con la toma de exámenes radiológicos, donde el 53.39% considera que no es muy rápida la atención en esta área del Hospital; en segundo lugar, la atención en Farmacia. La insatisfacción fue del 50.66% de los encuestados, quienes consideran que no es muy eficiente la entrega de medicamentos. Lo mismo ocurre en Laboratorio clínico, en donde el 48.92% presentó una insatisfacción debido a lo prolongado para la toma de muestras y procesamiento de las mismas. Así mismo, existe una insatisfacción del 40.77% en la información de carteles, avisos y demás que ayuden a la orientación de los pacientes. El estudio concluye que existe una insatisfacción de 39.38% al momento de la liquidación de las cuentas de los pacientes (26).

Ninamago W. M. (27) (2014) presentó una investigación para determinar la Percepción de la calidad del servicio de los usuarios, en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014, en Lima, Perú. En la investigación mencionada, se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%).

Jelvez, Riquelme y Gómez (28), profesores de la universidad Bio-Bio en Concepción, Chile, realizaron una evaluación de la calidad de servicio en un Centro de Salud Familiar (Cesfam), Paulina Avendaño Pereda, basado en el modelo Servqual. Construyeron un instrumento que captara las expectativas y percepción del servicio prestado, basado en las cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. El estudio se realizó entre julio y agosto de 2009 en la ciudad de Talcahuano y la calificación de las respuestas iba desde 1 a 5, donde uno era la peor calificación y cinco, la mejor. El resultado por dimensión en cuanto a la percepción fue el siguiente: La dimensión Responsabilidad alcanza un valor de 3,70 puntos, la dimensión Empatía es la que presenta la percepción promedio más alta alcanzando 3,98 puntos. La calificación promedio global para las percepciones en la muestra de los pacientes encuestados resultó ser de 3,86 puntos de un máximo de 5 puntos.

Puerto O. (29) (2007) realizó un trabajo de investigación en el Centro de Madrid Salud, para medir la satisfacción de los usuarios en función del trato que reciben por parte del personal médico de esa institución. Los resultados arrojaron que

existe una fuerte relación entre la satisfacción del paciente y el trato cortés, el cual fue definido como: saludar, sonreír, etc. Comenta la autora mencionada: *“Podemos concluir que los aspectos verbales y no verbales de la comunicación afectan claramente a la satisfacción de los usuarios y previsiblemente a la adherencia de estos a las recomendaciones y prescripciones de salud”* +

Finalmente, profesores de la universidad Miguel Hernández de Valencia, realizan una identificación de las causas de satisfacción e insatisfacción de los pacientes de hospitales y atención primaria. El objetivo del trabajo fue el de identificar todos los aspectos que los pacientes consideran necesarios para que exista satisfacción e insatisfacción cuando se consulta los servicios médicos en España. Para ello crearon 20 grupos de trabajo en 10 hospitales y 4 centros de salud, con la participación de un total de 171 pacientes atendidos. Se pudo concluir que los pacientes consideran como causas de satisfacción, el trato humano y personalizado, la empatía, la capacidad de respuesta, la información recibida y la comodidad de las instalaciones. Las causas de insatisfacción van desde la falta de coordinación del personal, las listas de espera, los retrasos en la prestación del servicio, hasta retraso en la entrega de resultados y mal diagnóstico médico. (30).

### **3.7 CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL MUNICIPIO DE SAMANIEGO (31)**

Localizado en la subregión Centro . Occidental del Departamento de Nariño a 117 kilómetros al occidente de la ciudad de Pasto en Colombia.

Su extensión es de 635 Km<sup>2</sup> que representan el 2.3 % de la superficie total del Departamento y su Densidad Poblacional es de 99.9 habitantes/km<sup>2</sup>. El relieve de su territorio es montañoso en su gran extensión, pero posee también algunos sectores planos y ondulados; su altura sobre el nivel del mar es de 1.750m.

La Población según el último Censo DANE 2005 fue de 49.992 y la Población proyectada por esta misma entidad para el 2011 es de 49.906 habitantes.

Un indicador clave para determinar que es una de las regiones más afectadas por la violencia, es que en el año 2011 se presentaron 6.870 desplazados y las víctimas por minas antipersona fueron 125 (32).

### **3.8 EL HOSPITAL LORENCITA VILLEGAS DE SANTOS**

Cuando regía los destinos del país el doctor Eduardo Santos por los años de 1938 y 1939, Samaniego fue azotada por una epidemia de Bartonellosis, enfermedad que diezmo la población; ante el flagelo, nace la idea de construir un Hospital.

Su nombre se designa en homenaje y gratitud a la primera dama de la nación, *“Lorencita Villegas de Santos”*. El Hospital, nació mediante acta del 21 de junio de 1941.



Como Empresa Social del Estado (ESE), es una institución pública que tiene como área de influencia, la población urbana y rural y la zona montañosa, presta servicios de salud de I nivel de complejidad y está conformada por una red de servicios integrada por 13 centros estratégicamente ubicados, siendo mayoritaria la población del régimen subsidiado (33).

La institución alcanza una cobertura del 95% de la población, la cual está constituida por vinculados, afiliados al régimen subsidiado, afiliados al régimen contributivo y particulares; siendo mayormente atendida, la población cubierta por el régimen subsidiado.

La población que vive en condición de pobreza y vulnerabilidad es la que presenta mayor demanda de servicios de salud. Es un grupo poblacional conformado por madres cabeza de familia, gestantes adolescentes, niños y niñas menores de cinco años, adultos mayores, habitantes del área rural dispersa, población en situación de desplazamiento y la población en general, poseen un nivel socioeconómico y sociocultural bajo y una problemática social compleja. No cuentan con red de apoyo social o familiar y presenta problemas de accesibilidad a los servicios básicos que garanticen una adecuada calidad de vida, siendo en su mayoría trabajadores informales y mano de obra no calificada.<sup>31</sup>

### **3.8.1 Servicios que presta y complejidad de los mismos**

La institución presta servicios de salud habilitados de consulta externa, urgencias, hospitalización, observación, procedimientos de urgencias y de consulta externa, promoción y prevención, atención del parto, odontología, imágenes diagnósticas, servicio farmacéutico que ofrece además algunos medicamentos de mayor control y de segundo nivel de atención, laboratorio clínico, terapia respiratoria, fisioterapia, fonoaudiología y servicio extramural, transporte asistencial básico, con auxiliares de enfermería o promotoras de salud en los diferentes puestos de salud para proyectar los servicios a la comunidad, debido a que esta es una zona en la que gran parte de su territorio es rural y montañoso, correspondiente a nivel I de atención.

Posee Quirófano y consulta médica especializada en anestesiología, cirugía general y gineco-obstetricia, laboratorio clínico de mediana complejidad (prueba hormonal, antígenos, inmunología), imágenes diagnósticas (ecografía), correspondientes a los servicios complementarios de II nivel.

Los servicios de mediana y alta complejidad se complementan con los hospitales: Universitario Departamental, Hospital Infantil, Hospital San Pedro, Hospital Perpetuo Socorro, Hospital San Rafael de la ciudad de Pasto; Hospital Civil de Ipiales y Hospital San José de Túquerres. Realiza las remisiones en un 100% a la red pública de los Regímenes Subsidiado y Vinculado. Para los usuarios del

Régimen Contributivo además de la Red Pública, se complementa con las Clínicas Privadas.

### **3.8.2 Direccionamiento estratégico**

Para la realización y mejoramiento de la gestión en la búsqueda de la satisfacción de los usuarios y sus familias, se apoya en:

#### **Misión**

El Hospital Lorencita Villegas de Santos, presta servicios como E.S.E. con calidad, eficiencia, oportunidad y humanismo en búsqueda constante y permanente de satisfacer las verdaderas necesidades de nuestros clientes, contamos para ellos con un recurso humano altamente calificado, idóneo en permanente actualización y capacitación, bajo los principios de la responsabilidad y la ética; optimizando el talento humano, los recursos técnicos y financieros en procura de elevar los niveles de vida de nuestra comunidad y aportar al desarrollo regional.

#### **Visión**

Constituirnos en la empresa más sólida de la región y ejercer liderazgo en la prestación de servicios de salud que exceda las expectativas de nuestros clientes y comunidad en general; fortaleciendo el desarrollo de estrategias en la autogestión y ejecución de proyectos acordes a los avances científicos y tecnológicos que garantice la satisfacción del usuario y así ser reconocido como una empresa organizada, honesta, competitiva y preocupada por la comunidad Samanieguense.

#### **Código de ética**

La ESE Hospital Lorencita Villegas de Santos, considera importante establecer como prioridad, la práctica de sus valores éticos, con el fin de lograr un clima y una cultura organizacional de autogestión y autocontrol que brinde una mejor atención a sus usuarios.

Es por esta razón que el código de ética será la guía de los servidores públicos de la institución, lo cual les permite establecer es que más claros para la creación y el reforzamiento de conductas que mejoren la convivencia Laboral.

#### **Principios corporativos**

**Lealtad:** Es un corresponder, una obligación que se tiene al haber obtenido algo provechoso. Es un compromiso a defender lo que creemos y en quien creemos. Por eso el concepto de la lealtad se da en temas como la patria, el trabajo, la familia o la amistad. Cuando algo o alguien nos han dado algo bueno, le debemos mucho más que agradecimiento.

**Prudencia:** La prudencia es el valor que nos ayuda a reflexionar y a considerar los efectos que pueden producir nuestras palabras y acciones, teniendo como resultado un actuar correcto en cualquier circunstancia.

**Respeto:** Es el reconocimiento y consideración del valor de una persona o cosa y los derechos innatos de los individuos y de la sociedad.

**Honestidad:** Es una forma de vivir congruente entre lo que se piensa y la conducta que se observa hacia el prójimo, que junto a la justicia, exige en dar a cada quien lo que le es debido.

**Compasión:** Es una forma de compartir y participar de los tropiezos materiales, personales y espirituales que aquejan a los demás, con el interés y la decisión de emprender acciones que les faciliten y ayuden a superar las condiciones adversas.

**Sentido de pertenencia:** Implica conocer los valores y componentes de la empresa, asumirlos, defenderlos y promulgarlos como si fueran propios. Se refiere a la disposición que tenga el trabajador para defender los intereses de la empresa en las ocasiones en que estos se vean amenazados. Implica también el dar prioridad a los intereses organizacionales y comprometerse a la consecución de los mismos.

### **Valores institucionales**

**Liderazgo:** Es la capacidad de cada uno de nuestros funcionarios de generar y aceptar positivamente los cambios y desarrollando potencias de un equipo de trabajo, enfatizado en la innovación y comprometiéndose con un objetivo común.

**Aprendizaje Continuo:** Es el compromiso continuo de cada una de las personas de la organización, de actualizar sus conocimientos para el logro de las metas individuales e institucionales

**Actitud de Servicio:** Es el placer de servir procurando siempre el bienestar de los usuarios y sus familias.

**Responsabilidad:** Es asumir el compromiso con el cumplimiento de los objetivos institucionales y las consecuencias de nuestras actuaciones y decisiones. La responsabilidad es fundamental para que funcionemos como personas y para que la sociedad funcione como un todo. Se refiere a cumplir con los compromisos contraídos, por lo que si somos personas responsables seremos al mismo tiempo personas íntegras.

## **4. METODOLOGIA**

El tipo de estudio de esta investigación es Descriptivo y su Enfoque es Cuantitativo, porque hace una descripción del nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos del Municipio de Samaniego.

Implica para la investigación del caso, evaluar el proceso y las labores que desempeñan los profesionales de la salud entre los cuales están: médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, auxiliares de laboratorio clínico, etc., así como también evaluar la responsabilidad en el proceso de atención asumida por el personal administrativo que lo involucra: personal de archivo, facturadores, atención al usuario, mantenimiento, servicios generales, etc. Así mismo, es preciso evaluar las condiciones en que se encuentran las instalaciones en cuanto a la comodidad que ofrecen a los usuarios.

### **4.1 POBLACION**

Se tuvo en cuenta a los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa durante el primer trimestre de 2016, en el Hospital Lorencita Villegas de Santos ESE de Samaniego.

Para la población se tomó como base el número de consultas atendidas en promedio en el primer trimestre del año 2016. De ellas se seleccionaron las personas mayores de 20 y menores de 60 años.

#### **4.1.1 Criterios de inclusión:**

Todos los pacientes entre 20 y 60 años que manifiestan su voluntad de participar en la investigación diligenciando la encuesta.

#### **4.1.2 Criterios de exclusión:**

Los criterios de exclusión fueron los pacientes menores de 20 años y mayores de 60, así como pacientes con algún grado de discapacidad y aquellos que no alcanzaron la atención en consulta externa.

#### **4.1.3 Criterios de Eliminación:**

En cuanto al criterio de eliminación, se aplicó a los pacientes que no deseaban colaborar con la investigación ni llenar la encuesta.

## **4.2 MUESTRA**

Para esta investigación se tomó una muestra intencionada de 100 pacientes que acudieron a consulta externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos durante el primer trimestre de 2016.

## **4.3 DESCRIPCION DE LAS VARIABLES**

Las variables objeto de evaluación de este trabajo, son congruentes con los objetivos planteados. La información será la suministrada por la aplicación de una encuesta a los pacientes que asisten a la Consulta Externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos ESE del Municipio de Samaniego.

### **4.3.1 Variable independiente:**

Percepción de la calidad del servicio: Es la diferencia entre la percepción y la expectativa que el usuario tiene del servicio.

### **4.3.2 Variables dependientes**

- 1.- Edad.
- 2.- Género.
- 3.- Escolaridad.
- 4.- Tipo de Usuario.
- 5.- Barrio/Vereda

### **4.3.3 Variables de percepción de la calidad**

- 1.-Aspectos Tangibles
- 2.-Fiabilidad
- 3.-Respuesta Rápida.
- 4.-Seguridad
- 5.-Empatia

## **4.4 DEFINICION DE LAS VARIABLES**

Percepción de la calidad de servicio: Es la diferencia entre la percepción y la expectativa que el usuario tiene del servicio.

Expectativa: Hace referencia a lo que realmente espera encontrar un usuario al demandar un servicio.

Percepción: Es la apreciación que tiene el usuario después de recibir el servicio de salud.

Dimensión de Aspectos Tangibles: Evalúa las instalaciones físicas, equipos, personal e instrumentos, entre otros.

Dimensión de Fiabilidad: Calidad del servicio que garantiza confianza y precisión en la atención de la consulta médica.

Dimensión de Respuesta Rápida: Es la relación de tiempo entre la demanda de un servicio y la prestación efectiva del mismo.

Dimensión de Seguridad: Es la credibilidad que genera un servicio, que se evidencia en la competencia profesional para suministrarlo.

Dimensión de Empatía: Es la buena comunicación y disposición para atender al usuario.

Variable Edad: Edad del Usuario al momento de requerir el servicio.

Variable Género: Define la condición de masculino o femenino del paciente.

Variable Escolaridad: Nivel de estudios alcanzado por el encuestado.

Variable Tipo de Usuario: Tipo de afiliación del usuario en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Variable Barrio o Vereda: Lugar donde reside permanentemente el usuario.

#### **4.5 CUADRO DE DESCRIPCION DE LAS VARIABLES**

En el anexo C se describen las variables del presente estudio.

#### **4.6 PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEMANDADO**

Es la diferencia entre las expectativas y las percepciones que tiene el usuario del servicio de consulta externa de medicina general.

#### **4.7 TECNICA E INSTRUMENTO**

Para esta investigación, se realizó un estudio de la percepción del usuario de la consulta médica general en Consulta externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos del Municipio de Samaniego Nariño, para lo cual utilizamos la encuesta modificada para el sector salud SERVQUAL.

Este tipo de encuesta creado por Parazuraman, A. Berry L. y Zeithalm (34), para medir la satisfacción del usuario, fue adaptada luego al sector de los hospitales por Barbakus, Maugold (35) (1992). Las cuatro áreas de la encuesta, fueron definidas por Emilio Cabello (36), ellas son: Datos del Encuestado, Expectativas del Usuario, Percepción de la calidad y Priorización de las dimensiones de la calidad.

La encuesta consta de 22 preguntas para la Expectativa y 22 para la Percepción, cada una con sus 5 dimensiones:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13
- Empatía: Preguntas del 14 al 18
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22

Se utiliza la escala de Likert de 1 al 7 donde 1 es la más baja y 7 la más alta. Para determinar el grado de satisfacción por parte de los usuarios, se calcula teniendo en cuenta la diferencia entre los resultados obtenidos en la percepción y expectativa.

El parámetro que se utilizó es:

Cuadro No. 1 Grado de Satisfacción

| <b>Grado de Satisfacción</b> | <b>Valores</b>         |
|------------------------------|------------------------|
| Satisfecho (+)               | Mayor que 0 o Positivo |
| Insatisfecho (-)             | Menor que 0 o Negativo |

En este cuadro, se enunció el grado de satisfacción del usuario desde su percepción y luego de la prestación del servicio. Así las cosas, se crean dos categorías, satisfecho e insatisfecho. Los valores para la satisfacción se calculan teniendo en cuenta el valor positivo mayor que cero y en insatisfacción, el valor que resulte menor que cero o negativo.

A continuación se presenta un ejemplo que permite interpretar este resultado. Si un usuario considera que la Expectativa de lo que espera del servicio en cuanto a la Dimensión de Fiabilidad, específicamente, la pregunta No. 1 (E1) debe tener un valor de 6, pero la Percepción No.1 (P1) solo fue de 4, entonces se realiza la siguiente operación:

Datos:

$$\begin{aligned} \text{Percepción (P)} &= 4 \\ \text{Expectativa (E)} &= 6 \end{aligned}$$

Entonces:

$$(P - E) = (4 - 6) = -2$$

Se evidencia que el resultado es negativo lo cual indica que el paciente tenía una mayor expectativa frente al servicio prestado. Existe una insatisfacción en este concepto.

#### 4.8 PROCEDIMIENTO DE APLICACION

La encuesta cuenta con tres secciones: la sección 00 tiene la información requerida del encuestado sobre su aspecto socio-demográfico. La sección 01 las preguntas relacionadas con la expectativa que tiene el usuario sobre el servicio que desea. Y la sección 02, las preguntas de la perceptiva del servicio recibido por parte del hospital, específicamente en la consulta médica general, en el área de consulta externa.

El tiempo de duración de la encuesta fue entre diez y doce minutos y fue aplicada por los integrantes del grupo de investigación, con el apoyo de la oficina de Atención al Usuario del Hospital Lorencita Villegas de Santos del Municipio de Samaniego, Nariño.

Posteriormente, se procedió a la tabulación de los resultados. Para ello, se trabajó en una hoja electrónica de Excel 2013 que permitió digitar los datos obtenidos. Luego se cargaron los datos al programa estadístico SPSS versión 22, donde se realizaron varias acciones, entre ellas, el análisis factorial por componentes principales, la rotación Varimax, el Índice Kaiser. Meyer-Olkin (KMO). Además, se determinó el Índice de Consistencia Interna, Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento.

El resultado del Índice Kaiser. Meyer-Olkin (KMO) fue de 0.975 y el índice de consistencia interna, Alfa de Cronbach, de 0.98, lo que quiere decir que el instrumento utilizado, tiene una gran consistencia en cada una de sus variables.

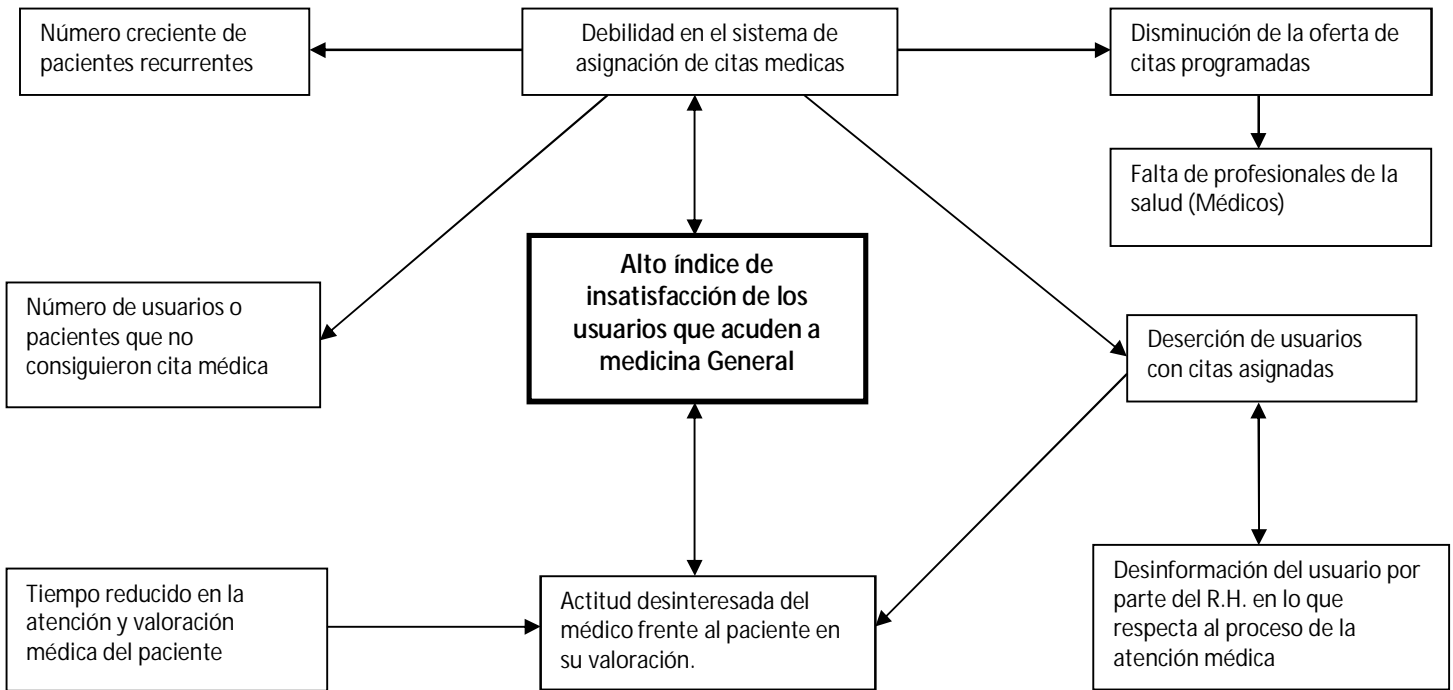
**Cuadro No. 2 Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| .0.98            | .969  | 22             |



#### 4.9 DIAGRAMA DEL PROBLEMA

Para la comprensión del problema de Insatisfacción de los usuarios que acuden a una cita médica en el servicio de Consulta Externa, se realizó su diagramación teniendo en cuenta los principales problemas que se presentan al momento de la prestación del servicio y con la participación de los usuarios que acuden a Consulta Médica del Hospital Lorencita Villegas de Santos.



#### **4.10 CONSIDERACIONES ETICAS**

La información obtenida tanto del personal del HOSPITAL LORENCITA VILLEGAS DE SANTOS E.S.E. SAMANIEGO . NARIÑO, así como del paciente, se la utiliza para fines académicos en este trabajo de investigación. Por lo tanto podemos expresar que en ningún momento se viola la integridad física o moral de los encuestados, como está expresado en la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia.

La información recolectada no posee datos personales previa consideración de ellos.

## 5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 5.1 ASPECTOS SOCIODEMOGRAFICOS DEL ENCUESTADO

Como se ha mencionado, fueron un total de cien (100) encuestas, de las cuales el 61 por ciento fueron mujeres, así como el 76% de los encuestados que participaron en esta investigación procedían de la zona rural. En cuanto al nivel de escolaridad de los encuestados, el 71 por ciento solo ha llegado a primaria, seguido de un 24 por ciento con estudio terminado en secundaria. El noventa y uno por ciento (91%) están afiliados al régimen subsidiado y el cinco por ciento (5%) por ciento de la población que asisten a consulta médica y que respondieron los cuestionarios, pertenece al régimen contributivo. La población pobre no asegurada, ocupa un tres por ciento (3%) de usuarios encuestados.

Finalmente, la mayor concentración de la población por grupo de edad, lo conforman los usuarios entre 19 a 30 años con un treinta y seis por ciento (36%) y en segundo lugar, el grupo de 31 a 40 años con un veintitrés por ciento (23%).

Cuadro No. 3  
Género del encuestado

| Genero | %   |
|--------|-----|
| F      | 61  |
| M      | 39  |
| Total  | 100 |

Fuente: Esta Investigación

Cuadro No. 4  
Zona de residencia

| Zona  | %   |
|-------|-----|
| R     | 76  |
| U     | 24  |
| Total | 100 |

Fuente: Esta Investigación

Cuadro No. 5  
Grado de Escolaridad

| Escolaridad        | %          |
|--------------------|------------|
| Primaria           | 71         |
| Secundaria         | 24         |
| Técnica/Tecnología | 3          |
| Universitario      | 2          |
| <b>Total</b>       | <b>100</b> |

Fuente: Esta Investigación

Cuadro No. 6  
Tipo de Usuario

| Tipo Usuario | %          |
|--------------|------------|
| Contributivo | 5          |
| Especial     | 1          |
| PPNA         | 3          |
| Subsidiado   | 91         |
| <b>Total</b> | <b>100</b> |

Fuente: Esta Investigación

Cuadro No. 7  
Grupos de edad

| Grupo           | %          |
|-----------------|------------|
| De 19 a 30 años | 36         |
| De 31 a 40 años | 23         |
| De 41 a 50 años | 20         |
| De 51 a 60 años | 21         |
| <b>Total</b>    | <b>100</b> |

Fuente: Esta Investigación

## 5.2 SATISFACCION GLOBAL

Para el sesenta y seis por ciento (66%) del total de los encuestados, existe una insatisfacción global. Este dato se extrae de la diferencia entre la Percepción (P) que tiene el usuario del servicio de consulta externa, menos la Expectativa (E) del mismo. Y solo el treinta y cuatro por ciento (34%) se encuentran satisfechos con el servicio de Consulta Externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos del Municipio de Samaniego (N).

En el siguiente cuadro se consolidan los datos:

Cuadro No.8  
Satisfacción Global

| Satisfacción Global | %   |
|---------------------|-----|
| Insatisfechos       | 66  |
| Satisfechos         | 34  |
| Total               | 100 |

Fuente: Esta Investigación

## 5.3 DIMENSION DE FIABILIDAD

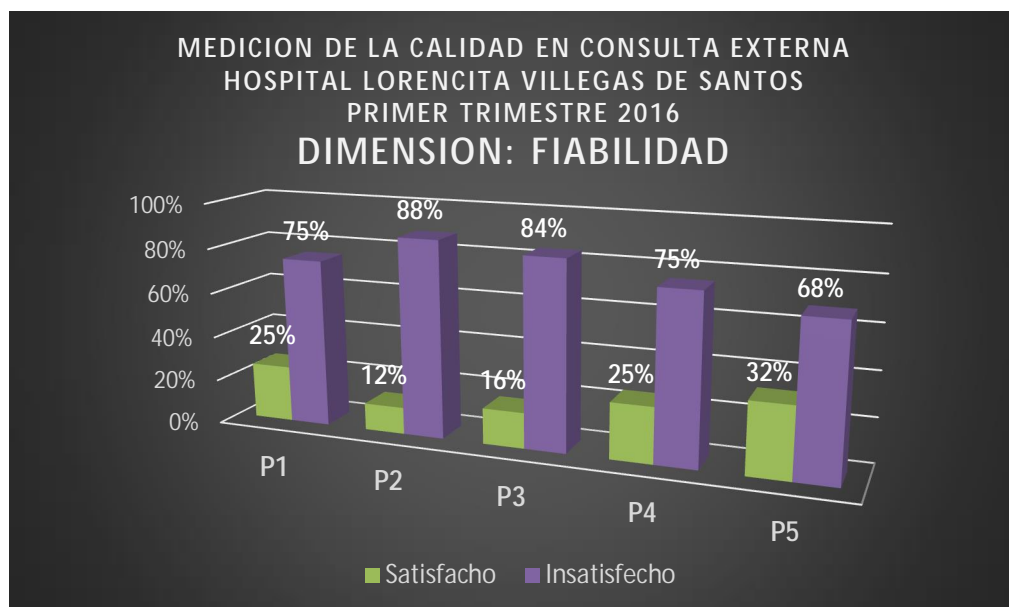
Como se ha explicado en la relación de las variables, la dimensión de la Fiabilidad hace referencia a la Calidad del servicio que garantiza confianza y precisión en la atención de la consulta médica. Los encuestados presentan un alto grado de insatisfacción en esta dimensión. El setenta y ocho por ciento (78%) de los encuestados considera que no tiene confianza en la atención.

Cuadro No. 9  
Satisfacción por Dimensión: Fiabilidad

| Fiabilidad    | %   |
|---------------|-----|
| Insatisfechos | 78  |
| Satisfechos   | 22  |
| Total         | 100 |

Fuente: Esta Investigación

Gráfico No. 1  
Distribución por preguntas de la Dimensión de Fiabilidad



| No | Dimensión de Fiabilidad  |
|----|--|
| P1 | ¿El personal de atención al usuario le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? |
| P2 | ¿El médico lo atendió en el horario programado?  |
| P3 | ¿Fue atendido respetando la programación y el orden de llegada?  |
| P4 | ¿Su historia clínica se encontraba disponible en el consultorio para su atención?  |
| P5 | ¿La cita se encontró disponible y con facilidad?   |

#### 5.4 DIMENSION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

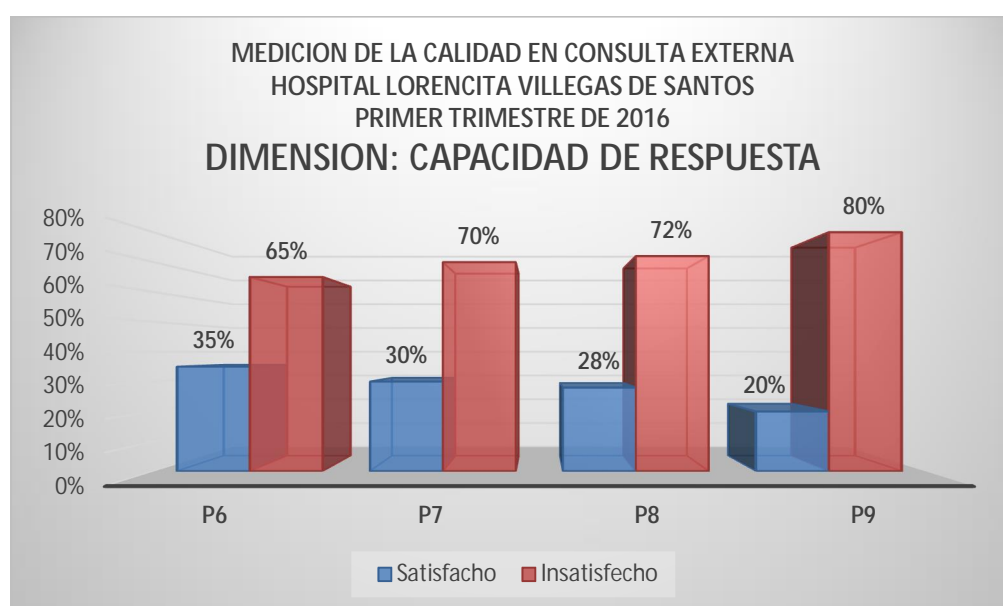
El setenta y dos por ciento (72%) de los encuestados considera que la respuesta que debe tener la institución al momento de la solicitud del servicio de consulta médica en el área de consulta externa, es muy deficiente.

Cuadro No. 10  
Satisfacción por Dimensión Capacidad Respuesta

| Capacidad Respuesta | %          |
|---------------------|------------|
| Insatisfechos       | 72         |
| Satisfechos         | 28         |
| <b>Total</b>        | <b>100</b> |

Fuente: Esta Investigación

Gráfico No. 2  
Distribución por preguntas de la Dimensión de Capacidad de Respuesta



| Dimensión de Capacidad de Respuesta |  |
|-------------------------------------|--|
| P6                                  | ¿La atención en caja o en módulo de admisión fue rápida?                       |
| P7                                  | ¿La toma de muestras para análisis de laboratorio fue rápida?                  |
| P8                                  | ¿La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) fue rápida? |
| P9                                  | La entrega de medicinas y/o insumos en farmacia fue rápida?                    |

## 5.5 DIMENSION DE SEGURIDAD

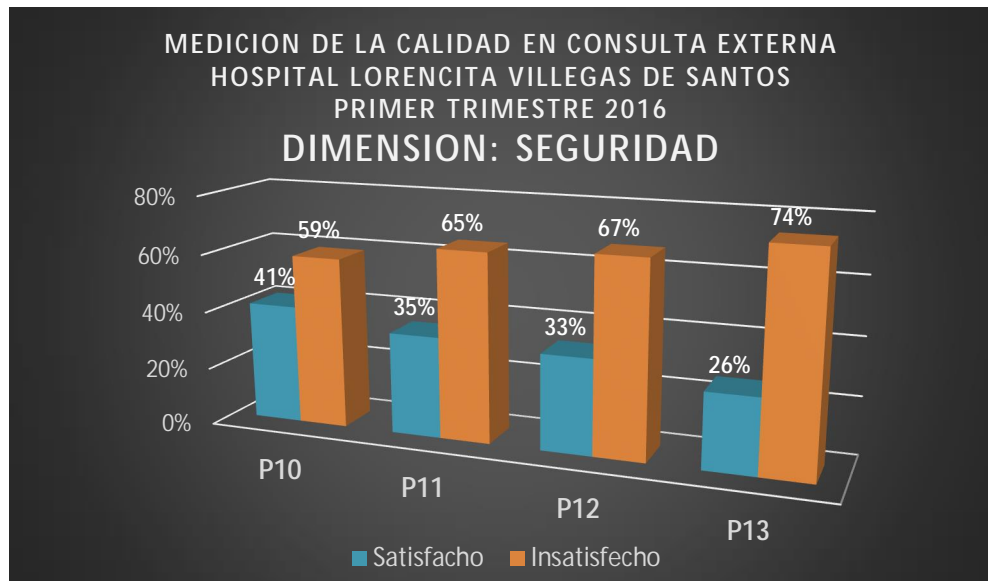
El sesenta y seis por ciento (66%) no evidencia credibilidad en el profesional que lo atendió en la consulta médica. Solo treinta y cuatro (34) por ciento de los encuestados, siente seguridad por parte del médico tratante.

Cuadro No. 11  
Satisfacción por Dimensión Seguridad

| Seguridad     | %   |
|---------------|-----|
| Insatisfechos | 66  |
| Satisfechos   | 34  |
| Total         | 100 |

Fuente: Esta Investigación

Gráfico No. 3  
Distribución por preguntas de la Dimensión de Seguridad





| No  | Dimensión de Seguridad   |
|-----|--|
| P10 | ¿La atención en el consultorio respeta su privacidad?  |
| P11 | ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención? |
| P12 | ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?    |
| P13 | ¿El médico que atendió su problema de salud, le inspiró confianza?   |

## 5.6 DIMENSION DE EMPATIA

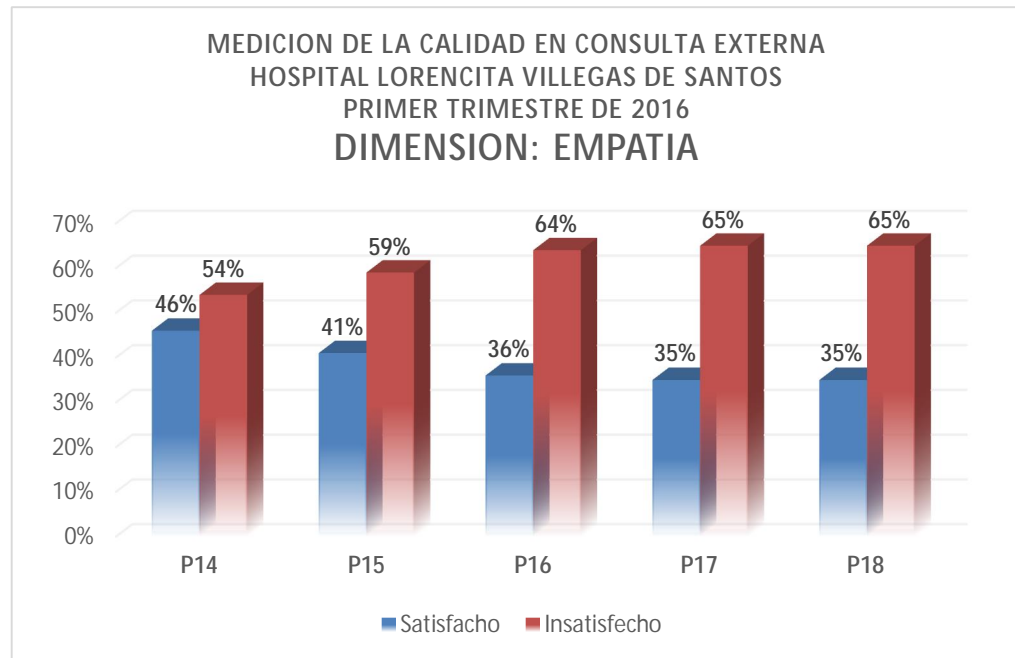
Los encuestados encuentran poca comunicación entre el personal que atiende en consulta externa y los usuarios. Además, no se evidencia por parte del personal, una buena disposición para atenderlos.

Cuadro No. 12  
Satisfacción por Dimensión Empatía

| Empatía       | %          |
|---------------|------------|
| Insatisfechos | 61         |
| Satisfechos   | 39         |
| <b>Total</b>  | <b>100</b> |

Fuente: Esta Investigación

Gráfico No. 4  
Distribución por preguntas de la Dimensión Empatía



| No  | Dimensión de Empatía  |
|-----|---|
| P14 | El personal de consulta externa lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?   |
| P15 | ¿El médico que lo atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?   |
| P16 | ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de atención?                                |
| P17 | ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? |
| P18 | ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?                             |

## 5.7 DIMENSION DE ASPECTOS TANGIBLES

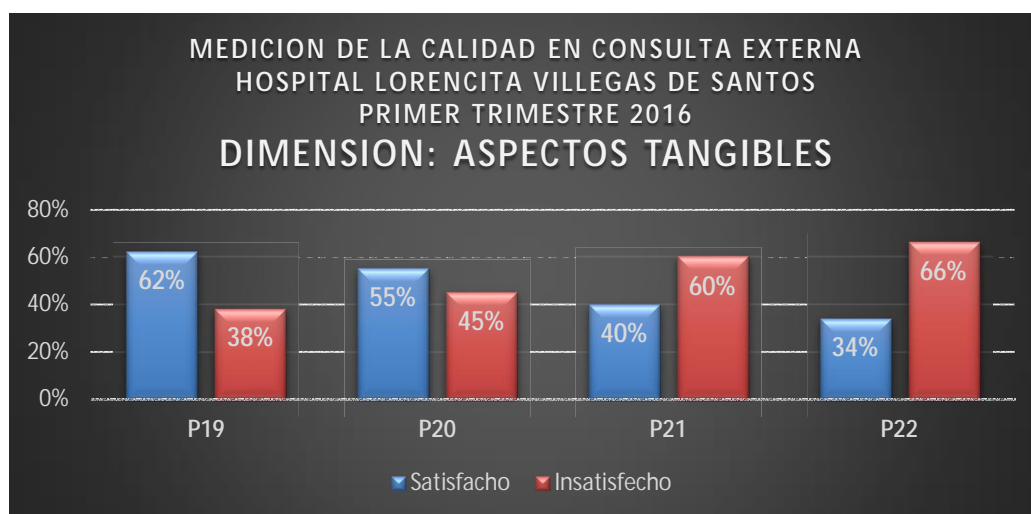
Hay una deficiencia en la dotación de equipos e instrumentos necesarios para una eficiente atención del paciente. El cincuenta y dos por ciento (52%) de los encuestados se considera insatisfecho en esta dimensión.

Cuadro No. 13  
Satisfacción por Dimensión Aspectos Tangibles

|               |     |
|---------------|-----|
| Tangibles     | %   |
| Insatisfechos | 52  |
| Satisfechos   | 48  |
| Total         | 100 |

Fuente: Esta Investigación

Gráfico No. 5  
Distribución por preguntas de la Dimensión Aspectos Tangibles



| No  | Dimensión Tangibles   |
|-----|---|
| P19 | ¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes? |
| P20 | ¿La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?     |
| P21 | ¿Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?       |
| P22 | El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos?                               |

## 5.8 CONSOLIDADO POR DIMENSIONES

Cuadro No. 14  
Consolidado por Dimensión

| <b>Dimensiones</b>            | <b>Insatisfechos (%)</b> | <b>Satisfechos (%)</b> |
|-------------------------------|--------------------------|------------------------|
| <b>Fiabilidad</b>             | 78%                      | 22%                    |
| <b>Capacidad de Respuesta</b> | 72%                      | 28%                    |
| <b>Seguridad</b>              | 66%                      | 34%                    |
| <b>Empatía</b>                | 61%                      | 39%                    |
| <b>Tangibles</b>              | 52%                      | 48%                    |
| <b>Promedio</b>               | <b>66%</b>               | <b>34%</b>             |

Fuente: Esta investigación

Cuadro No. 15  
Consolidado por Preguntas

| Dimensión              | Preguntas | Satisfecho |            | Insatisfecho |            | Prioridad |
|------------------------|-----------|------------|------------|--------------|------------|-----------|
|                        |           | Cant       | %          | Cant         | %          |           |
| Fiabilidad             | P1        | 25         | 25%        | 75           | 75%        | 3         |
|                        | P2        | 12         | 12%        | 88           | 88%        | 1         |
|                        | P3        | 16         | 16%        | 84           | 84%        | 2         |
|                        | P4        | 25         | 25%        | 75           | 75%        | 4         |
|                        | P5        | 32         | 32%        | 68           | 68%        | 5         |
| Capacidad de Respuesta | P6        | 35         | 35%        | 65           | 65%        | 4         |
|                        | P7        | 30         | 30%        | 70           | 70%        | 3         |
|                        | P8        | 28         | 28%        | 72           | 72%        | 2         |
|                        | P9        | 20         | 20%        | 80           | 80%        | 1         |
| Seguridad              | P10       | 41         | 41%        | 59           | 59%        | 4         |
|                        | P11       | 35         | 35%        | 65           | 65%        | 2         |
|                        | P12       | 33         | 33%        | 67           | 67%        | 2         |
|                        | P13       | 26         | 26%        | 74           | 74%        | 1         |
| Empatía                | P14       | 46         | 46%        | 54           | 54%        | 5         |
|                        | P15       | 41         | 41%        | 59           | 59%        | 4         |
|                        | P16       | 36         | 36%        | 64           | 64%        | 3         |
|                        | P17       | 35         | 35%        | 65           | 65%        | 1         |
|                        | P18       | 35         | 35%        | 65           | 65%        | 2         |
| Aspectos Tangibles     | P19       | 62         | 62%        | 38           | 38%        | 4         |
|                        | P20       | 55         | 55%        | 45           | 45%        | 3         |
|                        | P21       | 40         | 40%        | 60           | 60%        | 2         |
|                        | P22       | 34         | 34%        | 66           | 66%        | 1         |
|                        |           |            | <b>34%</b> |              | <b>66%</b> |           |

Fuente: Esta Investigación

Como se manifestó anteriormente, existe una insatisfacción considerable (66%) en los 100 usuarios entrevistados, en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos, durante el primer trimestre del año 2016.

## 5.9 PRIORIZACION POR INSATISFACCION

Cuadro No. 16  
Priorización de Insatisfacción

| Dimensión              | Preguntas | Insatisfecho |
|------------------------|-----------|--------------|
|                        |           | %            |
| Fiabilidad             | P2        | 88%          |
| Capacidad de Respuesta | P9        | 80%          |
| Seguridad              | P13       | 74%          |
| Aspectos Tangibles     | P22       | 66%          |
| Empatía                | P17       | 65%          |

Fuente: Esta Investigación

| No  | Pregunta  |
|-----|---|
| P2  | ¿El médico lo atendió en el horario programado?   |
| P9  | ¿La entrega de medicinas y/o insumos en farmacia fue rápida?  |
| P13 | ¿El médico que atendió su problema de salud, le inspiró confianza?  |
| P22 | ¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos?  |
| P17 | ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? |

Por cada dimensión se seleccionó la pregunta que tenía el mayor grado de insatisfacción, luego se organizó el resultado de mayor a menor. El ochenta y ocho por ciento de los encuestados, considera que el profesional de la salud, no lo atiende en el horario programado. Así mismo, el ochenta por ciento considera que la entrega de medicamentos e insumos en farmacia no se hace de forma expedita.

## 6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Como se pudo observar en los resultados de esta investigación, los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa, tienen un alto grado de insatisfacción al momento de demandar el servicio. La utilización de las cinco dimensiones del modelo Servqual (Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles), expresan el sentir del usuario en la consulta médica.

La dimensión con más problemas detectados por los encuestados es la de Fiabilidad, seguida de la capacidad de respuesta ineficiente que tiene el hospital para resolver problemas a sus usuarios. En tercer lugar está la Seguridad, lo que indica que el usuario de consulta médica no siente confianza por los profesionales ni en los procedimientos que en consulta se realizan.

Los usuarios que se encuestaron provienen en la mayoría de los casos, del sector rural (76%) y pertenecen al régimen subsidiado de seguridad social. Su grado de escolaridad es muy bajo, solamente han terminado primaria y el régimen contributivo posee muy pocos usuarios.

La institución ha realizado algunos estudios que no han podido arrojar resultado válido para la toma de decisiones respecto de mejorar el servicio. Esto como es de suponerse, parte de la no preparación de la encuesta y el comportamiento tendencioso de la misma. Algo parecido cita Seclén-Palacin (37), de la Encuesta Nacional de Vida realizada en el año 2000, donde encontró el 62,1% de satisfacción del usuario en hospitales.

Las mediciones desde el método de las dimensiones, pueden causar algún tipo de malestar al personal profesional del Hospital, ya que el resultado de estas mediciones, no indaga sobre la pertinencia del tratamiento, la efectividad en los medicamentos, calidad en la historia clínica, entre otros, que sería indicado para conocer de alguna manera el profesionalismo del personal de salud.

El método de medición de la satisfacción fue Servqual adaptado para el sector salud, es apropiado, toda vez que se puede obtener información de la percepción y expectativa que tiene el usuario sobre la prestación del servicio. Bowers, Swan y Koehler (1994), utilizaron el mismo instrumento, la diferencia con esta investigación es que solo se utilizaron cinco dimensiones y no como los mencionados autores que incluyeron además la dimensión información en su instrumento de medición de la calidad de los servicios de salud.

Es preocupante el grado de insatisfacción global de los encuestados acerca del servicio de consulta externa en el Hospital Lorencita Villegas de Santos. Solo el treinta y cuatro por ciento (34%) de los cien encuestados se encuentran satisfechos. Así mismo ocurre en el estudio de Cabello y Chirinos (2012) (25), donde solo el 46.8% se considera satisfecho con el servicio prestado.

La demora en la entrega de Medicamentos, es una preocupación para el servicio de salud. En un estudio del Hospital Santa Rosa de Lima (26), se encontró que 53.9% se encuentran insatisfechos por este concepto. En la presente investigación, el 80% de los encuestados se encuentran insatisfechos por la demora en farmacia para la entrega de los medicamentos e insumos. Para el Hospital de Lima, hay una insatisfacción de 50.66%.

La insatisfacción es considerable en cada una de las dimensiones. Lo mismo ocurrió en el estudio de Ninamango (27) (2014), donde la insatisfacción en la dimensión de fiabilidad es de 78.3%, en la dimensión de Capacidad de Respuesta es de 81.7%, en la de Seguridad de 63.9%, en la de Empatía de 69.6%, y finalmente, en los aspectos tangibles, la insatisfacción de los encuestados fue de 72.6%. Para Jelvez, Riquelme y Gomez (28), en esencia es lo mismo, con la claridad que la calificación mínima es de 1 y la máxima de 5. En la presente investigación todas las dimensiones poseen altos porcentajes de insatisfacción.



## 7. CONCLUSIONES

Existe una insatisfacción global de las personas encuestadas que asistieron al servicio de consulta externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos, de sesenta y seis por ciento (66%).

Fue importante aplicar la encuesta modificada bajo la metodología Servqual, dada su valiosa utilidad para conocer la percepción del servicio prestado y la expectativa que se tiene del servicio en consulta externa del hospital.

Existe una gran preocupación por parte de los encuestados en cuanto al horario de atención respecto del programado. Consideran que el médico no acude al requerimiento del paciente en el horario programado, lo que coloca en una situación incómoda al usuario. Es necesario la toma de medidas correctiva en este sentido.

Existe mucha demora en la entrega de medicamentos e insumos por parte del servicio farmacéutico de la institución. Los procesos administrativos que tiene que realizar el paciente, son las principales causas que generan represamiento en la atención en esta dependencia.

Los pacientes no sienten confianza con el médico tratante, lo que impide efectuar una adecuada entrevista y determinar el procedimiento a seguir para el tratamiento de la patología.

Los espacios para la atención en consulta externa no tienen la comodidad necesaria para la prestación de este servicio. Además, no se encuentran debidamente limpios, según la percepción del paciente.

Existe mucha confusión sobre los procedimientos o los análisis que el médico le realiza al paciente. El sesenta y cinco por ciento de los encuestados, considera que no comprendió las explicaciones que le brindó el profesional de la salud, sobre su enfermedad o los procedimientos que debe realizarse.

La percepción que tienen los usuarios sobre la información que pudiese ayudar a la orientación del paciente en el área de consulta externa, como carteles, letreros es incipiente. Existe una insatisfacción del treinta y ocho por ciento en este ítem.

## 8. RECOMENDACIONES

Ante la evidente insatisfacción que arroja el presente trabajo, le recomendamos a las directivas del Hospital Lorencita Villegas de Santos se tenga en consideración esta investigación para fortalecer la calidad en la prestación de los servicios, en especial, el área de consulta externa de la institución. Además, efectuar trabajos de investigación permanente que les permita conocer expeditamente la percepción que el usuario tiene del servicio prestado, así como su expectativa.

Se recomienda efectuar ajustes inmediatos en cuanto a la seguridad, en lo pertinente a la privacidad del paciente en el consultorio médico. Así mismo, instar al profesional de la salud para que realice un completo examen al paciente y la dedicación del tiempo suficiente para tener una mejor precisión en la identificación de la patología y de su tratamiento. El médico debe ganarse la confianza del paciente.

Se sugiere mejorar la atención en la parte administrativa, sobre todo en admisiones. La comprobación de los derechos de los usuarios debe ser mucho más rápida. De igual forma, se debe procurar mayor premura en la entrega de resultados de ayudas diagnósticas y medicamentos. Se debe garantizar el suministro completo y constante de los medicamentos.

Se recomienda hacer correcciones en cuanto a la información que se le suministra al usuario, tanto para trámite, como para orientaciones dentro del área de consulta externa. El respeto al horario de la cita otorgada y la agilidad en la entrega de las historias clínicas para la atención de los pacientes, es otro punto al que la entidad debe prestarle mucho cuidado para obtener una satisfacción por parte del usuario. Implementar el sistema de Call Center para otorgar las citas con mucha más facilidad y ofrecerle comodidad al usuario, acabando las largas filas para obtener una cita médica.

Finalmente, se debe impulsar la política de un cambio de actitud del personal que labora en la institución, para crear una verdadera cultura de la calidad en la atención de los servicios de consulta externa, asociado con la humanización, la ética y los valores. Un programa de mejoramiento continuo que contenga una retroalimentación permanente de información sobre la gestión del sistema, a través de una correcta aplicación de procesos y procedimientos.

## BIBLIOGRAFIA

1. Organización Mundial de la Salud. Qué es un sistema de salud? [internet]. [Consultado 2016 Ene 20]. Disponible en: <http://www.who.int/healthsystems/about/es/>
2. Startfield B. El sistema de salud de Estados Unidos, es realmente el mejor del mundo? [internet]. [Consultado 2016 Ene 20]. Disponible en: <http://noticiasdeabajo.wordpress.com/2012/04/23/el-sistema-de-salud-de-estados-unidos-es-realmente-el-mejor-del-mundo/>
3. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Políticas y programas de salud en América Latina: problemas y propuestas [internet]. [Consultado 2016 Ene 20]. Disponible en: <http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/61119/S051049es.pdf>
4. Colombia. Ministerio de Salud. Decreto 1011 de 2006 por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud [internet]. [Consultado 2015 Nov 18]. Disponible en: <http://www.minsalud.gov.co/NormatividadNuevo/Decreto%201011%20de%202006.pdf>
5. Colombia. Superintendencia Nacional de Salud. Circular Externa No. 030 de 2006 Instrucciones en materia de indicadores de calidad para evaluar la oportunidad, accesibilidad, continuidad, pertinencia y seguridad en la prestación de los servicios de salud, de las instituciones prestadoras de servicios de salud [internet]. [Consultado 2015 Nov 18]. Disponible en: <http://www.supersalud.gov.co/normatividad/documentos/circular302006.pdf>
6. Samaniego. Alcaldía Municipal. Plan de Desarrollo Municipal: Samaniego por el camino de la prosperidad. Samaniego: Alcaldía; 2012.
7. Hospital Lorencita Villegas de Santos. Oficina de Atención al Usuario. Encuesta de satisfacción global de usuarios. Samaniego: El Hospital; 2014.
8. Colombia. Ministerio de Salud. Resolución 5261 de 1994 por la cual se establece el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud [internet]. [Consultado 2015 Nov 18]. Disponible en: <http://www.minsalud.gov.co/NormatividadNuevo/Resoluci%C3%93N%205261%20DE%201994.pdf>
9. De Geyndt W. Five approaches for assessing the quality of care. Hosp Adm. 1970;15:21-42.
10. Donabedian A. La calidad de la atención médica. México: La Prensa Médica Mexicana S.A.; 1984.
11. Gilmore C, Morales NH. Gerencia de la calidad: gerencia en salud. La Habana: Ministerio de Salud Pública; 1997.
12. D'Empaire G. Quality of the medical care and beginning. Acta Bioeth [internet]. 2010;16(2) [Consultado 2015 Nov 18]. Disponible en: <http://www.scielo.cl/pdf/abioeth/v16n2/a04.pdf>

13. Mejía A. Cambio de actitud de los trabajadores de salud. Educación médica y salud [internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 1984 [Consultado 2016 Ene 25]. Disponible en: <http://hist.library.paho.org/Spanish/EMS/6429.pdf>
14. Pardo Rodríguez-Gachs J. Gestión del cambio en instituciones de salud [internet]. [Consultado 2016 Ene 25]. Disponible en: <http://es.slideshare.net/jontxu01/gestion-del-cambio-en-instituciones-de-salud>
15. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud Pública Méx. 1993;35(3):238-247.
16. López Arias A. Un buen servicio al cliente, base del éxito comercial [internet]. [Consultado 2016 Ene 30]. Disponible en: <http://www.portafolio.co/tendencias/buen-servicio-cliente-base-exito-comercial-54830>
17. Albrecht K. La revolución del servicio. Bogotá: Legis Editores; 1988.
18. De Francisco A. Los fundamentos de la relación médico-paciente. Rev Colomb Cardiol [internet]. 1998;6(5) [Consultado 2016 Feb 2]. Disponible en: [http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/psiquiatria/images/material\\_alumnos/Comunicacion/fundamentos historicos de la relacion mx px.pdf](http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/psiquiatria/images/material_alumnos/Comunicacion/fundamentos historicos de la relacion mx px.pdf)
19. Sans Tous O, Vicens Gómez JM, Bosch Fitzner A, Llobera Cánaves J, Gayolá Zahm M, Seguí Galván M et al. Estudio de la satisfacción del paciente hospitalizado en los hospitales públicos de las Illes Balears [internet]. [Consultado 2016 Feb 1]. Disponible en: <http://www.enlinea.cij.gob.mx/Cursos/Hospitalizacion/pdf/com.enf.pdf>
20. De los Ríos Castillo J, Ávila Rojas T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente [internet]. [Consultado 2016 Feb 4]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
21. Serna P. Servicio al cliente. Bogotá: Panamericana; 2006.
22. Nelson EC. El sistema de juicios de pacientes: fiabilidad y validez. Qual Rev Bull. 1989;15:185-191.
23. Bowers MR, Swan JE, Koehler WF. Qué atributos determinan la calidad y la satisfacción en la atención en salud?. Cuidado y revisión de la salud. 1994;19:49-55.
24. Jun M, Peterson RT, Zsidisin GA. Identificación y medición de la calidad en los servicios de salud: resultados de las entrevistas a grupos focales. Manejo y revisión de los servicios de salud. 1998;23:81-96.
25. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012;23:88-95.
26. Hospital Santa Rosa. Oficina de gestión de la calidad. Informe de encuesta de satisfacción (servqual) aplicada en los usuarios de los servicios de emergencias, hospitalización y consultorios externos. Lima: Hospital Santa Rosa; 2014.

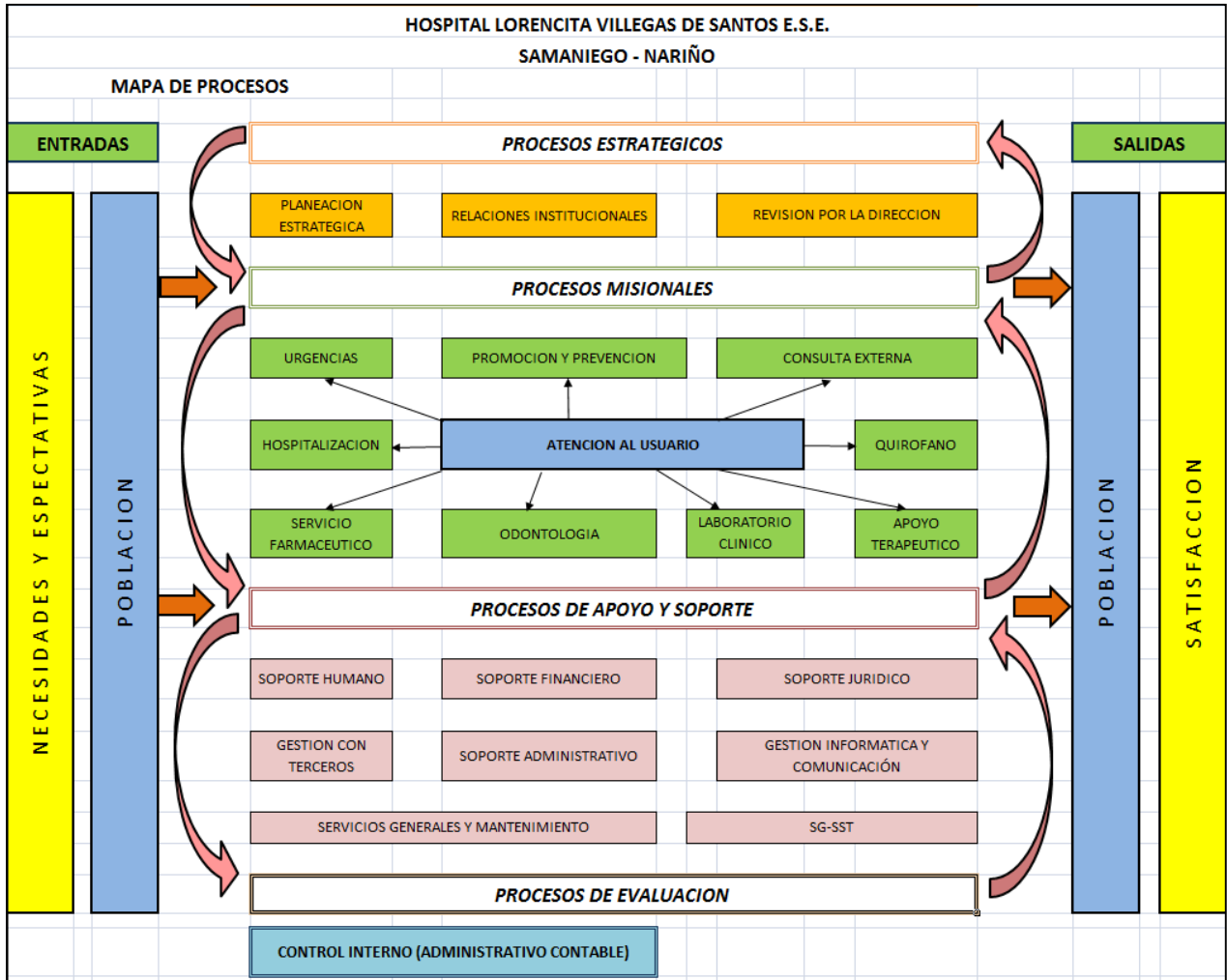
27. Ninamago WM. Percepción de la calidad del servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.
28. Jelvez A, Riquelme Y, Gómez N. Evaluación de la calidad del servicio en un centro de salud familiar en Chile. Horizontes empresariales. 2009;9(2):51-72.
29. Puerto OM. La satisfacción de los usuarios en un servicio público de salud es variable, en función del trato que recibe por parte del médico [internet]. [Consultado 2016 Feb 8]. Disponible en: [http://madridsalud.es/comunicacion\\_salud/documentos/satisusuarios.pdf](http://madridsalud.es/comunicacion_salud/documentos/satisusuarios.pdf)
30. Mira JJ, Rodríguez Marín J, Peset R, Ybarra J, Pérez-Jover V, Palazón I et al. Causas de satisfacción y de insatisfacción en los pacientes de hospitales y atención primaria [internet]. [Consultado 2016 Mar 14]. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-causas-satisfaccion-insatisfaccion-los-pacientes-13034110>
31. Samaniego. Alcaldía Municipal. Plan de Desarrollo Municipal: Samaniego por el camino de la prosperidad. Samaniego: Alcaldía; 2012.
32. Nariño. Secretaría de Gobierno. Sistema de información de población desplazada. Pasto: Observatorio Departamental del delito; 2011.
33. Colombia. Ministerio de Salud. Sistema Único de Habilitación [internet]. [Consultado 2016 Feb 15]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/Sistema-unicode-habilitacion.aspx>
34. Parazuraman A, Zeithaml V, Berry L. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further search. J Mark Prof. 1994;58:111-24.
35. Barbakus E, Maugold WG. Adapting the SERVQUAL scale hospital services: an empirical investigation. Health Serv Res. 1992;26:767-86.
36. Cabello E. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012;23(2):88-95.
37. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. An Fac Med Univ Lima. 2005;66:127-41.

## **ANEXOS**

## Anexo A

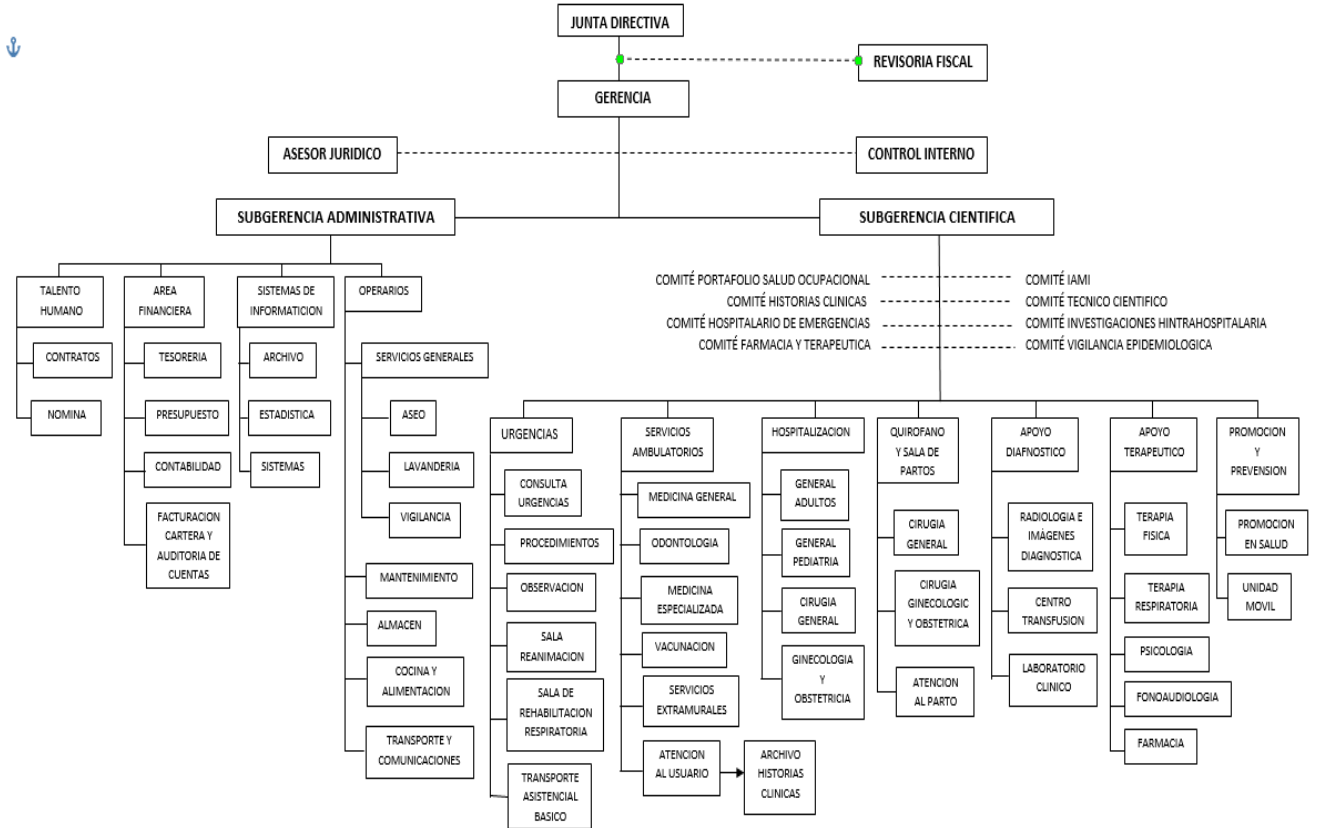
### Mapa Procesos

El mapa de procesos es la representación gráfica que identifica los procesos Estratégicos y Misionales, Sistema de Gestión de la calidad y determina su secuencia; en él la atención de Consulta externa es considerada un proceso Misional.



# Anexo B

## Organigrama





## Anexo C

### Descripción de Variables

| DIMENSION               | DEFINICION   | INDICADORES   | CRITERIOS DE MEDICION   | MEDICION |
|-------------------------|--|---|---|----------|
| FIABILILIDAD            | Calidad del servicio que garantiza confianza y precisión en la atención de la consulta médica. | Que el personal de atención al usuario le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa | Escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta. | Ordinal  |
|                         |  | Que la consulta con el médico se realice en el horario programado.  |   |          |
|                         |  | Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.  |   |          |
|                         |  | Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.   |   |          |
|                         |  | Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.  |   |          |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA: | Es la relación de tiempo entre la demanda de un servicio y la prestación                       | Que la atención en caja o en módulo de admisión sea rápida.   | Escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja                   | Ordinal  |
|                         |  | Que la toma de muestras para  |   |          |

|            |   |   |   |         |
|------------|---|---|---|---------|
|            | efectiva del mismo.   | análisis de laboratorio sea rápida.   | y 7, la más alta.   |         |
|            |   | Que la toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida                                |   |         |
|            |   | Que la entrega de medicinas y/o insumos en farmacia sea rápida.   |   |         |
| SEGURIDAD: | Es la credibilidad que genera un servicio, que se evidencia en la competencia profesional para suministrarlo. | Que durante su atención en consultorio se respete su privacidad.  | Escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta. | Ordinal |
|            |   | Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención. |   |         |
|            |   | Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.    |   |         |
|            |   | Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.  |   |         |
| EMPATÍA:   | Es la buena comunicación y disposición para   | Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad,  | Escala de Likert del 1 al 7,  | Ordinal |

|                     |  |   |  |  |
|---------------------|--|---|--|--|
|                     | atender al usuario.  | <p>respeto y paciencia</p> <p>Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud</p> <p>Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el problema de salud o resultado de atención.</p> <p>Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.</p> <p>Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran.</p> | considerando 1 la más baja y 7, la más alta. |  |
| ASPECTOS TANGIBLES: | Evalúa las instalaciones físicas, equipos, personal e instrumentos, entre otros. | Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.   |  |  |
|                     |  | Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a  |  |  |

|                 |   |   |  |                     |
|-----------------|---|---|--|---------------------|
|                 |   | los pacientes y acompañantes.   |  |                     |
|                 |   | Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención |  |                     |
|                 |   | Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.                      |  |                     |
| EDAD            | Edad del Usuario al momento de requerir el servicio.                                |   |  | Cualitativa Ordinal |
| GENERO          | Define la condición fisiológica orgánica y del paciente                             |   |  | Cualitativa Nominal |
| ESCOLARIDAD     | Estudios realizados por el encuestado   | -Primaria<br>-Secundaria<br>-Técnica/Tecnología<br>-Universitario<br>-Ninguno                     |  | Cualitativa Ordinal |
| TIPO DE USUARIO | Definir la condición del usuario en el sistema general de Seguridad Social en Salud | -Contributivo<br>-Subsidiado<br>-Especial<br>-Excepción<br>-PPNA                                  |  | Cualitativa Ordinal |
| ZONA            | Lugar donde reside permanentemente el usuario.                                      | U =Urbano<br>R = Rural  |  | Cualitativa Nominal |

## Anexo D

### Formato de encuesta

#### SECCIO 00 DATOS SOCIO DEMOGRAFICOS DEL ENCUESTADO

N° ENCUESTA: \_\_\_\_\_

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS EN CONSULTA MEDICA DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL LORENCITA VILLEGAS DE SANTO, DEL MUNICIPIO DE SAMANIEGO, NARIÑO, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2016

SEÑOR USUARIO: LA INFORACION QUE NOS SUMINISTRE ES TOTALMENTE CONFIDENCIAL Y SOLO TIENE EL CARÁCTER DE EJERCICIO ACADEMICO

Fecha:

Hora inicio

Hora de final:

#### DATOS DEL ENCUESTADO

|                        |                          |               |           |                          |                    |                          |                          |
|------------------------|--------------------------|---------------|-----------|--------------------------|--------------------|--------------------------|--------------------------|
| Edad                   | <input type="text"/>     | <b>Genero</b> | Femenino  | <input type="checkbox"/> | <b>Escolaridad</b> | Primaria                 | <input type="checkbox"/> |
|                        |                          |               | Masculino | <input type="checkbox"/> |                    | Secundaria               | <input type="checkbox"/> |
|                        |                          |               |           |                          |                    | Tecnica                  | <input type="checkbox"/> |
| <b>Tipo de Usuario</b> |                          |               |           |                          |                    | Universitaria            | <input type="checkbox"/> |
| Contributivo           | <input type="checkbox"/> |               |           |                          |                    | Ninguna                  | <input type="checkbox"/> |
| Subsidiado             | <input type="checkbox"/> |               |           |                          |                    |                          |                          |
| Especial               | <input type="checkbox"/> |               |           |                          | <b>Zona</b>        |                          |                          |
| Excepcion              | <input type="checkbox"/> |               |           |                          | Urbana             | <input type="checkbox"/> |                          |
| PPNA                   | <input type="checkbox"/> |               |           |                          | Rural              | <input type="checkbox"/> |                          |

**SECCION 01 EXPECTATIVAS**

**Señor Usuario: Califique las EXPECTATIVAS, que se refieren a la importancia que usted le otorga al servicio que espera recibir en consulta externa de medicina interna. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación.**

| No. |   | Pregunta  | Calificación |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|--------------|---|---|---|---|---|---|
| 1   | E | Que el personal de atención al usuario le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2   | E | Que la consulta con el médico se realice en el horario programado.  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3   | E | Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4   | E | Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.   | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5   | E | Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6   | E | Que la atención en caja o en módulo de admisión sea rápida.   | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7   | E | Que la toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida.  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8   | E | Que la toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9   | E | Que la entrega de medicinas y/o insumos en farmacia sea rápida.   | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10  | E | Que durante su atención en consultorio se respete su privacidad.  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11  | E | Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.   | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12  | E | Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13  | E | Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14  | E | Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15  | E | Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud   | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16  | E | Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el problema de salud o resultado de atención   | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17  | E | Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos            | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

|    |   |  |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 18 | E | Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19 | E | Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20 | E | Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21 | E | Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22 | E | Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| SECCION 02 PERCEPCIONES   |   |  |              |   |   |   |   |   |   |
|---|---|--|--------------|---|---|---|---|---|---|
| Ahora califique las PERCEPCIONES, que se refieren a como Ud. HA RECIBIDO, la atención en el servicio de consulta externa. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación. |   |  |              |   |   |   |   |   |   |
| No.   |   | Pregunta   | Calificación |   |   |   |   |   |   |
| 1   | P | ¿El personal de atención al usuario le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2   | P | ¿El médico lo atendió en el horario programado?  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3   | P | ¿Fue atendido respetando la programación y el orden de llegada?  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4   | P | ¿Su historia clínica se encontraba disponible en el consultorio para su atención?  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5   | P | ¿La cita se encontró disponibles y con facilidad?  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6   | P | ¿La atención en caja o en módulo de admisión fue rápida?   | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7   | P | ¿La toma de muestras para análisis de laboratorio fue rápida?  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8   | P | ¿La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) fue rápida?   | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9   | P | ¿La entrega de medicinas y/o insumos en farmacia fue rápida?   | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10  | P | ¿La atención en consultorio respeta su privacidad?   | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11  | P | ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?   | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12  | P | ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13  | P | ¿El médico que atendió su problema de salud, le inspiró confianza?   | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14  | P | ¿El personal de consulta externa lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?   | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15  | P | ¿El médico que lo atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16  | P | ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de atención?   | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17  | P | ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?            | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18  | P | ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19  | P | ¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes?  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20  | P | ¿La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 21 | P | ¿Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22 | P | ¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos?                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

