

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION DE HOSPITALES
HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS DE SAN MIGUEL

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO CONSULTA EXTERNA, AGOSTO 2015

UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD

Dra. Mireya Yamilet Magaña Salazar

30/11/2015

Final 11 calle poniente y 23 ave. Sur, colonia Ciudad Jardín,
San Miguel, El Salvador Tel: 2665-6100

INTRODUCCION

El Sistema Nacional de Salud contiene entre los objetivos estratégicos, “mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud, considerando como eje del modelo de atención a la persona, familia y la comunidad, garantizando la calidad y la calidez de la relación con los usuarios de los servicios de salud”.

El conocimiento del grado de satisfacción de los pacientes sirve básicamente para valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y utilización de la atención en salud en general, identificando áreas problemáticas que podrían ser objetivo de futuras acciones; de modo que no sólo se tomen medidas de efectividad clínica y de eficiencia económica, sino también medidas de aceptabilidad social que incluyen la visión de la comunidad y de los usuarios sobre la salud y sobre diferentes aspectos del proceso de atención, especialmente sobre la percepción de la atención médica, cuidados de enfermería para ejecutar intervenciones que marcan una diferencia en la vida de las personas

Bajo en contexto anterior, radica la importancia de realizar la siguiente investigación para obtener información de los usuarios, como elementos de vital importancia que permita identificar la satisfacción del paciente con relación a la atención del prestador de salud (el arte de la asistencia (aspectos comunicativos), en el tipo de servicio solicitado (La ciencia de la medicina (aspectos técnicos/instrumentales de la asistencia), y en el ambiente físico (las comodidades de la asistencia) en donde se da la prestación de servicios.

METODOLOGIA

- ▲ Se realizo un estudio descriptivo transversal donde se analizara el nivel de satisfacción del usuario que estuvo en el área de la Consulta Externa Especializada, a través de una encuesta anónima a los pacientes que asistieron por un servicio.

Población y muestra:

- ▲ Tamaño de muestra: de una población fue de 88 pacientes, cuyo tamaño de la muestra en cada sala dependió del fenómeno de saturación diaria y de la aceptación del paciente de participar en la encuesta.
- ▲ Selección de la muestra: se estudiara una muestra aleatoria de 88 pacientes.
- ▲ La unidad de estudio es el paciente que se encuentra en la Consulta Externa Especializada el día de la encuesta. y cumple con los criterios de inclusión: mayor de 18 años, con estado de conciencia lucido, orientado en tiempo, espacio, y persona que acceda a participar en la entrevista.

Técnica: para la recolección de datos se utilizo la técnica de la entrevista estructurada; en la cual se dio a conocer los objetivos del estudio e instrucciones para identificar características demográficas y determinar el nivel de satisfacción de la calidad de atención.

Instrumentos: se utilizo un cuestionario con preguntas cerradas, compuesta por 41 ítems, de fácil comprensión y diligenciamiento, donde se evaluaron tres dimensiones relacionadas con la satisfacción del usuario de la Consulta Externa.

PROCEDIMIENTO

Los datos fueron recolectados mediante un cuestionario estructurado, por entrevista personal, confidencial y autorizada verbalmente. Cada uno de los pacientes fue abordado por un entrevistador a la hora de llegada en la Consulta Externa Especializada. El tiempo promedio de aplicación del instrumento será de 25min (rango entre 15 y 30 min) y estará a cargo de encuestadores

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

El análisis de la información se realizo a través del programa Excel, se obtuvieron, frecuencias absolutas y relativas, promedios, los cuales se presentarán en tablas y gráficos para su mejor comprensión.

OBJETIVOS

GENERAL: Conocer la satisfacción del paciente que es atendido en el área de la Consulta Externa Especializada durante el mes de agosto de 2015

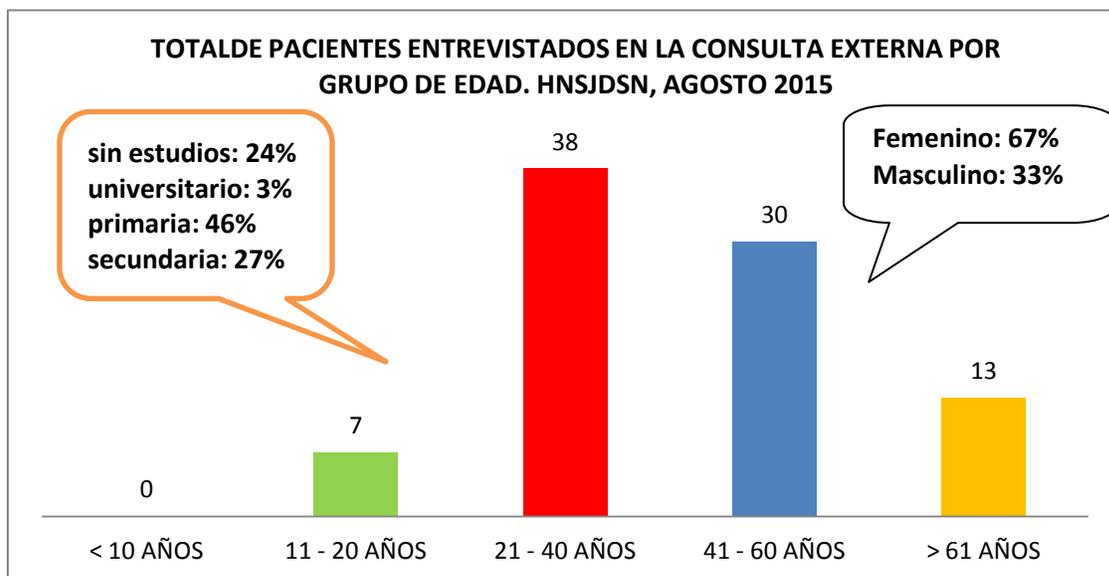
ESPECIFICOS:

1. Definir el perfil del paciente que es atendido en la consulta externa especializada
2. Identificar la satisfacción del paciente que es atendido en la consulta externa especializada en la relación al trato humano
3. Identificar la satisfacción del paciente que es atendido en la consulta externa especializada en relación al ambiente físico

RESULTADOS

PERFIL DEL PACIENTE QUE ACUDE POR UN SERVICIO A CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

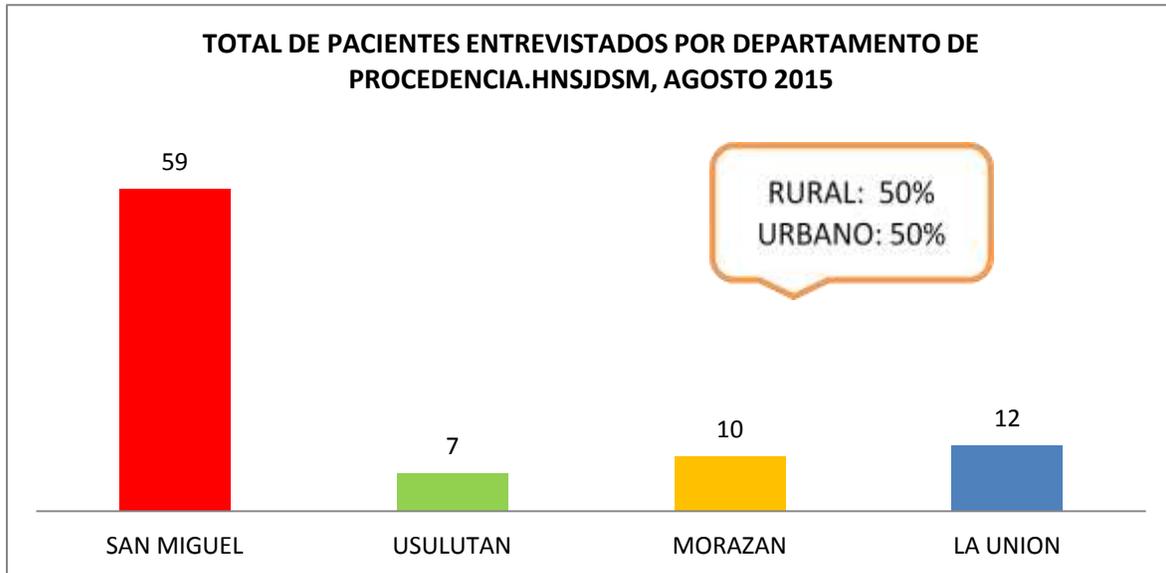
GRAFICO N°1



Fuente: base de datos Encuesta de satisfacción, Consulta Externa 2015

En el grafico anterior se observa que el 43% de los pacientes entrevistados oscilan entre 21 a 40 años seguidos por el 34% entre los 41 a 60 años. El 15% es > de 61 años y el 8% < de 10 años. Del universo anterior 67% pertenecen al sexo femenino y 33% al sexo masculino; el 24% no posee ningún estudio, el 46% curso primaria, 27% secundaria y el 3% tiene estudios universitarios.

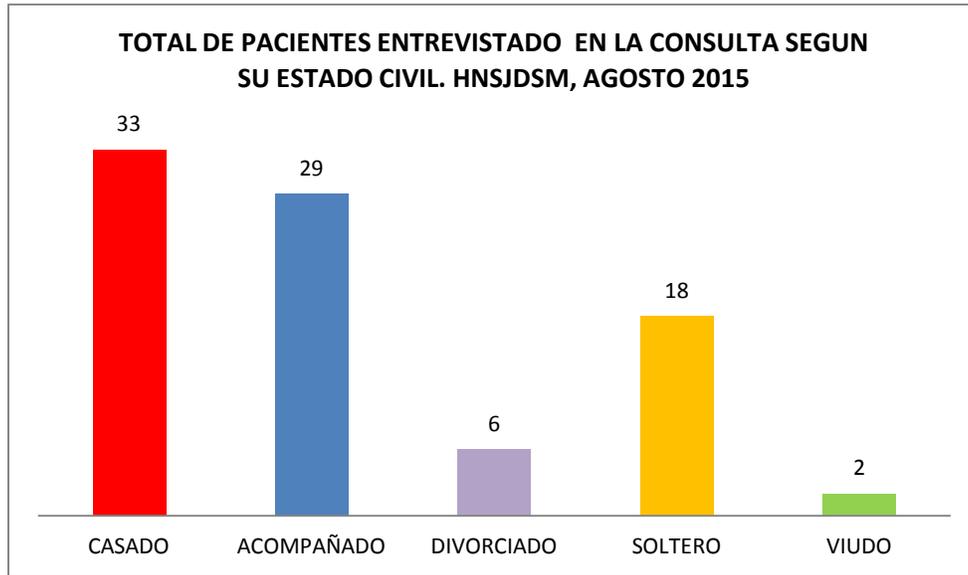
GRAFICO N°2



Fuente: base de datos Encuesta de satisfacción, Consulta Externa 2015

En el grafico anterior se observa que el 50% procedía del área urbana y rural respectivamente, el 67% de los entrevistados pertenecen al Departamento de San Miguel, el 14% al Departamento de La Unión, 11% al Departamento de Morazán, y el 8% al Departamento de Usulután.

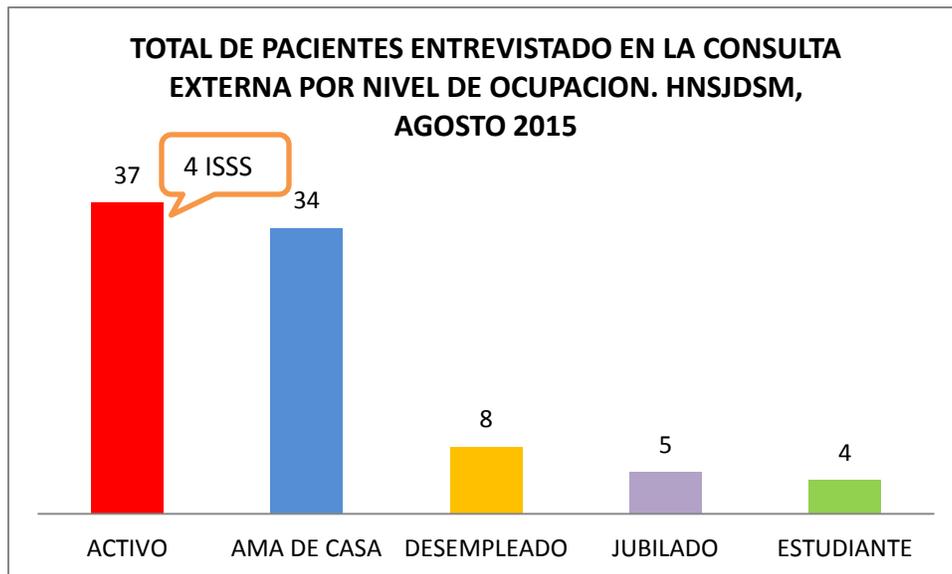
GRAFICO N°3



Fuente: base de datos Encuesta de satisfacción, Consulta Externa 2015

En el grafico se observa que el 38% de los entrevistados están casados, el 33% acompañado, el 20% soltero, el 7% divorciado y el 2% viudo.

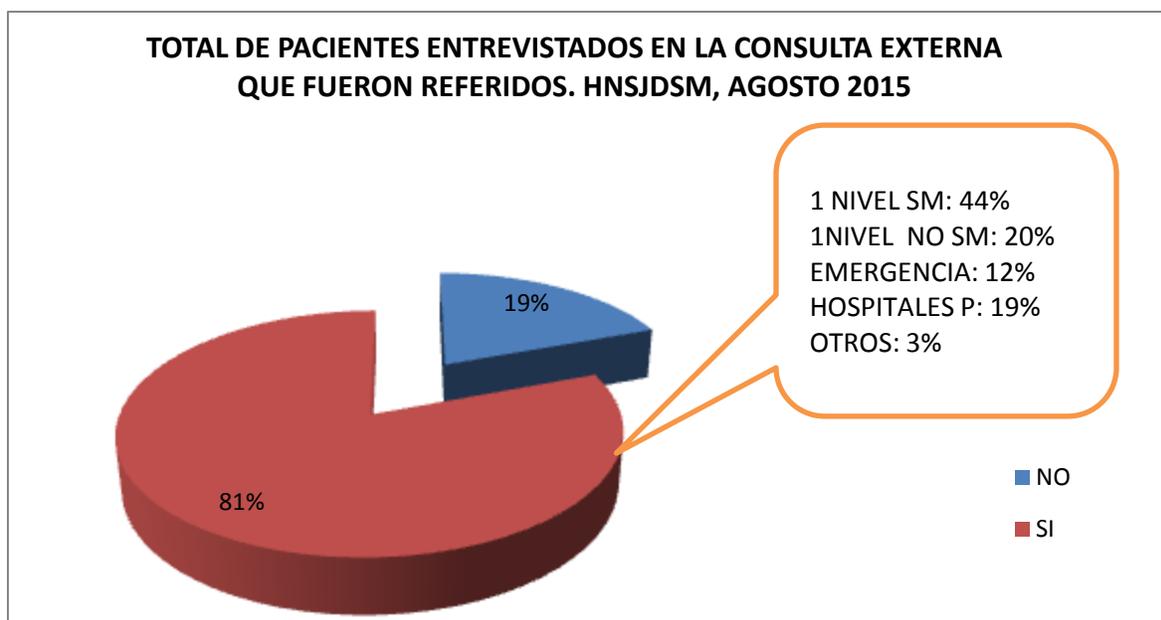
GRAFICO N°4



Fuente: base de datos Encuesta de satisfacción, Consulta Externa 2015

En el grafico anterior se observa el 42% posee un empleo, de los cuales solo 4 tenían seguro social, el 39% es ama de casa, el 9% desempleado, el 6% jubilado y 4% estudiante.

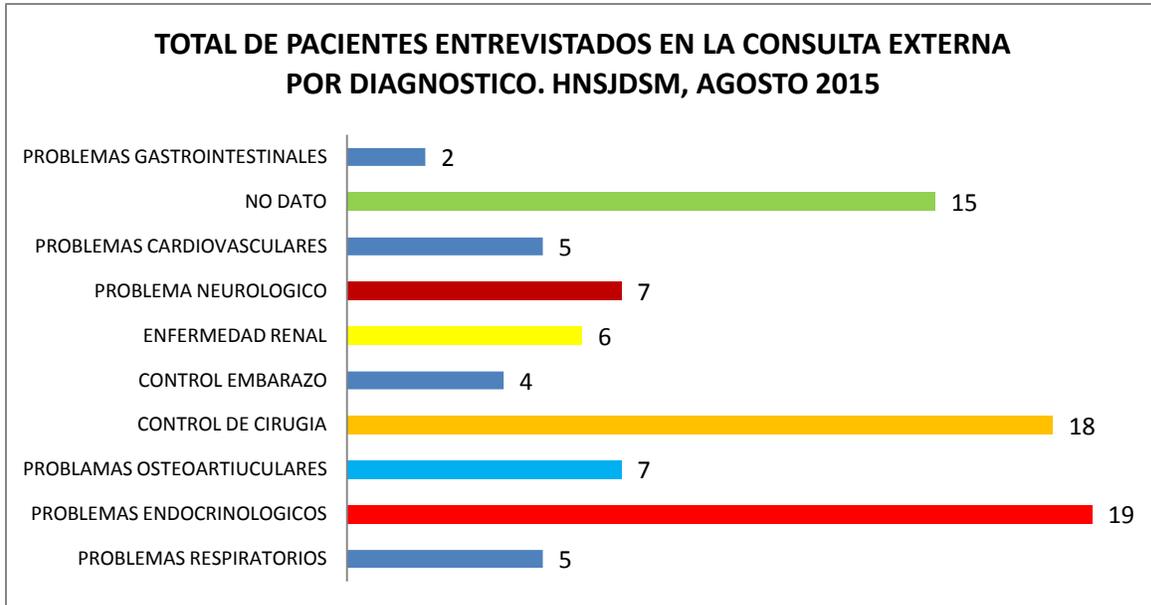
GRAFICO N°5



Fuente: base de datos Encuesta de satisfacción, Consulta Externa 2015

En el grafico anterior se observa que el 81% de los pacientes fueron referidos de otro establecimiento, el 44% de USCF de la RIIS de San Miguel, el 20% de USCF fuera del Departamento de San Miguel. El 19% de Hospitales periféricos, el 3% de otros establecimientos como Ciudad Mujer y el Centro Penal, solo el 12% fue referido de la Unidad de emergencia.

GRAFICO N°6



Fuente: base de datos Encuesta de satisfacción, Consulta Externa 2015

En el grafico anterior se observa que el 20% consulto por problemas endocrinológicos como Diabetes Mellitus y enfermedades en la tiroides, el 20% por controles pos quirúrgicos de colecistectomía y apendicetomía, 8% por problemas neurológicos como cefaleas, migrañas, el 8% problemas osteoarticulares como artritis reumatoide, lumbalgias, el 7% por enfermedad renal, el 6% por problemas cardiovasculares, el 4% por control materno, 2% por problemas gastrointestinales y un 17 % que no contesto.

TABLA N° 1

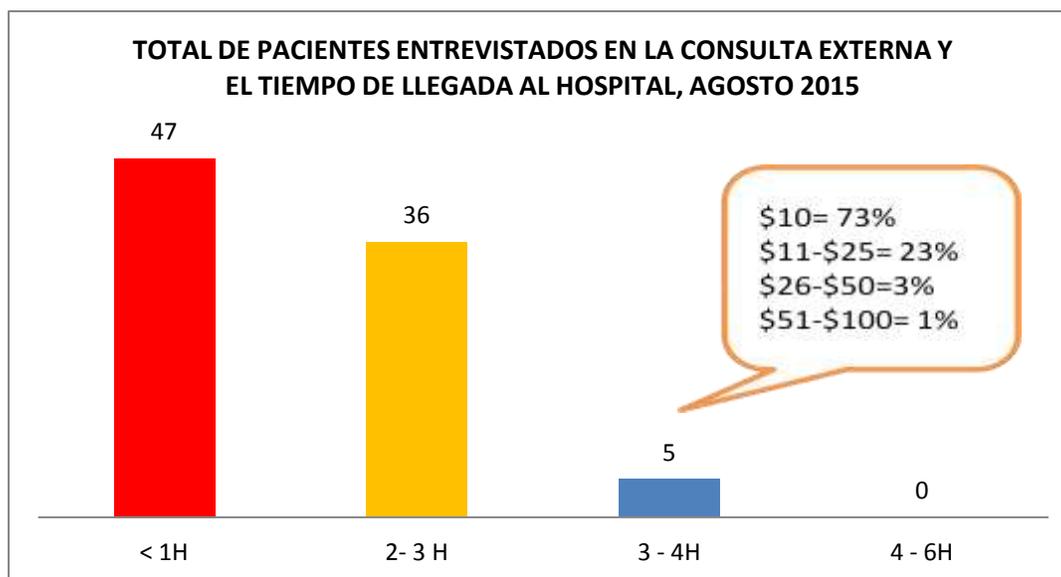
CONDICION DE VIDA

TIPO VIVIENDA	MIXTA	65.80%	ADOBE	26.20%	BAHAREQUE	11.36%	OTROS	0
TIPO DE PISO	LADRILLO	51.13%	CERAMICA	15.90%	TIERRA	5.60%	OTROS	0
TIPO TECHO	LAMINA	52.27%	DURALITA	2.27%	TEJA	42.04%	OTROS	3
TIPO DE BAÑO	LETRINA DE HOYO	40.90%	LETRINA DE LAVAR	52.20%	LETRINA SOLAR	6	OTROS	0

Fuente: base de datos Encuesta de satisfacción, Consulta Externa 2015

En el grafico anterior se observa que el 65.8% de los entrevistados tienen un tipo de vivienda tipo mixta, 51.13% ladrillo de piso, el 52.27% techo de lamina y el 52.20 letrina de lavar.

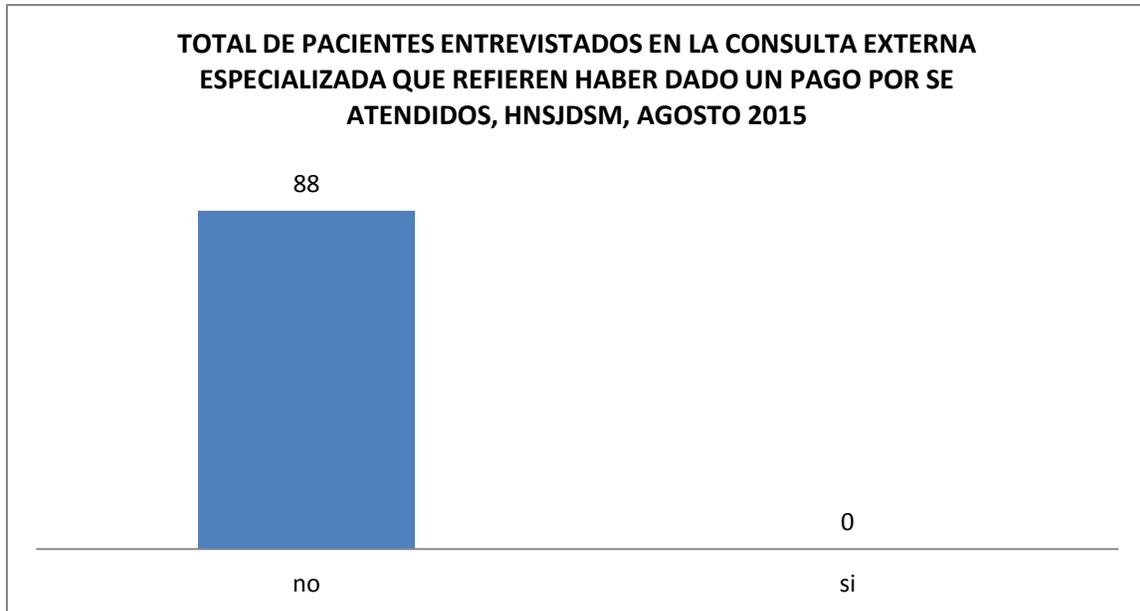
GRAFICO N°7



Fuente: base de datos Encuesta de satisfacción, Consulta Externa 2015

En el grafico anterior se observa el 53% demoran una hora en llegar al Hospital, el 41% de 2-3 horas, 6% de 3-4 horas y el 73% de esos pacientes gastan un aproximado de \$10.0 el 23% de \$11.0 a \$25.0 y solo un 1% refirieron entre \$51.0 y \$100.

GRAFICO N° 8

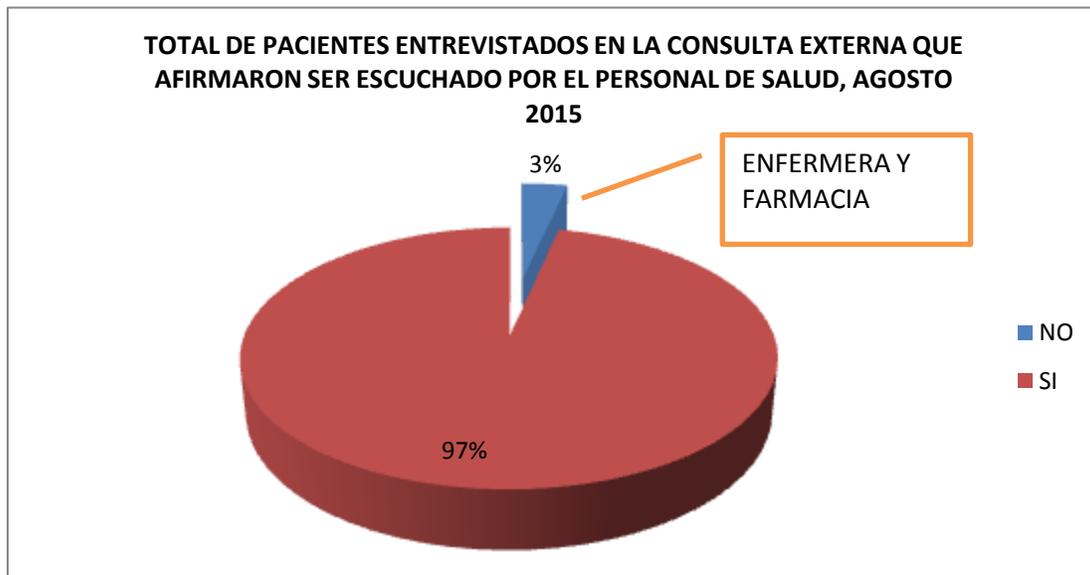


Fuente: base de datos Encuesta de satisfacción, Consulta Externa 2015

En el grafico anterior se observa que del total de 88 pacientes entrevistados en la consulta externa especializada ninguno afirmo haber pagado por algún servicio prestado.

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ES ATENDIDO EN LA CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA EN LA RELACIÓN AL TRATO HUMANO

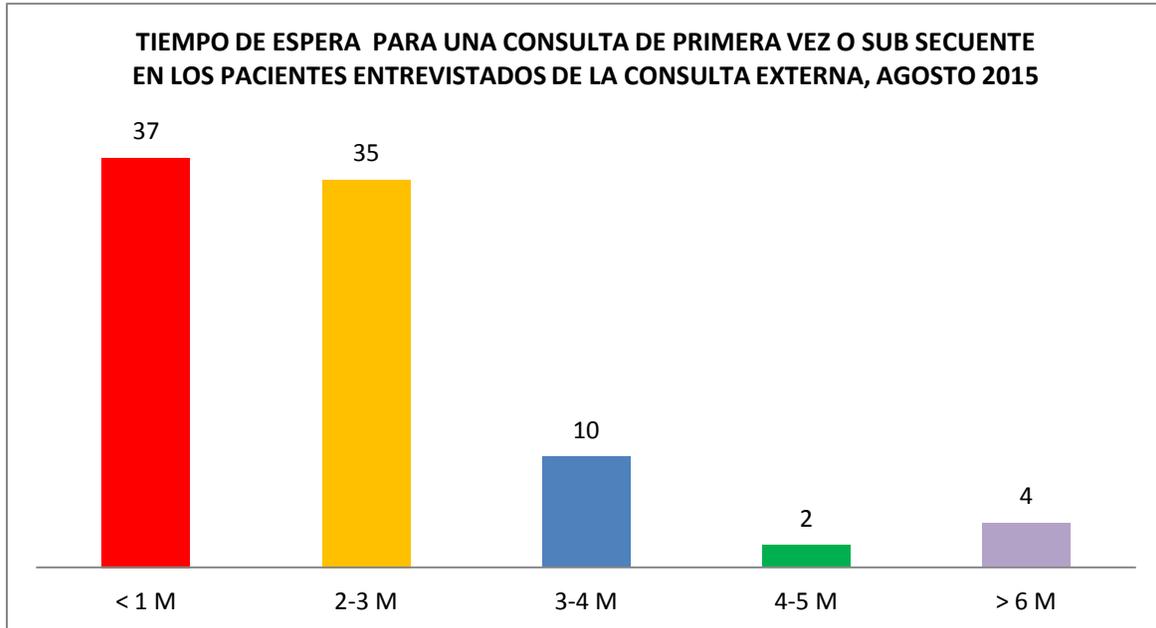
GRAFICO N° 9



Fuente: base de datos Encuesta de satisfacción, Consulta Externa 2015

En el grafico anterior se observa que el 97% de los entrevistados refirieron haber sido escuchados por el personal de salud solo el 3% refirió que no e hicieron mención del personal de enfermería y farmacia al respecto.

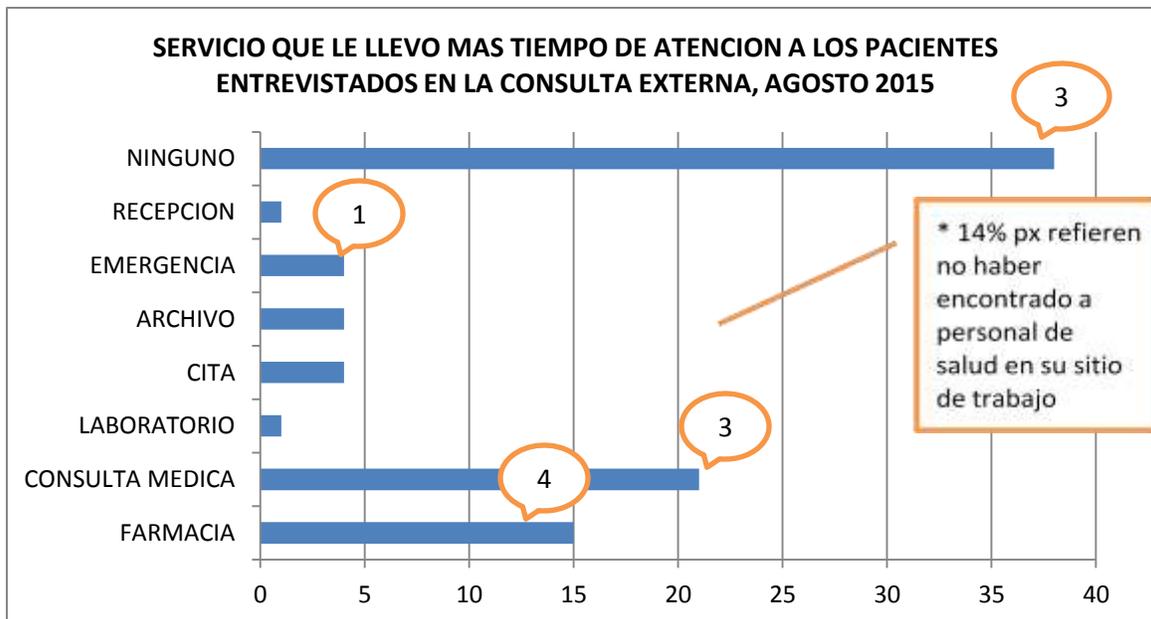
GRAFICO N° 10



Fuente: base de datos Encuesta de satisfacción, Consulta Externa 2015

En el grafico anterior se observa que el 42% refieren un tiempo de espera para consulta de primera vez y subsecuente de < 1 mes, el 40% de 2-3 meses, 11% de 3-4 meses, 2% de 4-5 meses y 4% > de 6 meses.

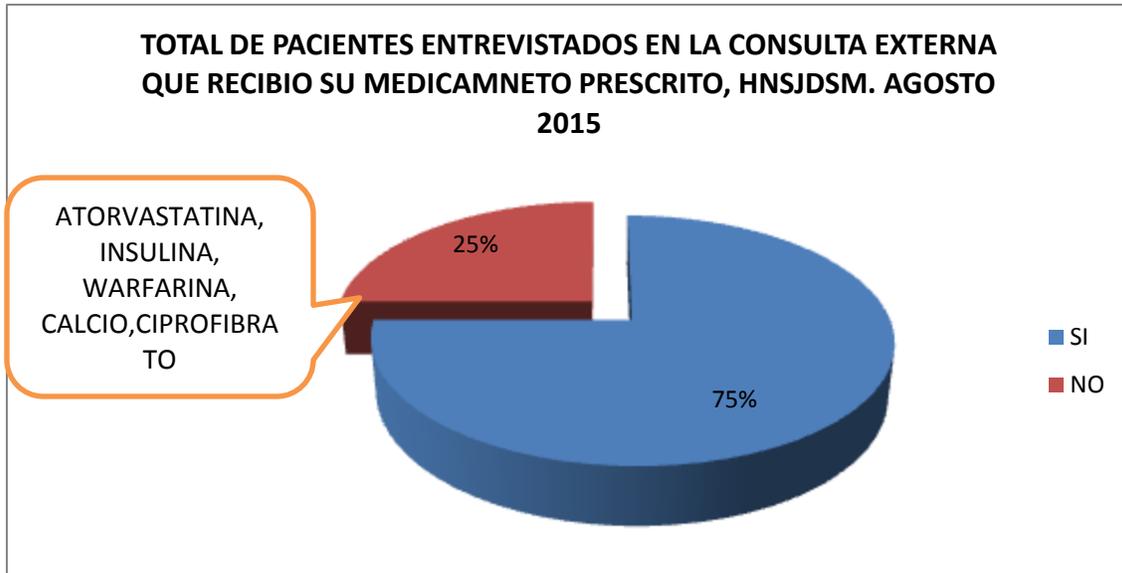
GRAFICO N°11



Fuente: base de datos Encuesta de satisfacción, Consulta Externa 2015

En el grafico anterior se observa que el 43% de los pacientes entrevistados refirieron no haberse demorado en ningún servicio. El 24% refirió haberlo hecho durante esperaba la consulta médica. El 17% en farmacia el 5% en emergencia y archivo, el 4% mientras esperaba sacar cita, 1% en recepción y laboratorio respectivamente. Del universo anterior el 14% refirieron no haber encontrado personal de salud en su lugar de trabajo.

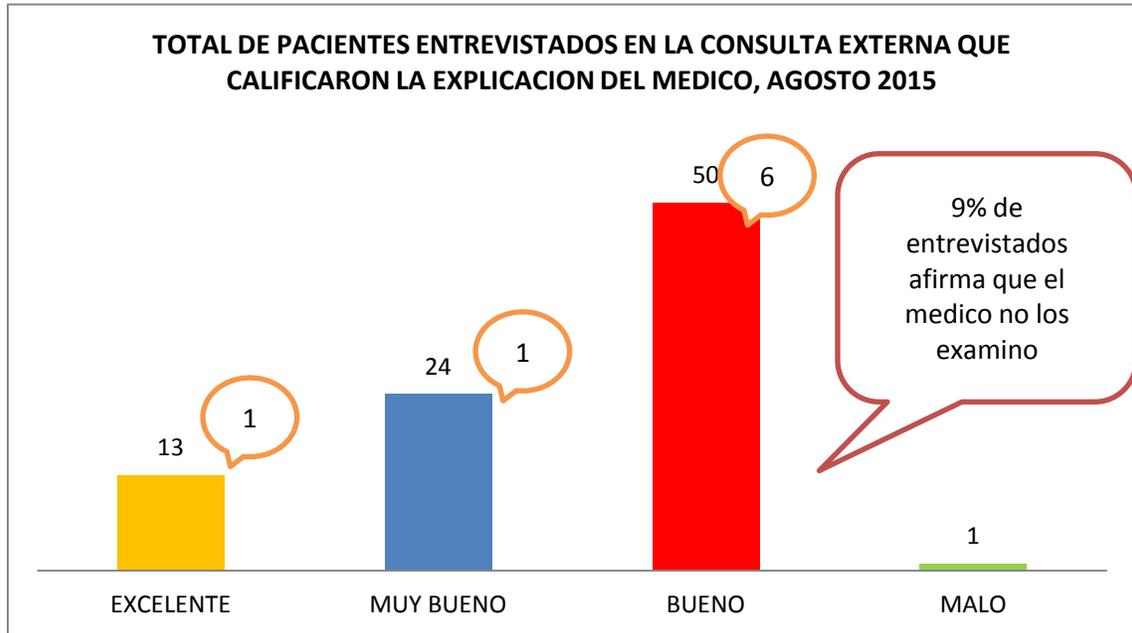
GRAFICO N°12



Fuente: base de datos Encuesta de satisfacción, Consulta Externa 2015

En el grafico anterior se observa que el 75% de los pacientes entrevistados refirieron habersele proporcionado los medicamentos recetados por el médico solo el 25% refirió que no se le entregaron los siguientes medicamentos: Atorvastatina, Insulina, Warfarina, calcio y ciprofibrato.

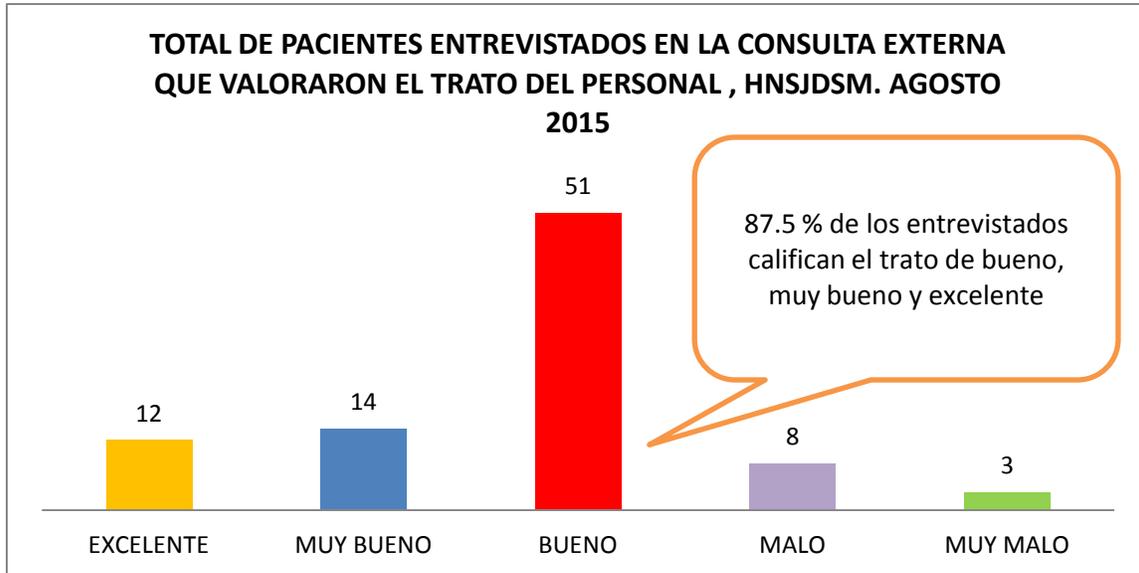
GRAFICO N°13



Fuente: base de datos Encuesta de satisfacción, Consulta Externa 2015

En el grafico anterior se observa que el 57% de los entrevistados califica como bueno la explicación del médico, 27% muy bueno, 15% excelente, 1% malo y el 9% del universo anterior afirma que el médico no lo examino.

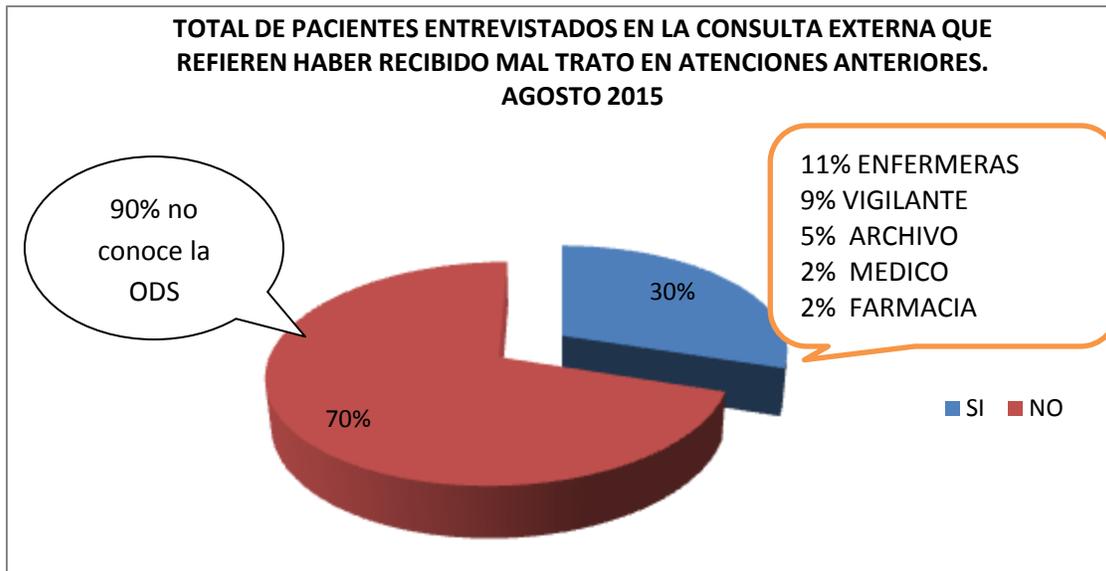
GRAFICO N°14



Fuente: base de datos Encuesta de satisfacción, Consulta Externa 2015

En el grafico anterior se observa que el 58% valoro como bueno el trato del personal que lo atendió, 16% muy bueno, 14% excelente, 9% malo, 3% my malo.

GRAFICO N°15

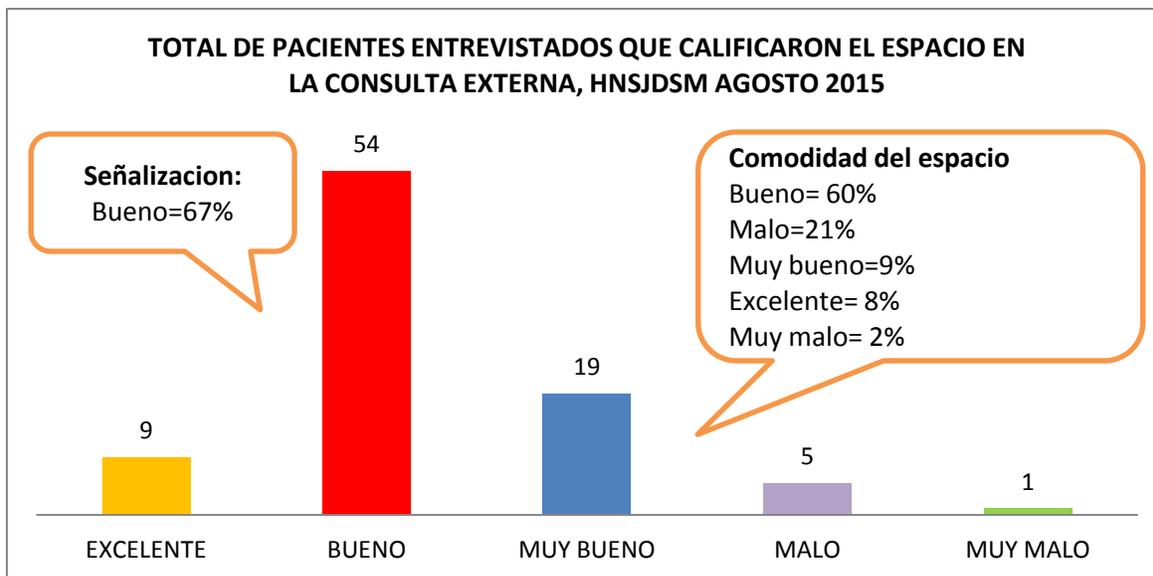


Fuente: base de datos Encuesta de satisfacción, Consulta Externa 2015

En el grafico anterior se observa que el 70% refiere no haber recibido mal trato del personal en atenciones anteriores, solo el 30% refirieron algún tipo de mal trato.

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ES ATENDIDO EN LA CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA EN RELACIÓN AL AMBIENTE FÍSICO

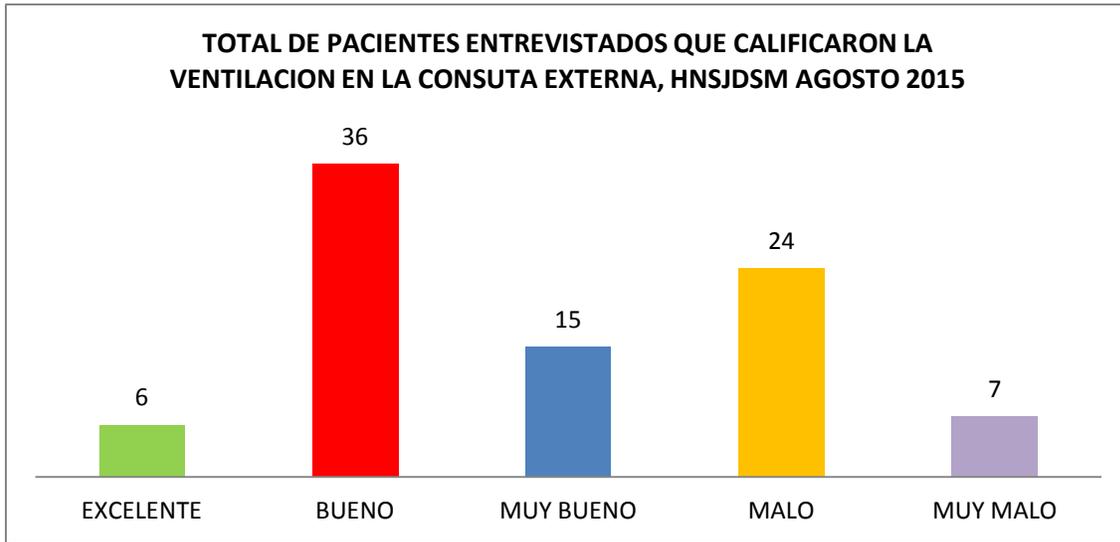
GRAFICO N°16



Fuente: base de datos Encuesta de satisfacción, Consulta Externa 2015

En el grafico anterior se observa que el 61% de los pacientes entrevistados califica como bueno el espacio en la consulta externa, 22% muy bueno, 10% excelente, 6% malo, 1% muy malo. Del universo anterior el 67% calificaron como bueno las señalización de las aéreas visitadas y el 60% de bueno en relación a la comodidad de los espacios.

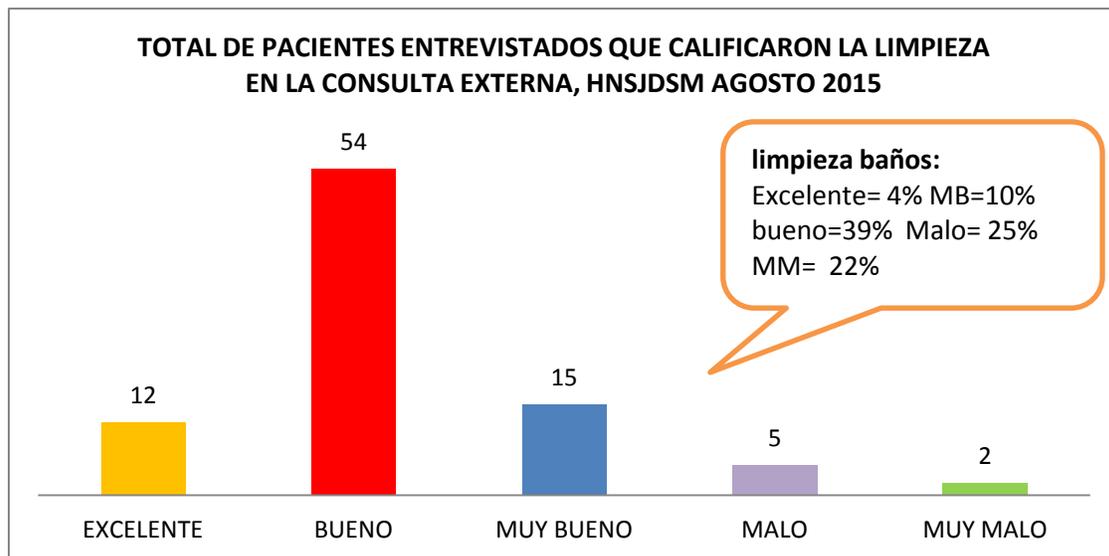
GRAFICO N°17



Fuente: base de datos Encuesta de satisfacción, Consulta Externa 2015

En el gráfico anterior se observa que el 41% valora como bueno la ventilación de las áreas de la consulta externa, 27% malo, 17% muy bueno, 8% muy malo, 7% excelente.

GRAFICO N°18



Fuente: base de datos Encuesta de satisfacción, Consulta Externa 2015

En el gráfico anterior se observa que el 61% califico como bueno la limpieza de las áreas en consulta externa y el 39% la limpieza de los baños.

CONCLUSIONES

1. El perfil del paciente que asiste a la consulta Externa especializada es el siguiente:
 - Edad de 21-40 años
 - Sexo femenino y casada
 - Con algún grado de estudios
 - Con empleo y ama de casa
 - Que vive en el departamento de San Miguel y gasta < \$10 en visitar el hospital
 - Referida de USCF
 - Con problemas endocrinológicos y de control post quirúrgicos

2. En relación a la satisfacción al trato humano se concluye lo siguiente:
 - El tiempo de espera para una consulta de primera o sub subsecuente oscila entre 1 a 3 meses
 - El servicio donde los pacientes se llevan más tiempo en atenderlos es en farmacia y durante espera ser atendido por el medico
 - 75% de los pacientes son abastecidos con los medicamentos que les recetaron
 - 87.5 % de los entrevistados califican el trato de bueno, muy bueno y excelente
 - 30% de los pacientes refirieron haber recibido mal trato en atenciones a anteriores por enfermeras, vigilantes, personal de archivo, medico y de personal de farmacia
 - Ningún paciente afirmo haber pagado por algún servicio

3. En relación a la satisfacción del paciente con el medio ambiente de la consulta externa se concluye:
 - 61% valoro el espacio como bueno
 - 67% valoro como bueno la señalización de las aéreas
 - 60% valoro la comodidad del espacio como buena
 - 41% valoro la ventilación como buena
 - 39% valoro cómo bueno la limpieza de los baños