

Satisfacción del paciente de consulta externa en una unidad de primer nivel de atención

Cecilia Zarate Trinidad, Irma Aidé Barranco Cuevas, José Alejandro Molina García,
Emmanuel Zarate Trinidad, Amado Silva Sosa

Instituto Mexicano del Seguro Social. Unidad de Medicina Familiar N°1. Calle 11 Sur 1305; Barrio de Santiago. CP. 72410. Puebla, Puebla.

Resumen

Objetivo: Determinar la satisfacción de los pacientes en la consulta externa de medicina familiar de la UMF No.1 Puebla. **Material y métodos:** Se trató de un estudio: Observacional, Descriptivo, Prospectivo, Transversal. Se llevó a cabo en la UMF No.1 del IMSS Puebla con la población derechohabiente de 20 a 60 años, del 1 de agosto 2020 al 31 de diciembre 2020. La muestra de 348 derechohabientes, se solicitaron datos personales como: edad, sexo, ocupación, escolaridad, estado civil, patología, tipo de atención, se aplicó una escala rápida de satisfacción de consulta externa (ERSaPaCe) que consta de 10 ítems de rápida y fácil respuesta cada ítem tiene 5 parámetros de respuesta que van de la menor a la mayor satisfacción al finalizar se vaciaron los datos en una hoja de recolección y se hizo el análisis con el programa estadístico SPSS v23. **Resultados:** Se analizaron un total de 348 pacientes para determinar el nivel de satisfacción que presentaban los pacientes en consulta externa encontramos que en un 66.7% se encuentran muy satisfechos con el trato del personal médico, 56% se encuentran satisfechos con el trato personal de enfermería, 53.2% muy satisfechos con el trato por parte de la asistente médica, 43.4% muy satisfecho con atención brindada en farmacia. 45.7% muy satisfecho con el tiempo de espera para su atención médica. **Conclusiones:** El nivel de satisfacción en general para la UMF No. 1 de Puebla la mayoría de los derechohabientes encuestados están muy satisfechos en el momento del estudio.

Abstract

Introduction: The study of patient satisfaction in outpatient clinics is a very important issue since it helps to improve the care provided, as well as contributing to the improvement of the facilities of medical care centers. In recent years, patient complaints have increased, so it is important to maintain a good doctor-patient relationship, let the beneficiary know in a timely manner which are the medications that the unit does not have at that moment and explain them clearly and simple steps to follow to later go for them. The treatment provided in a warm and professional manner makes patients feel important and many times prevents them from retaliating against the public servant for a misunderstanding or simply because they think they are not taken into account. **Objective:** To determine the satisfaction of the patients in the external consultation of family medicine of the UMF No.1 Puebla. **Material and methods:** It were a study: Observational, Descriptive, Prospective, Transversal. It was carried out at the UMF No.1 of the IMSS Puebla with the beneficiary population between 20 and 60 years of age, from August 1, 2020 to December 31, 2020. The sample of 348 beneficiaries, personal data such as: age, sex, occupation, education, marital status, pathology, type of care, a rapid scale of satisfaction of external consultation (ERSaPaCe) was applied, consisting of 10 items with a quick and easy response, each item has 5 response parameters ranging from the lowest to the highest. greater satisfaction at the end, the data was emptied into a collection sheet and the analysis was done with the statistical program SPSS v23. **Results:** A total of 348 patients were analyzed to determine the level of satisfaction presented by the patients in the outpatient clinic, we found that 66.7% are very satisfied with the treatment of the medical staff, 56% are satisfied with the nursing staff treatment, 53.2 % very satisfied with the treatment by the medical assistant, 43.4% very satisfied with the care provided in the pharmacy. 45.7% very satisfied with the waiting time for their medical care. **Conclusions:** The level of satisfaction in general for the FMU No. 1 of Puebla, most of the beneficiaries surveyed are very satisfied at the time of the study.

Palabras Clave: Satisfacción, calidad, salud

Keywords: Satisfaction, quality, health

1. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud, señala que el Sistema de Salud es la suma de las organizaciones institucionales y recursos cuya finalidad es mejorar la salud de la población. Lo que requiere del “talento humano, recursos financieros, información, movilidad y comunicaciones, así como de orientación y dirección”. Un buen Sistema de Salud mejora la vida diaria, es por eso que es importante ser evaluado desde la opinión de

los pacientes y sus familiares [1]. La inquietud por la calidad en el desarrollo de atención en salud, inicia en Babilonia, en el año 2000 a.C, con el código de Hammurabi que buscaba igualar la atención médica, e instaurar sanción en los casos que se creyera necesario, tiempo desde el cual se han venido creando códigos y bases éticas que orienten el actuar médico, así como normas para la realización de cualquier procedimiento de atención en salud para obtener mejores resultados [2]. En la actualidad la relación médico paciente es muy diferente a la que se tenía a principios del siglo XX, donde había un lazo afectuoso entre el médico de esa época, sus pacientes y familiares, lo que lo convertía en líder de la comunidad donde ejercía [3]. La esencia teórica e innovadora sobre la calidad de la atención, difundidas en los medios nacional e internacional durante los últimos 20 años, se han venido justificando en el ejemplo desarrollado por Donabedian quien puntualiza la calidad en servicios de salud como la destreza de alcanzar objetivos envidiables haciendo uso de medios auténticos [4]. La determinación de la calidad asistencial presenta muchas contrariedades ya que supone en primer lugar definir los patrones de medida y en segundo lugar qué cosas se pueden medir como evidencia de calidad. Se infiere que al hablar de calidad representa un deseo de mejora o de control de nuestra actividad. Para mejorar es necesario conocer el punto de partida, por tanto, identificar los problemas y los posibles puntos de mejora [5].

Satisfacción del paciente cliente

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de confort que se alcanza cuando se ha cubierto una privación”, en este caso es la contestación asertiva hacia una molestia, pregunta o duda. El concepto de satisfacción, se ha regulado a lo largo del tiempo, destacando distintos aspectos y variando su concepto. Satisfacción, es la evaluación que realiza el paciente respecto a un servicio, en términos de si ese servicio responde a sus necesidades y expectativas. La satisfacción del cliente es influida por las características específicas del servicio y la apreciación de la calidad. También actúan sobre el agrado de las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel confortable del consumo actuando también los sentimientos del cliente. “La calidad es la diplomacia que posee un sistema para operar de manera segura y respaldar en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una estructura de servicios”. Se conforma como un modelo de gestión implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. puntos sobre los cuales se basan para evaluar la Calidad del Servicio:

- Imagen
- Percepciones y expectativas acerca del servicio
- La forma como se recibe un servicio
- La prolongación o extensión de su satisfacción.

En la escala SERVQUAL, los elementos visibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son las apariencias físicas que el cliente percibe en la estructura. Asuntos tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos [6]. Se habla de calidad de atención cuando se realizan varias actividades orientadas a asegurar los servicios de salud alcanzables y equitativos con los requerimientos necesarios para lograr la satisfacción del usuario en la atención médica [7]. La definición de calidad en el cuidado de la salud reúne “aspectos adicionales a la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos” reuniendo técnicas de la manera de responder preguntas a los pacientes de forma rápida y entendible, o fomentar las técnicas médicas de tal forma que no alarmar a los pacientes al instante de recibir el informe sobre su estado de salud en ese momento. Por este

motivo es que el asunto de la calidad de servicio a nivel salud ha ido tomando relevancia a nivel de las distintas instituciones de salud, sea a nivel local o internacional. Sin embargo, en la actualidad la satisfacción es utilizada como enlace para realizar valoraciones por medio de la intercesión donde toman participación los médicos y servicios médicos, pues esta valoración brinda información acerca de la calidad percibida por los pacientes en calidad de estructura, procesos y resultados obtenidos. Se complica dar una definición en base a lo que significa *calidad*, hay que considerar que la medida que toman en cuenta los usuarios para dar una definición exacta o aproximada a la realidad de la misma; se centra en la eficacia, factibilidad, relaciones interpersonales, seguimiento y comodidad ofrecida en el establecimiento de su agrado [8].

Actores de la calidad

Como actores de la calidad quedan delimitados en:

- Los beneficiarios: Le interesa la resolución eficaz de los problemas que los afectan, al menor precio posible y con la mayor satisfacción.
- Los trabajadores de salud: la calidad está centrada en el cumplimiento de las normas del proceso, consideradas por los pares como las más adecuadas o eficaces. A veces esta postura difiere con las expectativas de los pacientes, principalmente con respecto al uso de procedimientos invasivos y costosos.
- Los gerentes de los servicios: determinan la importancia de la calidad en la relación entre la producción y costos. De esta forma la eficiencia es de mayor interés y, por ese motivo, entran en conflicto con los profesionales que están más preocupados en la utilización y disponibilidad de las tecnologías independientemente de su costo.

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como valores morales, necesidades personales, culturales y la organización institucional. Estos componentes determinan que la satisfacción sea diferente para cada persona y para la misma persona en un momento diferente. La finalidad de los servicios sanitarios es cubrir las necesidades de sus pacientes, y el análisis de la satisfacción es un artefacto de medida de la cualidad de la atención de salud. Para los pacientes, la calidad requiere primordialmente de su interrelación con el personal de salud, de características tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la facilidad de la atención y, que obtenga el servicio que necesita. Cuando las organizaciones de salud y sus empleados ponen al paciente por encima de todo, no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino también las necesidades relacionadas a otros atributos de la calidad, como respeto, información adecuada e imparcialidad. La satisfacción del paciente depende no solo de la calidad sino también de sus expectativas. Finalmente, los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aún en los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajo como el 5% deben tomarse en cuenta seriamente [9]. La investigación de la calidad del servicio en salud corresponde a una inquietud vigente en todo el mundo, es más instituciones internacionales en salud como la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud, la califican como un tema principal en sus notas de labor. En el mismo sentido, la satisfacción del usuario externo pertenece a un temario de vital importancia en la totalidad de los involucrados en salud, debido a que nos expresa las percepciones objetivas de nuestros pacientes con el cuidado acogida del personal de salud, generando resultados en el desempeño dentro de las instituciones de la salud. La satisfacción del paciente acata más a la funcionalidad del servicio. Es decir, a elementos tangibles e intangibles; mientras que la calidad apreciada registra a una valoración global y es oportuno debido a que admite la toma de decisiones de gerencia y

determina la atención [10]. La satisfacción del usuario constituye un elemento importante para la evaluación de los servicios de salud, nos da una visión de primera mano sobre las expectativas y percepciones de los usuarios, es un indicador muy utilizado para evaluar la calidad de atención de los servicios de salud. La evaluación nos permite identificar las principales causas de satisfacción e insatisfacción del usuario de consulta externa con la finalidad de contribuir a la toma de decisiones organizativas que permitan mejorar la planificación del servicio, así como brindar aportes y motivar a los trabajadores en la filosofía de la Calidad Total [11]. La satisfacción del paciente es un método para estimar la viabilidad del otorgamiento de servicios de una asociación. La información sobre la fidelidad de los consumidores puede utilizarse para archivar la naturaleza de la atención recibida y autorizar asociaciones y agrupaciones de consumidores. No así los relacionados con los servicios médicos, al considerarse la principal empresa que ha evitado a su cliente en lo que respecta a la evaluación de la naturaleza de la atención. Últimamente, en los servicios de salud, se está aplicando la evaluación de los pacientes en relación con el tipo de atención que reciben en las diferentes instituciones de salud, ya sean públicas o privadas. La estimación del nivel de satisfacción de un paciente con respecto a la naturaleza de la atención recibida puede utilizarse para informar sobre la naturaleza de la consideración clínica, certificar los fundamentos, cuantificar los impulsos explícitos o los cambios en la organización de las administraciones, planificar y ejecutar programas, responsabilizar al personal sanitario (médicos y asistentes), es decir, ayuda a establecer un buen clima para las relaciones humanas, lo que facilita el cambio y beneficia tanto a la asociación como a los clientes de las administraciones. El discernimiento del paciente es una fuente importante de ideas para trabajar en la naturaleza de las administraciones de atención médica. Algunos estudios en este campo muestran que la satisfacción del paciente es una variable polifacética que puede estimarse teniendo en cuenta elementos como el tipo de correspondencia, la consideración, la cortesía y el tiempo de espera. Estas variables influyen directamente en la opinión del paciente sobre su satisfacción con la atención [12]. En la revisión dirigida por García-Galicia et al, en la que se realiza una revisión relativa, observacional, prolectiva, homodémica y longitudinal en pacientes atendidos en consulta de corta estancia en la Clínica General de Zona 20 del Instituto Mexicano de Seguro Social en Puebla, se utilizó la Escala Rápida de Satisfacción del Paciente de Consulta Externa (ERSaPaCE), la cual registró una consistencia interior de 0.608 por el α de Cronbach, tal vez debido a que se compone de pocos reactivos (sólo 10) y que las partes evaluadas del proceso de atención a corto plazo fueron asimismo extremadamente fluctuantes y, al parecer, de libre manera de comportarse (asistentes, enfermería, médicos, archivo, farmacia, etcétera). No obstante, mostró una adecuada legitimidad unificada con la *Satisfacción del Usuario de Consultas Externas* (SUCE), que en su aprobación inscribió 0,8 para una prueba similar. Este instrumento resulta útil para ser aplicado diversas unidades de atención médica o sitio de servicios de consulta externa de cualquier nivel de proveedores de servicios de salud, cumpliendo con elementos esenciales de concisión, celeridad, pragmatismo para ser resuelta; con esta es posible examinar los distintos servicios o momentos de la practica ambulatoria. La escala ERSaPaCE permite evaluar las distintas partes de los cuidados de corta duración, tanto las de la propia unidad clínica como las del personal clínico, paramédico y directivo (historial clínico), como diferentes escalas, y además presenta el tiempo de espera (una marca significativa de la naturaleza del servicio) y la posibilidad de que el paciente ofrezca un punto de vista positivo o negativo (felicitaciones, ideas o protestas), acercando al paciente a la cooperativa especializada. Estos dos últimos puntos de vista inventivos hacen que el instrumento proporcione datos excepcionalmente útiles al jefe de las administraciones de salud. La reacción total de la encuesta se inclina hacia su corta longitud: sólo comprende 10 ítems de reacción rápida y simple que cubren:

- 1.- La limpieza y el orden de la unidad clínica
- 2.- El trato individual por el asistente medico
- 3.- El trato, respeto atención y disponibilidad por parte del personal de enfermería
- 4.- El tratamiento, la consideración, la consideración y la accesibilidad por el médico que se dirige o que trata
- 5.- Los datos por el médico proporcione sobre el estado de bienestar del paciente

- 6.- La consideración de la ventana de documentos clínicos y su expediente
- 7.- La consideración de la farmacia para surtir su medicamento
- 8.- La imagen institucional del especialista, asistente y enfermería
- 9.- El tiempo en la sala de estar para su atención clínica
- 10.- La unidad clínica debe obtener elogios u objeciones y una valoración compuesta (discrecional), una prestación extraordinaria correspondiente a otros baremos mayores, más intrincados o la reacción cuando el encuentro (citas). Asimismo, como recíprocos a las cualidades en cada cosa, se añadieron las caritas elaboradas por García Galicia et al. que han exhibido una consistencia increíble y desarrollan legitimidad para escalas abstractas mundiales. La puntuación de cumplimiento se dará a la luz de los límites y el nivel de la reacción a cada pregunta [13].

2. MATERIAL Y MÉTODOS

Se solicitó la participación voluntaria de derechohabiente de la UMF No.1 del IMSS Puebla de 20 a 60 años de edad en adelante, durante el periodo comprendido del 1 de agosto 2020 al 31 de diciembre 2020, que cumplan los criterios de inclusión y acepten participar con previa aceptación y consentimiento; se determinó la satisfacción de los pacientes en la consulta externa de medicina familiar de la UMF No.1 Puebla, mediante el instrumento Escala Rápida de Satisfacción del Paciente de Consulta Externa (ERSaPaCE). Se realizó un estudio Muestreo no probabilístico de tipo intencional Se trata de un estudio: Observacional. Descriptivo. prospectivo. Transversal. El muestreo fue no probabilístico de tipo intencional. Se usó la fórmula de población finita para calcular el tamaño de la muestra y se analizó con el programa estadístico SPSS v23. La investigación fue sometida a un comité de investigación y al comité de ética en investigación, la participación se solicitó por medio de un consentimiento informado con apego a las normas éticas sobre experimentación humana de la declaración del Helsinki de 1975.

3. RESULTADOS

En la Unidad de medicina Familiar encontramos que un 49% de pacientes se encuentran en el grupo de edad de 51 años a 60 años.

Tabla 1. Distribución por edad

GRUPOS DE EDAD	n	%
20 – 30	46	13
31 – 40	37	11
41 – 50	94	27
51 – 60	171	49
TOTAL	348	100

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente de consulta externa 2020

En relación al trato brindado por parte de la asistente médica se obtuvo que un 53.2% (n=185) se encontraron muy satisfechos, mientras que un 0.9% (n=3) están muy insatisfechos.

Tabla 2. Distribución con respecto al trato por la asistente médica

TRATO ASISTENTE MÉDICO	n	%
MUY INSATISFECHO	9	2.6
INSATISFECHO	3	0.9
POCO SATISFECHO	30	8.6
SATISFECHO	121	34.7
MUY SATISFECHO	185	53.2
TOTAL	348	100

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente de consulta externa 2020

El trato brindado por parte del personal de enfermería se encontró que un 56% (n=195) está muy satisfecho, mientras que un 0.3% (n=1) muy insatisfecho.

Tabla 3. Distribución por trato brindado por personal de enfermería

TRATO ENFERMERIA	n	%
MUY INSATISFECHO	1	0.3
INSATISFECHO	3	0.9
POCO SATISFECHO	19	5.5
SATISFECHO	130	37.3
MUY SATISFECHO	195	56
TOTAL	348	100

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente de consulta externa 2020

En cuanto al rubro del trato brindado por el medico se concluyó que un 66.7% (n=232) están muy satisfechos, mientras que 1.2% (n=4) están insatisfechos.

Tabla 4. Distribución brindada por parte del médico

TRATO PERSONAL MÉDICO	n	%
MUY INSATISFECHO	6	1.7
INSATISFECHO	4	1.2
POCO SATISFECHO	13	3.7
SATISFECHO	93	26.7
MUY SATISFECHO	232	66.7
TOTAL	348	100

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente de consulta externa 2020

Sobre la atención de Farmacia un 43.4% (n=151) de los pacientes estuvo muy satisfecho mientras que un 4.9% (17) se encontró muy insatisfecho.

Tabla 5. Distribución sobre la atención de farmacia para surtir su receta

ATENCIÓN EN FARMACIA	n	%
MUY INSATISFECHO	17	4.9
INSATISFECHO	22	6.3
POCO SATISFECHO	43	12.4
SATISFECHO	115	33
MUY SATISFECHO	151	43.4
TOTAL	348	100

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente de consulta externa 2020

En la encuesta realizada un 60.9% (n=212) está muy satisfecho mientras que un 0.9% (n=3) muy insatisfecho.

Tabla 6. Distribución sobre la imagen institucional del médico enfermera y asistente médica

IMAGEN INSTITUCIONAL	n	%
MUY INSATISFECHO	3	0.9
INSATISFECHO	4	1.1
POCO SATISFECHO	8	2.3
SATISFECHO	121	34.8
MUY SATISFECHO	212	60.9
TOTAL	348	100

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente de consulta externa 2020

Con el tiempo de espera un 45.7% (n=159) estuvieron muy satisfechos mientras que un 2.9% (n=10) estuvieron muy insatisfechos.

Tabla 7. Distribución del tiempo para su atención

TIEMPO DE ATENCIÓN	n	%
MUY INSATISFECHO	10	2.9
INSATISFECHO	15	4.3
POCO SATISFECHO	38	10.9
SATISFECHO	126	36.2
MUY SATISFECHO	159	45.7
TOTAL	348	100

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente de consulta externa 2020

En referencia a la unidad, el 49.1% (n=171) mencionaron que la unidad debería recibir felicitaciones en tanto, un 6.1% (n=21) están inconformes.

Tabla 8. Distribución de Felicitaciones, Sugerencias y Quejas

FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS	n	%
RECIBIR FELICITACIONES POR SU VALIOSO Y EFECTIVO DESEMPEÑO	171	49.1
RECIBIR SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO MEDICO	156	44.8
RECIBIR QUEJA PARA EXPRESAR SU INCONFORMIDAD DEL SERVICIO MEDICO	21	6.1
TOTAL	348	100

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente de consulta externa 2020

En cuanto a pacientes con una patología que acuden a servicio en la UMF 1 encontramos que de acuerdo a su primer padecimiento las patologías con mayor frecuencia son Hipertensión Arterial Sistémica en un 37.1%, Diabetes Mellitus en un 18.1%, colitis en un 11.8%.

Tabla 9. Distribución por tipo de Patología

TIPO DE PATOLOGÍA.	n	%
HIPERTENSION ARTERIAL	129	37.1
EMBARAZO	9	2.6
DIABETES MELLITUS	63	18.1
COLITIS	41	11.8
HIPERCOLESTEROLEMIA	5	1.4
ESTREÑIMIENTO	8	2.3
SALMONELOSIS	1	.3
LUMBALGIA	22	6.3
LUPUS	2	.6
HIPOTIROIDISMO	7	2.0
EPILEPSIA	2	.6
INFECCION DE VIAS URINARIAS	11	3.2
PUERPERIO	1	.3
ANEMIA	1	.3
BRONQUITIS	1	.3
OTROS	45	12.9
TOTAL	348	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente de consulta externa 2020

Hubo pacientes que presentaron dos patologías, reportando como la segunda que en un 8.9% se asocia a diabetes, mientras 88.5% acudieron solo por una patología

Tabla 10. Distribución por tipo de Patología

TIPO DE PATOLOGÍA.	n	%
NINGUNA	308	88.5
HIPERTENSION	4	1.1
DIABETES	31	8.9
COLITIS	1	.3
HIPERCOLESTEROLEMIA	1	.3
HIPOTIROIDISMO	2	0.6
OTROS	1	0.3
TOTAL	348	100

Fuente: Encuesta de satisfacción del paciente de consulta externa 2020

4. DISCUSIÓN

Realizando la comparación de los resultados en el estudio realizado en la ciudad de Monterrey, Sánchez Barrón y cols. podemos observar que, se encontró el sexo femenino con un porcentaje de 69.1% con respecto a que en el nuestro fueron de 71.8%, en el momento del estudio acudieron más mujeres a atención médica. La mayor frecuencia se ubicó con un 16.3% de 51-55 años. Mientras que en la UMF 1 el grupo de edad es de 51 a 60 años

es de 49%. En relación al empleo se encontró que el 52.8% es trabajador activo, mientras que, en el nuestro, empleado fue de un 23.6%, para ellos 16.7% es jubilado o pensionado de alguna dependencia, mientras que el nuestro fue de un 11.2%. En relación al estado civil predominante del usuario de la consulta externa en esta unidad médica, señaló estar casado un 69.1%, mientras que en el nuestro 49.4%. podemos apreciar que en el estudio realizado en la ciudad de Monterrey en número de trabajadores activos es mayor al nuestro se podría deber a que es una ciudad industrializada por lo que también el número de trabajadores activos es mayor en el estudio de Sánchez Barrón.

Comparando el estudio de García-Rodríguez et al, realizado en la ciudad de México, llamado Satisfacción percibida por los pacientes oncológicos en relación con el personal médico, el 75% fueron mujeres, mientras que en nuestro estudio el 71.8% fueron mujeres. El nivel escolar 48.9% contaba con primaria. Mientras que en nuestro estudio el 36.2% fueron estudiantes universitarios o más. El 54% refirió quedarse con dudas después de la explicación de los médicos mientras que en nuestro estudio el 1.7% refirió estar muy insatisfecho. Las sugerencias - quejas que se refieren con mayor frecuencia fueron las relacionadas con el trabajo del personal de enfermería con 69.3% de los encuestados mientras que en nuestro estudio fue 0.3% se dijo estar muy insatisfecho con ese personal, las diferencias entre el trato de enfermería pueden deberse a que el estudio de la ciudad de México era mayor con ese personal, a diferencia del estudio de Puebla, donde el mayor trato es con el médico familiar.

Por otro lado, en Santo Domingo Ecuador, Castelo Rivas et al, realizó un estudio denominado Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias, obteniendo los siguientes resultados: el 49.21% manifestó que el primer contacto fue con el personal de enfermería, quienes mayormente evaluaron que el trato recibido fue bueno; en tanto en la UMF1 el 66.7% refiere estar muy satisfecho con el trato brindado por el personal médico, se difiere del personal de atención ya que sus pacientes fueron del área de urgencias y los nuestro de consulta externa de medicina familiar. Con respecto al tiempo se describe que el 78% refieren haber sido atendidos antes de los 30 minutos después de su llegada a la institución en el nuestro 81.9% mencionaron estar muy satisfechos y satisfechos con el tiempo de espera para su atención médica, esto probablemente porque el estudio fue realizado en pandemia, donde se trataba de atender lo más pronto posible a los pacientes para tener menos contacto directo. El 43.98% expresó que la calidad de la infraestructura de la unidad de emergencia fue evaluada de regular, en tanto el nuestro fue de 46% menciona estar muy satisfecho con la limpieza.

En Lima – Perú Mendoza et al, con el objetivo de describir la relación médico-paciente, realizaron un estudio y el resultado fue que un 64,8% fueron mujeres, mientras que en el nuestro 71.8%. El 23% de los usuarios percibieron una relación médico paciente buena. En tanto en nuestro estudio un 66.7% se encontró muy satisfecho, la diferencia de porcentajes se puede deber a que ellos se enfocaron solo en la relación y nosotros buscamos en general la satisfacción al ser atendido en la unidad.

En la ciudad de Puebla Vázquez- Cruz et al, realizó un estudio donde buscó determinar la satisfacción percibida por los usuarios en una unidad de primer nivel de atención médica, su muestra fue de 395 pacientes, la edad promedio fue $42,8 \pm 16,6$ años, en comparación con en el estudio realizado en la UMF 1 el grupo de 51 a 60 años fue el de un 49%. Por otro lado, el 65% mostraron satisfacción con la atención brindada por el médico familiar, en nuestro caso 66.7% estuvo muy satisfecho con su médico, para Vázquez el 74% refiere satisfacción con personal de enfermería, para nosotros fue de 56%. Ellos dijeron que 59% presentó satisfacción del trato brindado por el personal no sanitario, en nuestro estudio el trato brindado por parte de la asistente medica se ubicó en muy satisfecho en un 53.2%, podemos observar que es por debajo de la obtenida en la unidad de medicina familiar no. 6, sin embargo, nosotros no englobamos a otro personal no sanitario y ellos sí.

Vázquez y cols. Dijeron que el 82% estaban satisfechos por elementos tangibles como instalaciones, el orden y la limpieza, mientras que en nuestra unidad un 46% estuvo muy satisfecho con la limpieza de las instalaciones, lo que se puede deber a que, al estar en pandemia, falta personal por estar enfermos o por licencia. Ellos refieren el 65% estuvo satisfecho por el rubro de accesibilidad y organización que involucra facilidad de trámites, horarios, facilidad de accesos a los servicios, en tanto que en nuestro estudio un 43.4% estuvo muy satisfecho con la atención brindada para surtir sus recetas y un 69.5% con la atención para localizar sus expedientes. Los porcentajes de ambos estudios fueron similares con estar satisfechos por el tiempo de espera, lo que se puede deber a que las unidades tienen características similares tanto de personal como de estructura.

En la ciudad de Lima Perú, Apaza- Pino et al, realizó un estudio se obtuvieron como resultado En 55% de los participantes expresaron mostrar buena empatía con su médico tratante, en tanto en nuestro estudio un 66.7% se encontró muy satisfecho con la atención brindada por el médico.

El 80% de los participantes mostraron satisfacción al momento de recibir información. En tanto un 64.1% se mostró muy satisfecho por la información brindada por parte del médico.

El 60% de los adultos mayores perciben poca orientación al llegar al hospital. En tanto el 53.2% se mostró muy satisfecho con la atención brindada por la asistente médica que en muchas ocasiones son las encargadas de brindar información. El 53% perciben un buen trato. En tanto en nuestro estudio un 43.4% se sintieron muy satisfechos con la atención brindada al momento de surtir sus recetas, un 47.5% se dijo muy satisfecho con el tiempo de espera para su atención.

En Lima- Perú, Robles Hurtado et al, realizó un estudio. Obteniendo que el 50.3% fueron mujeres, mientras que en el nuestro el 71.8% fueron mujeres, probablemente debido a que nuestra población de mujeres es mayor en todo el país. En cuanto a la escolaridad un 53,2% tenían estudios secundarios, mientras que en el nuestro un 36.2% tiene nivel universitario o más. Según tipo de usuario, 78% fueron subsecuentes. Mientras que en el nuestro un 94.3% fueron subsecuentes. La satisfacción global fue 19,4% mientras que en nuestro estudio la satisfacción desglosada fue de un 60.9% con respecto a la imagen institucional del médico, enfermera y asistente médica, lo que se puede deber a las diferencias de seguridad social en ambos países.

En Honduras, González realizó un estudio con el objetivo de Determinar la satisfacción de los usuarios. Con respecto al número de consulta un 68.10% lo hacen de forma subsiguiente. Mientras que en nuestro estudio un 94.2% fueron subsecuentes. En la Farmacia al preguntar por el tiempo de espera para obtener sus medicamentos este les pareció: Mucho al 45.90%, mientras que en nuestro estudio sobre la atención brindada por parte del personal de farmacia un 43.4% quedaron muy satisfechos. El nivel escolar de los participantes correspondió a 33% perteneciente al nivel universitario mientras que en el nuestro fue de un 36.2%. Los clientes comentaron con respecto a la infraestructura del nosocomio lo siguiente: limpieza en general: muy bueno 67.22%, mientras que en nuestro estudio fue de un 46% muy satisfecho bueno, todo esto muy probablemente a que se presentaba menos gente a atención por el confinamiento por COVID que había en el tiempo que nosotros realizamos la investigación. El trato que recibió del personal que labora en los diferentes servicios de la consulta externa fueron los siguientes: Enfermería: muy bueno 57.37%, mientras que en nuestro estudio fue de un 56% muy satisfecho, tomando en cuenta que el personal de enfermería se encuentra solo en los servicios de medicina preventiva, planificación familiar y atención médica continua en nuestra unidad de medicina familiar. Con respecto al trato brindado por el personal Médico: muy bueno 70.12% mientras que en nuestro

estudio fue de un 66.7% muy satisfecho. Farmacia: muy bueno 54.77% mientras que en nuestro estudio fue de un 43.4% muy satisfecho. Viéndolo de forma general los porcentajes son similares en ambas investigaciones.

En nuestro país nuestro sistema de salud ha sido un surgimiento social en respuesta a la atención de las necesidades de la población. La atención brindada en el servicio de consulta externa suele saturarse por la cantidad excesiva de pacientes que se ven en consulta. Sin embargo, el personal de salud trata de abarcar la mayor parte de las necesidades de los pacientes. Los establecimientos institucionales de salud, así como el equipo que se otorga para la atención en salud deben ser de calidad en beneficio de los derechohabientes. La calidad y compromiso en la atención en salud debe ser una cultura en el país que debe ser llevada a cabo en todo el personal de una Institución pública y privada a fin de garantizar que los derechohabientes o usuarios del servicio obtengan un índice alto en cuanto a la satisfacción por la atención otorgada.

4. CONCLUSIÓN

El grado de satisfacción en común para la UMF No. 1 de Puebla para este estudio estuvo por arriba de 50%. El nivel de satisfacción que presentaban los pacientes en consulta externa fue del 49%. El grupo de edad más representativo fue el de 51-60 años. Casi tres cuartas partes de los encuestados fueron mujeres. La ocupación con mayor porcentaje los empleados 23.6%. La escolaridad de los participantes con más de un tercio estuvo en universidad o más. El estado civil casado con poco menos de la mitad de la muestra. Los pacientes que acuden a atención medica por patología de hipertensión arterial es de 37.1%, y diabetes mellitus en un 18.1%. Un 66.7% se encuentran muy satisfechos con el trato del personal médico, 56% se encuentran satisfechos con el trato personal de enfermería, 53.2% muy satisfechos con el trato por parte de la asistente médica, 43.4% muy satisfecho con atención brindada en farmacia. 45.7% muy satisfecho con el tiempo de espera para su atención médica.

REFERENCIAS

- [1]. A. F. Barreto Galeano and A. F. Martínez Duque, "http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9975," *UMECIT*, 01-Jan-1970. [Online]. Available: <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482>.
- [2]. A. M. Rios Cáceres, A. F. Barreto Galeano, and A. F. Martínez Duque, "Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del Servicio de Consulta Externa, De Los Hospitales san antonio de chía y santa rosa de tenjo, Marzo de 2016: Parte 1 municipio de Chía ; hospital san antonio de chía, Marzo de 2016 Parte 2 municipio de Tenjo; Hospital Santa Rosa de Tenjo, marzo del 2016," *UMECIT*, 01-Jan-1970. [Online]. Available: <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482>.
- [3]. "Benavides Rodríguez AY. Relación médico paciente desde la percepción de los usuarios y médicos durante la consulta general en el área de consulta externa de la clínica médica previsional, MINSA, Filial Estelí en el II Semestre 2016.," *UMECIT*, 01-Jan-1970. [Online]. Available: <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482>.
- [4]. "Álvarez Sanz PP. Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención del usuario externo del servicio de cirugía del hospital Edmundo Escomel ESSALUD. Arequipa 2018. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2019.," *UMECIT*, 01-Jan-1970. [Online]. Available: <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482>.
- [5]. Sequeira Cruz CA. Evaluación de la calidad de atención en la prestación de asistencia médica y satisfacción de los pacientes del servicio de anestesiología del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños en Período de Septiembre a noviembre del año 2015. other. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, 2016.," *UMECIT*, 01-Jan-1970. [Online]. Available: <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482>.
- [6]. Diaz Bravo SA. Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el Hospital Regional Honorio Delgado - 2017. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2017.," *UMECIT*, 01-Jan-1970. [Online]. Available: <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482>.

- [7]. García, Jiménez y Rosángela Fernanda. Calidad de atención en consulta externa del Centro de Salud tipo B - Simón Bolívar. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Médicas. Escuela de Graduados, 2017.,” *UMECIT*, 01-Jan-1970. [Online]. Available: <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482>.
- [8]. Maggi Vera WA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. 2018.,” *UMECIT*, 01-Jan-1970. [Online]. Available: <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482>.
- [9]. León Namuche A. Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016 2018.,” *UMECIT*, 01-Jan-1970. [Online]. Available: <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482>.
- [10] M. del R. Palacios Zevallos, “Nivel de Satisfacción del Usuario Externo y la relación con la Calidad de Atención del Servicio de Consulta Externa en el Instituto Nacional de Ciencias NEUROLÓGICAS 2016,” *Repositorio Institucional*, 01-Jan-1970. [Online]. Available: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/357>.
- [11]. A. B. Cruz Segovia and L. I. Salazar Miraval, “Calidad de Atención y Grado de Satisfacción de los usuarios en consulta externa Del Hospital de Emergencias Grau Essalud. Ilima - 2017’.,” *Repositorio Institucional Digital*, 01-Jan-1970. [Online]. Available: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3386>.
- [12] “Habilidades comunicacionales y la satisfacción del paciente en los ...” [Online]. Available: https://www.researchgate.net/profile/Abner-Fonseca-Livias/publication/341240933_Habilidades_comunicacionales_y_la_satisfaccion_del_paciente_en_los_servicios_de_consulta_externa/links/6214ea4208bee946f396cbf8/Habilidades-comunicacionales-y-la-satisfaccion-del-paciente-en-los-servicios-de-consulta-externa.pdf.
- [13] A. García-Galicia, J. F. Díaz-Díaz, Á. J. Montiel-Jarquín, A. M. González-López, E. Vázquez-Cruz, and C. F. Morales-Flores, “Validez y consistencia de una escala rápida de satisfacción del paciente de consulta externa,” *Gaceta Médica de México*, 01-Jan-1970. [Online]. Available: <https://doi.org/10.24875/gmm.19005144>

Correo de autor de correspondencia: c1122C@hotmail.com