

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CLÍNICA DE MEDICINA FAMILIAR DE CASA BLANCA, ISSSTE. VILLAHERMOSA, TABASCO

USER SATISFACTION IN THE FAMILY MEDICINE CLINIC CASA BLANCA, ISSSTE. VILLAHERMOSA, TABASCO

Juan Antonio Córdova Hernández*, Marlene Nanguce López**, Heberto Romeo Priego Álvarez***, María Isabel Avalos García****



RESUMEN.

Objetivo: Conocer la satisfacción de los usuarios de la Clínica de Medicina Familiar de Casa Blanca del ISSSTE en Villahermosa, Tabasco con base al tiempo de espera en la atención médica, la calidad percibida de los servicios y del surtido de medicamentos.

Material y métodos: Estudio descriptivo transversal donde se aplicó un cuestionario autoadministrado a una muestra de 380 usuarios derechohabientes que acudieron al servicio médico de la CMF Casa Blanca del ISSSTE, Villahermosa, Tabasco.

Resultados: El perfil de los usuarios

correspondió mayormente a casados (81%), predominantemente mujeres (63%) entre 31-60 años de edad (66%) y con nivel básico de estudios (42%). El tiempo de espera para obtener la cita fue en promedio de 12 minutos, y el tiempo para pasar a la consulta con el médico fue de 20 minutos; para 92.9% de los entrevistados fue fácil obtener la cita con el médico. La calidad de la atención médica tuvo una percepción favorable en los derechohabientes (80%); el surtido de medicamentos fue entregado de forma completa en 75% de los casos, y la limpieza de la clínica fue considerada como “buena” (82%).

Conclusiones: La satisfacción de los usuarios está determinada por la oportunidad en la atención (menos tiempos de espera que cualquier unidad médica similar), la calidad percibida está asociada al tratamiento interpersonal (buen trato, privacidad, responsabilidad e interés del personal) así como a la valoración de la limpieza de la clínica, y al surtido de medicamentos (entrega de medicación completa a tres de cada cuatro usuarios).

Palabras clave: satisfacción del paciente, oportunidad de atención, calidad percibida de los servicios, surtido de medicamentos.

ABSTRACT.

Objective: Determine patient’s satisfaction of the Médical Family Clinic Casa Blanca of the ISSSTE at Villahermosa, Tabasco in relationship of the opportunity of attention, perceived quality and medicament supply.

Material and methods: Descriptive, cross-sectional study where a self-administered questionnaire was administered to a sample of 380 users who attended the medical service of the CMF Casa Blanca of the ISSSTE, Villahermosa, Tabasco.

Results: Profile of user corresponded mostly to married (81%), predominantly women (63%) between 31-60 years old (66%) and with basic level of education (42%). Waiting time to obtain the appointment was on average of 12 minutes, and the time to go to consultation with the doctor was 20 minutes; for 92.9% of the interviewees was

*Maestro en Docencia. Profesor investigador. División Académica de Ciencias de la Salud. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

**Médico cirujano. Maestra en Salud Pública.

***Doctor en Ciencias de la Salud. Profesor investigador titular. División Académica de Ciencias de la Salud. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

****Doctora en Ciencias. Profesora investigadora. División Académica de Ciencias de la Salud. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Correspondencia: Juan Antonio Córdova Hernández. División Académica de Ciencias de la Salud. Avenida Gregorio Méndez Magaña No. 2838-A Colonia Tamulté, Villahermosa, Tabasco, México. C.P. 86100. Teléfono: (993) 358 1500 Ext. 6330. Correo electrónico: juan.cordova@ujat.mx

easy to get the appointment with the doctor. The quality of medical care had a favorable perception in holders (80%); the assortment of medicines was delivered in full in 75% of cases, and cleaning of the clinic was considered "good" (82%).

Conclusion: The satisfaction of users is determined for the attention opportunity (less time of waiting according to other medical unit) and the quality perceived due to the good interpersonal relationship (good treatment, privacy, responsibility and interest of personal) even the clinic cleaning valuation and the supplies of medicaments (complete delivery of them up to three of four users).

Keywords: Users satisfaction, opportunity of attention, service quality perceived and supply of medicaments.

INTRODUCCIÓN.

El conocimiento científico y técnico puede generar productos de alta calidad, pero es la aceptación del consumidor de servicios de salud (paciente o usuario) la que finalmente valida el proceso de la atención convirtiéndola en la evaluación más difundida.⁽⁵⁾ Es por eso que las tendencias más recientes en la evaluación sanitaria apuntan no solo a llevar sus procesos hasta el nivel de proveedor, sino también a considerar la evaluación del usuario final de los servicios.⁽¹⁾ La satisfacción del usuario se está consolidando como una forma de evaluar la calidad de la atención médica siendo un factor estratégico clave.

La calidad es definida primariamente por los pacientes a partir de sus valores y expectativas, de forma que la satisfacción del usuario es al mismo tiempo objetivo y resultado de la atención.⁽²⁾ La Organización Mundial de la Salud define la satisfacción del usuario como el logro de un alto nivel de excelencia profesional y de satisfacción del paciente, la existencia de mínimos riesgos y el uso eficiente de los recursos.⁽³⁾ En consecuencia, la satisfacción puede ser entendida como el estado afectivo resultado de la percepción del usuario hacia diferentes aspectos de la atención médica, incluida la capacidad técnica del personal médico en las unidades de atención primaria.

Aguirre-Gas apuntó el creciente interés por conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud como elemento fundamental para la evaluación de la calidad de la atención médica en México, haciendo referencia a diversas encuestas cuyos resultados variaban entre (76%) a (88%) de satisfacción, así mismo señaló que como resultado de ellas, los factores que más la afectaron son los relacionados con la oportunidad de atención (tiempos de espera), la relación médico-paciente, el trato humano y la calidad de la información.⁽⁴⁾ El tiempo de espera para recibir una consulta constituye por sí solo una barrera para la calidad, pero si se añaden algunos otros componentes asociados con la mala percepción se influye en las expectativas y al mismo tiempo son obstáculos para el uso de los servicios.

La evaluación de la calidad de los servicios del primer nivel de atención y la satisfacción de sus usuarios son estrategias para identificar los obstáculos y oportunidades que existen para mejorar su planeación, diseño y organización, tal como lo establece el Programa Nacional de Salud,⁽⁵⁾ destacando la importancia del respeto a los derechos de los pacientes, fomentando una cultura de servicio orientada a satisfacer sus demandas, lo que entraña respetar su dignidad y autonomía, garantizar la confidencialidad de la información generada en la relación médico-paciente y brindar una atención que minimice los múltiples puntos de espera, tal como lo establece la Carta de los Derechos Generales de los Pacientes.⁽⁶⁾

El Sistema Nacional de Salud de México, en la búsqueda de un mejor desempeño en beneficio de la población, ha implementado estrategias que han contribuido a disminuir las tasas de morbilidad y mortalidad de varios padecimientos, se ha incrementado la esperanza de vida y se ha logrado mayor cobertura en lo que se refiere a los servicios de salud, sin embargo se requiere que estos servicios se ofrezcan con calidad.⁽⁵⁾

Los servicios médicos, ya sean privados o públicos, tienen como objetivo brindar atención que logre satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios

en las diferentes dimensiones de la calidad (técnica, humana y de amenidades), es por ello que se realizan encuestas para conocer el grado de satisfacción del usuario en la prestación de éstos servicios, a fin de mejorar cada día los mismos.

El objetivo de la investigación se centró en conocer la satisfacción del usuario de la Clínica de Medicina Familiar (CMF) Casa Blanca del Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) ubicada en Villahermosa, Tabasco mediante el conocimiento de sus características personales, de la oportunidad de atención relacionado con el tiempo de espera, percepción sobre la atención brindada y de los servicios (calidad de la atención médica), además de la percepción sobre entrega y surtimiento completo de los medicamentos.

MATERIAL Y MÉTODOS.

El estudio realizado es de tipo descriptivo transversal, con una población de estudio de 32,579 (N=32,579) usuarios afiliados al ISSSTE. Se llevó a cabo un muestreo aleatorio simple a través del software STATSM 2.0 para entornos Windows, con un nivel de error máximo aceptable de 5%, nivel de confiabilidad de 95%, obteniéndose una muestra de 380 (n=380) derechohabientes mayores de 18 años que recibieron atención médica en la CMF de Casa Blanca en Villahermosa, Tabasco, México, durante el mes de mayo de 2009. Estos informantes (usuarios) fueron seleccionados aleatoriamente al salir de la farmacia después de haberseles surtido su medicamento (1 de cada 5).

Para la recolección de datos se partió del cuestionario usado en la encuesta de opinión de clientes en los EBAIS (Equipos Básicos de Atención en Salud, Costa Rica),⁽⁷⁾ mismo que se modificó para estar acorde a los objetivos del estudio y a la derechohabiencia del ISSSTE. Cabe señalar que el cuestionario fue validado a través de la aplicación de una prueba piloto con 38 usuarios de forma aleatoria que representa 10% de la muestra, con un alfa de Cronbach de 0.8, lo que determinó una confiabilidad aceptable del instrumento. Para su aplicación y recolección de datos

se contó con el apoyo de un encuestador a quien previamente se le capacitó.

Por ser un cuestionario autoadministrado se eligieron a los derechohabientes de todos los servicios de la clínica de forma aleatoria y a conveniencia del entrevistador en ambos turnos laborables (matutino y vespertino), en horario de 8 a 20 hrs de lunes a viernes. El cuestionario fue llenado al término de la atención, específicamente al salir de la farmacia con el medicamento prescrito bajo el consentimiento informado.

El procesamiento de datos se realizó en el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 15.0 en español para Microsoft Windows: estadística descriptiva, tablas de frecuencias, rangos de edad y categorización de variables (tiempos de espera en la atención médica, calidad percibida de los servicios y surtido de medicamentos). El tiempo de espera en la atención médica se midió en minutos. La escala de Likert usada consistió en una escala ordinal continua de 3 valores, en donde 1 correspondía a “mucho”, 2 a “regular” y 3 “poco”, calidad percibida de los servicios, 1 correspondía a “regular”, 2 a “bueno” y 3 “muy bueno”; y surtido de medicamentos, 1 correspondía a “nula”, 2 a “incompleta” y 3 “completa”.

RESULTADOS.

Perfil del usuario.

Las características sociodemográficas de la muestra seleccionada se describen en la Tabla 1.

La mayoría de los derechohabientes encuestados (63%) fueron mujeres; el grupo de edad predominante fue de 31-60 años (66%), con relación al estado civil, los casados (o en unión libre) fueron los que más acudieron a la consulta (81%); en cuanto a la escolaridad de los usuarios se registró mayormente el nivel básico de estudios (primaria y secundaria) (42%), los derechohabientes que más demandaron el servicio de la consulta (52%) fueron predominantemente los trabajadores (cotizantes de la seguridad social).

Características	n= 380	Porcentaje (%)
Sexo		
Masculino	139	37
Femenino	241	63
Grupo de Edad en años		
18-30	57	15
31-60	250	66
>= 61	73	19
Estado civil		
Soltero	73	19
Casado	307	81
Escolaridad		
Analfabeta	5	1
Básico (primaria y secundaria)	160	42
Medio superior (bachillerato)	106	28
Superior (licenciatura y posgrado)	109	29
Derechohabiente		
Trabajador	197	52
Familiar	183	48

Fuente: Encuesta de Satisfacción de usuarios de la CMF Casa Blanca, ISSSTE Villahermosa, Tabasco, Mayo 2009.

Tabla 1. Características sociodemográficas de los derechohabientes.

Oportunidad de la atención.

El tiempo de espera en la clínica que el usuario requirió para solicitar la cita con el médico familiar fue en promedio de 12.3 minutos, con rangos de tiempo mínimo de 1 minuto y el máximo de 60 minutos. La percepción del tiempo esperado para obtener la cita fue calificada por los usuarios como “regular” (59%), “poco” (37%), y “mucho” (4%).

El tiempo de espera para pasar a la consulta con el médico a partir de la hora otorgada de la cita en promedio fue de 20.4 minutos, con un tiempo mínimo de 0 (pase inmediato) y un máximo de 145 minutos. Este tiempo fue percibido por los usuarios encuestados mayoritariamente como “regular” (48%), como “poco” (42%) y como “mucho” (9%).

Para 93% de los usuarios encuestados fue fácil obtener la cita con el médico, no siendo así para el 7% restante.

Calidad percibida de los servicios.

La población estudiada refirió una percepción favorable sobre los servicios prestados ya que manifestó que el médico le puso atención a sus dolencias (95%), le realizó exploración física (89%), recibieron explicación de sus padecimientos

(92%), y las recomendaciones que se les proporcionó fueron entendidas por la mayor parte de los usuarios (96%). A 81% de los usuarios se le indicó regresar para nueva valoración, y 97% tuvo privacidad durante la consulta.

La opinión favorable hacia el trato recibido por parte del médico fue de 95%, para la enfermera de 98%, el de la asistente de módulo de 89%, el del personal de laboratorio de 99%. Cabe señalar que la percepción sobre la limpieza de la clínica fue buena (97%) y la limpieza de los servicios sanitarios también (85%).

El surtido de medicamentos fue entregado de forma completa a 3 de cada 4 pacientes. La percepción del tiempo de espera en el surtimiento de los medicamentos fue evaluado como “poco” (56%).

DISCUSIÓN.

Un estudio previo realizado reportó un incremento significativo en el nivel de confianza de los derechohabientes con los diagnósticos y tratamientos efectuados en las nuevas instalaciones de la Clínica Casa Blanca,⁽⁸⁾ lo que es un indicador de la satisfacción del usuario.

Los procesos de la atención médica con mayor satisfacción del usuario estudiados

son similares a los obtenidos en 1998 por Ramírez-Sánchez et al.⁽⁹⁾ donde se encontró que 81% de los usuarios de los servicios de salud en México percibieron la atención recibida como “buena” y el principal factor fue el trato personal seguido de la mejoría de salud.

También a nivel internacional, en Perú, Andía-Romero C, Pineda-Aparicio et al.⁽¹⁰⁾ encontraron 82% de satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa atribuyendo a las relaciones interpersonales el papel fundamental.

Cabe señalar que en este estudio la percepción sobre los trabajadores de laboratorio quizá se deba a que son personal subrogado y que como tal procuran ser eficientes y proporcionan un trato amable a los usuarios que de eso depende el continuar con su contratación. El tiempo de espera promedio resultante de esta investigación (20 minutos) contrasta con los resultados del estudio realizado por Colunga et al. (2007) en las unidades de medicina familiar del IMSS,⁽¹¹⁾ donde el tiempo de espera registrado fue mayor (que oscila entre 55 a 74 minutos). De igual manera, Reyes G. Blanca, Aceituno C. Omar⁽¹²⁾ en su trabajo de tesis realizado en Honduras sobre satisfacción de la atención en la consulta general, encontraron que en el área de la clínica 90% esperaron entre 1 y 90 minutos.

El tiempo de espera de la CMF Casa Blanca está por debajo del estándar

establecido por el Programa de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud en México para los pacientes con cita previa o sin ella (30 minutos). Esto puede explicarse debido a que ésta clínica de atención médica cuenta con agendación previa de la consulta, al efectuar los usuarios la cita por vía telefónica e internet. De esta manera el derechohabiente acude a la unidad médica quince minutos antes en el caso de una cita subsecuente, y treinta minutos para el de primera vez con la certeza de estar ya agendado, disminuyendo sensiblemente su presencia física en la unidad y evitando mayor tiempo de espera.

El surtido de medicamentos en la CMF Casa Blanca fue entregado de forma completa a los derechohabientes del ISSSTE (3 de cada 4 pacientes), a diferencia del estudio realizado por Ramírez de la Roche et al. (2005) en unidades de medicina familiar del ISSSTE en la ciudad de México,⁽¹³⁾ donde 4 de cada 10 pacientes no recibieron el medicamentos recetado.

El porcentaje de surtimiento de medicamentos de la CMF Casa Blanca (75%) está por debajo del reportado en el estudio de satisfacción por surtimiento de recetas de usuarios y no usuarios del Seguro Popular (SSP) realizado en unidades de la Secretaría de Salud de Tabasco por Santos-Padrón et al.,⁽¹⁴⁾ donde a 82% de los afiliados a este esquema de seguro público se les surtió completamente su receta en la farmacia de la unidad.

Sin duda, este comparativo nos ayuda a entender que el derechohabiente del ISSSTE en la unidad familiar en estudio prioriza un menor tiempo de espera en su satisfacción.

Los resultados del trabajo de tesis realizado por Guzmán L. Raúl en el año 2004⁽¹⁵⁾ acerca de la satisfacción del usuario en la consulta externa del centro médico ISSET, son similares a los de esta investigación, ya que los que más demandaron la atención fueron del sexo femenino, casados, con escolaridad de nivel primaria, empleados, y recibieron buena orientación del médico. No así en relación al tiempo de espera, ya que en este estudio de investigación el promedio es inferior (20 minutos) al que se reporta en el estudio de los derechohabientes del Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco (ISSET) donde el promedio fue mayor de 30 minutos.

CONCLUSIÓN.

Este estudio hace evidente el proceso de la atención médica y sus referentes de calidad. La satisfacción de los usuarios está determinada por la oportunidad en la atención (menos tiempo de espera), la calidad percibida está asociada al tratamiento interpersonal (buen trato, responsabilidad e interés del personal) así como a la valoración de la limpieza de la clínica, y al surtido de medicamentos (entrega de medicación completa a 3 de cada 4 usuarios).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Deming WE. Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid, España: Díaz de Santos; 1989: 393.
2. Donabedian A. L. La Calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. La Prensa Médica Mexicana. México, 1991.
3. Gilmore M, Moraes NH. Manual de gerencia de la calidad. Washington, D.C: OPS-OMS; 1996:1-18.
4. Aguirre-Gas H. Evaluación de la calidad de la atención médica, expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. Salud Pública México 1990; 32: 170-180.
5. Secretaría de Salud de México. Programa de Acción: Cruzada Nacional por la Calidad de los servicios de Salud. Primera Edición 2002: 64.
6. Carta de los Derechos de los Pacientes. Horizonte Sanitario 2005 4 (1): 47-48.
7. Modelos de garantía para Latinoamérica. Guía de capacitación e implementación www.icas.net (Consultado: 10 marzo 2009).
8. Priego-Álvarez H., Meneses Hernández J., López Naranjo J. Calidad percibida y nivel de confianza con los servicios médicos de la CMF Casa Blanca del ISSSTE. 2006. Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2006; 12(32):17-22.
9. Ramírez-Sánchez TJ, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G., Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública Mex. 1998; 40:3-12. Disponible en: www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf
10. Andía-Romero C, Pineda-Aparicio A, Soteco-Roque, Sanyos-Zevallos J, Molina- Jara M, Romero-Villena M. Satisfacción del usuario de los servicios de la consulta externa del hospital I Espinar, Perú. SITUA 2002; 10: 19-20. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/.../satisfac_usuariosconsulta.pdf
11. Colunga R, López M., Aguayo A. Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara. Rev. Cubana Salud Pública 2007; 33(3). Disponible en: bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33_3.../spu12307.htm
12. Reyes G. Blanca, Aceituno C. Omar. Tesis: Satisfacción de la Atención en la consulta general a usuarios mayores de 15 años, centro de salud, Flor del Campo, Tegucigalpa, Honduras, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-Managua: Julio 2004. Disponible en: http://www.minsa.gob.ni/bns/tesis_sp/37.pdf
13. Ramírez de la Roche O, López Serrano A, Barragán Solís A, Arce Arrieta E. Satisfacción del usuario en una unidad de medicina familiar de una institución de seguridad social de la ciudad de México. Rev. Med. Inst. Mex Seguro Social 2006; 44 (1): 39-45 39. www.imss.gob.mx/NR/.../RM06106SatisfacciC3B3nuserio.pdf
14. Santos Padrón Hilda, Mier y Terán S. Jaime, Martínez H. Clara, Aguilar B. Sarai. Satisfacción por surtimiento de recetas de usuarios y no usuarios del seguro popular en Tabasco. Salud Tab 2005; 11(1-2): 327-332. www.imbiomed.com/11/articulos.php...
15. Guzmán L. Raúl. Tesis: Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro Médico ISSET, Villahermosa, Tabasco, marzo 2004, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. p. 5.