

Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital de Chachapoyas, marzo, 2019

Satisfaction level of users treated in emergency at the Chachapoyas hospital, March, 2019

Carlos Martín Torres Santillán¹

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acudieron al Servicio de Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas durante el mes de marzo del 2019. El diseño del estudio fue cuantitativo, descriptivo, observacional, prospectivo, transversal. La muestra estuvo conformada por 183 usuarios (pacientes o acompañantes); los cuales fueron encuestados utilizando la encuesta SERVPERF. Se encontró una satisfacción por dimensiones de 97.3% para la dimensión fiabilidad, 99.2% para la dimensión capacidad de respuesta, así como la dimensión seguridad obtuvo un 96.6%, la dimensión empatía obtuvo 94.5% y la dimensión aspectos tangibles obtuvo un nivel de satisfacción del 86,3%; obteniéndose una satisfacción global de 94.8%. Destacándose atributos como una rápida atención y resolución de la situación del paciente a cargo de personal médico, garantizándose su seguridad y privacidad. Denotándose la falta de señalización del servicio y la ausencia de un personal encargado de la orientación del usuario. Se concluye que existe un alto nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, que fueron atendidos en el mes de marzo del 2019.

Palabras claves: Satisfacción del usuario, usuario externo

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the level of satisfaction of users who attended the Emergency Service of the Virgen de Fátima de Chachapoyas Regional Hospital during the month of March 2019. The study design was quantitative, descriptive, observational, prospective, transversal. The sample consisted of 183 users (patients or companions); which were surveyed using the SERVPERF survey. Satisfaction by dimensions of 97.3% was found for the reliability dimension, 99.2% for the response capacity dimension, as well as the security dimension obtained 96.6%, the empathy dimension obtained 94.5% and the tangible aspects dimension obtained a satisfaction level of 86.3%; obtaining an overall satisfaction of 94.8%. Highlighting attributes such as rapid attention and resolution of the patient's situation by medical personnel, guaranteeing their safety and privacy. Denoting the lack of signaling of the service and the absence of a staff in charge of the user's orientation. It is concluded that there is a high level of satisfaction of the users treated in the Emergency Service of the Virgen de Fátima de Chachapoyas Regional Hospital, who were treated in the month of March 2019.

Keywords: User satisfaction, external user

¹Bachiller en Medicina Humana de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Correo electrónico: carlos.torres@untrm.edu.pe

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú, los servicios de salud son proveídos principalmente por el Estado, teniendo el carácter de públicos, siendo solo una pequeña cantidad de estos proveídos por el sector privado.

En los últimos tiempos el Estado Peruano ha tratado de brindar atención médica a todos los pobladores del país, considerando que el derecho a la salud, es un derecho constitucional, el cual se encuentra consagrado en la Constitución Política del Perú, utilizando diversas estrategias destinadas a coberturar a la mayoría de la población, trazándose como meta para el año 2021, que todos los peruanos cuenten con un seguro de salud, mediante el cual, accedan a los diversos servicios de salud.

Simultáneamente al hecho de diseñar políticas de estado que permitan a los peruanos acceder a los servicios de salud, surge la necesidad de brindar una atención de calidad, que se constituye en el reto mediano, pues el usuario actual no solo busca acceder a un servicio de salud, sino acude a dicho servicio con la expectativa de recibir una atención de calidad, razón por la cual, el Ministerio de Salud, ha diseñado algunas estrategias destinadas a medir la calidad de estos, diseñando algunos instrumentos tales como la Encuesta de Satisfacción del Usuario, que se ha convertido en un instrumento primordial para valorar la calidad de atención, tanto desde la óptica del usuario externo que acude a un servicio (paciente y acompañante) como del usuario interno que brinda el servicio (personal de salud).

El Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Chachapoyas, brinda atención médica desde el año 1963, contando actualmente con infraestructura, equipamiento y personal médico en las diferentes especialidades y servicios complementarios de apoyo, que atienden a los pacientes en situación de emergencia referidos de toda la Región Amazonas, constituyéndose en uno de los servicios más importantes y prioritarios de este nosocomio, razón por la cual, resulta necesario y hasta indispensable, medir la calidad de atención que reciben los usuarios que utilizan este servicio con la finalidad de conocer la situación actual y diseñar programas y proyectos de mejora continua si el caso lo ameritase.

II. MATERIAL Y MÉTODO

El presente estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, observacional, prospectivo y transversal. Tuvo como muestra 183 personas (pacientes o acompañantes), mayores de 18 años que asistieron por atención médica al Servicio de Emergencia durante el mes de marzo del 2019 del Hospital Regional Virgen Fátima de Chachapoyas. Fueron excluidos aquellas personas que por alguna discapacidad física o mental o por su actual

condición médica no podían expresar su opinión, así como aquellos que resultaron ser trabajadores o familiares de trabajadores que laboran en este nosocomio.

La evaluación de la satisfacción de los pacientes o acompañantes que acudieron a la Emergencia del Hospital de Chachapoyas se llevó a cabo mediante la aplicación de la encuesta SERVPERF.

La encuesta SERVPERF (SERVice PERFormance), valoró el desempeño del servicio, evaluando la calidad de la atención recibida, considerando las percepciones del usuario. Esta encuesta contenía 22 preguntas, siendo calificadas por el usuario en un rango de valoración del 1 al 7, siendo uno (1) el menor valor y siete (7) el máximo valor. Desde el punto de vista cuantitativo, se consideró para los efectos de valoración de las respuestas de los encuestados los siguientes valores nominales: Usuario Insatisfecho 1,2,3; Usuario Satisfecho 4,5,6,7.

Las preguntas se agruparon en cinco (05) dimensiones que evaluaron la calidad del servicio:

I. Fiabilidad (Preguntas 01 a la 05): Considerada como la capacidad para brindar un servicio de manera exitosa.

II. Capacidad de respuesta (Preguntas 06 a la 09): Considerada como la predisposición de servir al usuario y brindarle un servicio de calidad en un tiempo razonable.

III. Seguridad (Preguntas 10 a la 13): Considerada como la confianza que origina la actitud del prestador de salud al demostrar conocimiento, cortesía, privacidad, facilidad para comunicarse y generar confianza.

IV. Empatía (Preguntas 14 a la 18): Considerada como la posibilidad de una persona para colocarse en la situación de otra para comprender y satisfacer de manera adecuada sus necesidades.

V. Aspectos Tangibles (Preguntas 19 a la 22): Considera los aspectos materiales percibidos por el usuario durante la atención. Se refiere a las condiciones actuales de la infraestructura, equipos y personal de salud.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Porcentaje de la condición de los encuestados.

| CONDICION DEL ENCUESTADO | CANTIDAD | (%) |
|--------------------------|----------|-------|
| USUARIO | 69 | 37.7% |
| ACOMPANANTE | 114 | 62.3% |
| TOTAL | 183 | 100% |

Tabla 2
Porcentaje de edades de los encuestados.

| EDAD | CANTIDAD | (%) |
|--------------------|----------|--------|
| 18 – 40 AÑOS | 120 | 65.6 % |
| 41 – 60 AÑOS | 53 | 28.9 % |
| MAYORES DE 60 AÑOS | 10 | 5.5 % |
| TOTAL | 183 | 100% |

Tabla 3
Porcentaje del tipo de sexo de los encuestados.

| SEXO DEL ENCUESTADO | CANTIDAD | (%) |
|---------------------|----------|--------|
| MASCULINO | 67 | 36.6 % |
| FEMENINO | 116 | 63.4 % |
| TOTAL | 183 | 100% |

Tabla 4
Porcentaje del grado de instrucción de los encuestados.

| GRADO DE INSTRUCCIÓN | CANTIDAD | (%) |
|------------------------|----------|--------|
| ANALFABETO | 2 | 1.1 % |
| PRIMARIA | 68 | 37.2 % |
| SECUNDARIA | 72 | 39.3 % |
| SUPERIOR TÉCNICO | 22 | 12.0 % |
| SUPERIOR UNIVERSITARIO | 19 | 10.4 % |
| TOTAL | 183 | 100% |

Tabla 5
Porcentaje del tipo de seguro de los encuestados.

| TIPO DE SEGURO | CANTIDAD | (%) |
|----------------|----------|--------|
| SIS | 154 | 84.2 % |
| SOAT | 4 | 2.2 % |
| NINGUNO | 5 | 2.7 % |
| OTRO | 20 | 10.9 % |
| TOTAL | 183 | 100% |

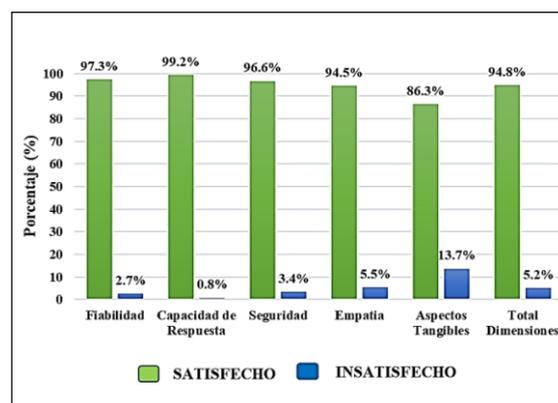
Tabla 6
Porcentaje de encuestados según el tipo de usuario.

| TIPO DE USUARIO | CANTIDAD | (%) |
|-----------------|----------|--------|
| NUEVO | 80 | 43.7 % |
| CONTINUADOR | 103 | 56.3 % |
| TOTAL | 183 | 100% |

Tabla 7
Porcentaje según el tópico donde fue atendido el encuestado.

| TÓPICO DONDE FUE ATENDIDO | CANTIDAD | (%) |
|---------------------------|----------|--------|
| MEDICINA | 102 | 55.7 % |
| CIRUGIA | 51 | 27.9 % |
| PEDIATRIA | 24 | 13.1 % |
| TRAUMATOLOGIA | 6 | 3.3 % |
| TOTAL | 183 | 100% |

Figura 1
Porcentaje de satisfacción de las dimensiones evaluadas.



IV. DISCUSIÓN

En la actualidad, conocer la satisfacción del usuario externo (paciente o acompañante) y del usuario interno (personal de salud), se ha convertido en una herramienta poderosa y necesaria por parte de los directivos y administrativos que gerencian los servicios de salud tanto para indagar sobre la marcha y funcionamiento de un determinado servicio de salud evaluado, así como para diseñar planes y programas de mejora.

El servicio de emergencia de los diferentes

establecimientos de salud que pertenecen al Ministerio de Salud, no han sido ajenos a esta evaluación, sin embargo, a pesar de existir una metodología ya establecida para medir la satisfacción del usuario que utiliza el servicio, al no existir la obligatoriedad de realizar la aplicación periódica de esta herramienta, no existen resultados periódicos, que permitan realizar comparaciones del desempeño de un determinado servicio de salud.

El Servicio de Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, no ha sido ajeno a esta insuficiente falta de evaluación periódica, pues no se cuenta con información que nos permita establecer comparaciones para establecer el grado de mejora del servicio en los últimos años, siendo una tarea pendiente tanto para la dirección de este nosocomio, por lo que no resulta posible realizar comparaciones con estudios anteriores.

Sin embargo, tanto en el Perú como en el extranjero se han realizado algunas investigaciones como la realizada por Vilcarromero (2003) que evaluó la calidad de atención médica del Departamento de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH) en el año 2003, desde la perspectiva del paciente encontrando una insatisfacción total con la calidad de la atención médica siendo las dimensiones respuesta pronta y empatía las que mostraron los mayores niveles de insatisfacción severa (89.2% y 26.9% respectivamente); mientras que, los aspectos tangibles presentaron los mayores niveles de satisfacción (75%).

La presente tesis, a través de la aplicación de la encuesta SERVPERF (SERVice PERFormance), aplicada a los usuarios (pacientes o acompañantes) que acudieron al Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Chachapoyas, encontró un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios, pudiéndose explicarse estos resultados por la poca cantidad de pacientes que acuden a este servicio, sumado al hecho de que existe mayor disponibilidad de personal médico por especialidades y una reciente ampliación de la infraestructura del Servicio de Emergencia de este nosocomio sin embargo, también se encontró de manera muy marcada y visible la insatisfacción del usuario en tres aspectos fundamentales, siendo estos en primer lugar una deficiente comunicación y relación entre el médico tratante y el usuario, seguido de deficiencias en la señalización de los diferentes ambientes del servicio y finalmente, insatisfacción debido a la ausencia de un personal encargado de brindar orientación a los pacientes y acompañantes que acuden a este servicio.

V. CONCLUSIONES

La satisfacción de los usuarios que acudieron al Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Chachapoyas, en el mes de marzo del 2019, fue de

94.8%. Considerado un resultado aceptable del nivel y calidad del servicio evaluado.

La satisfacción por dimensiones fue: Fiabilidad con una satisfacción de 97.3%, Capacidad de respuesta con una satisfacción de 99.2%, Seguridad con una satisfacción de 96.6%, Empatía con una satisfacción de 94.5%, Aspectos tangibles con una satisfacción de 86,3%.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bustamante, P.; Avendano, D.; Camacho, B.;
- Ochoa, E.; Alemany, F.; & Asenjo, M. (2013). *Evaluación de la satisfacción del paciente con atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados*. *Emergencias*, 25: pp. 171-176.
- Cabello, E & Jesús, L. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. *Revista Médica Herediana*, 23(2), pp. 88-95.
- Cabello, E. (2010). *Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia*. Tesis de Maestría. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima – Perú.
- Celis, J. (2004). *Evaluación de la calidad de servicio en emergencia desde la percepción del usuario externo, Hospital I Naylamp ESSALUD, Chiclayo 2004*. Tesis para optar la Maestría en Gerencia de Salud. Lima, Perú, Universidad Cayetano Heredia, Lima – Perú.
- Córdova, V. (2007). *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau*. Tesis Magistral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú. Universitario Jaime Mota de Barahona. *Revista Médica Dominicana*, 72(3).
- Soleimanpour, H.; Gholipouri, Ch.; Salarilak, S.; Raoufi, P.; Gholi, R. Jafari, A. et al (2011). *Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza Hospital, Tabriz, Iran*. *Int J Emerg Med.*, 4(2):
- Ramírez, N. & Pimentel R. (2011). *Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de emergencia del Hospital Regional y*

Timaná, L. (2002). *Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. Publicaciones de Medicina en Portales Médicos.com. Buscador Google. Calidad de Atención.

Vilcarromero, S. (2003). *Evaluación de la calidad de la atención médica del Departamento de Emergencia de Adultos de Hospital Nacional Cayetano Heredia desde la percepción del paciente*. Tesis para optar el título de Médico Cirujano. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima – Perú.