Universidad Nacional de Mar del Plata - Facultad de Ciencias de la Salud y Trabajo Social

Repositorio Kimelü **http://kimelu.mdp.edu.ar/**

Licenciatura en Enfermería Tesis de Enfermería

2010

Satisfacción del Usuario en relación a la atención recibida en la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata.

Sack, Liliana Mabel

http://200.0.183.227:8080/xmlui/handle/123456789/69

Downloaded from DSpace Repository, DSpace Institution's institutional repository

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA.
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y SERVICIO SOCIAL.
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA.

TALLER DE TRABAJO FINAL

DOCENTE: Lic. Laura Celaya.

Autoras:
GARCIA CLAUDIA
ONOFRI CLAUDIA
SACK LILIANA MABEL

MAR DEL PLATA, 13 de Mayo de 2010.

“Satisfacción del Usuario en relación a la atención recibida en la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata”.

Agradecemos:

- A todos aquellos seres queridos, amigos, colegas, a los que de una u otra forma brindaron su tiempo, conocimientos y apoyo incondicional.

- A las personas que voluntariamente aceptaron participar en el estudio.

- A las autoridades y personal de la Unidad Sanitaria Aeroparque por las facilidades otorgadas.

INDICE

TITULO..... 2
AGRADECIMIENTOS 3
INDICE 4
CAPITULO I
INTRODUCCION AL PROBLEMA 6
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 7
FUNDAMENTACION 7
OBJETIVO GENERAL: 8
OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 8
CAPITULO II
MARCO TEÓRICO..... 10
UNIDAD SANITARIA AEROPARQUE (Anexo III) 18
DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES: 20
DEFINICIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE: 20
DEFINICIÓN DE VARIABLES INTERVINIENTES: 23
ESQUEMA DE VARIABLES..... 24
CAPITULO III
DISEÑO METODOLÓGICO:..... 29
CAPITULO IV
INFORME:..... 33
1. **Aspectos generales** 33
2. **Parte I** 45
3. **Parte II** 54
4. **Parte III** 56
5. **Parte IV** 58
CONCLUSIONES..... 59
ANEXOS
ANEXO I: Autorizacion 64
ANEXO II: Entrevista..... 70
ANEXO III: Fotos, Mapa 75
BIBLIOGRAFIA 77

CAPITULO I

INTRODUCCION AL PROBLEMA

El presente proyecto de investigación está dirigido a determinar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud de la Unidad Sanitaria Aeroparque con respecto a la atención recibida. Primeramente se realizará una entrevista a la coordinadora de la Unidad Sanitaria (previa autorización de la Secretaría de Salud del Municipio General Pueyrredon) (*Anexo I*) para conocer los servicios que brinda la mencionada unidad y así poder formular las preguntas, respecto de la satisfacción del usuario, que serán volcadas en una encuesta dirigida a la población de referencia, instrumento que permitirá cumplir con el objetivo de éste proyecto.

Detectar la satisfacción del usuario dentro del sector salud debería ser reconocido como una necesidad y una obligación y no como un sinónimo de sofisticación. El usuario es la base que sustenta el accionar del equipo de salud, por lo tanto es a él a quien deben dirigirse todas las acciones en función de calidad.

Se puede decir que satisfacción de los usuarios es igual a calidad percibida de un servicio. El usuario fija expectativas, pautas y exigencias de rendimiento. Calidad y satisfacción son conceptos que van de la mano**.** Son los usuarios los que definen y evalúan la calidad continuamente, expresando verbalmente su satisfacción o descontento con el tipo de atención que reciben diariamente.

Debería ser una obligación ineludible de los servicios de salud monitorear aquellas “cosas” a las que el usuario le da valor, con el fin de intervenir, para optimizar el servicio brindado.

Para determinar la satisfacción del usuario, en este caso, se identificarán diferentes aspectos como las relaciones interpersonales entre los usuarios y el equipo sanitario, accesibilidad y factores técnicos.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios en relación con la atención recibida en la Unidad Sanitaria Aeroparque, de la Ciudad de Mar del Plata, en los meses de Diciembre 2009-Marzo 2010?

FUNDAMENTACION

Evaluar la calidad de la prestación de los servicios de salud debería ser un compromiso que forme parte del "ser" y "hacer" de todos los profesionales de la salud. Para brindar un servicio de calidad, uno de los aspectos fundamentales es la evaluación de la satisfacción de los usuarios.

A partir de la percepción de los usuarios podemos identificar problemas que ayuden a mejorar la calidad en la prestación de servicios. Donabedian Avedís[1] sostiene que "la satisfacción del paciente, además de ser en sí un objetivo y resultado de la atención, puede verse también como una contribución a otros objetivos y resultados. Por ejemplo es más probable que un paciente satisfecho coopere eficazmente con el médico y que acepte y siga sus recomendaciones. La satisfacción también influye sobre el acceso al cuidado, ya que es más probable que un paciente satisfecho vuelva a buscar la atención".

En la calidad de un servicio intervienen más las expectativas de los usuarios que el contenido. La percepción de la satisfacción dependerá de quien demande el servicio en sí, ya que iguales prestaciones de servicio, serán percibidas de modos diferentes por los distintos usuarios.

Elementos y conceptos nuevos van agregándose día a día en lo que refiere a calidad de atención: derechos de los pacientes, conceptos de paciente-usuario, oferta y demanda de servicios, entre otros.

"La calidad es un derecho que debe ser garantizado, por lo tanto la garantía de la calidad es imperativa en los sistemas de salud y, de manera concreta, en las organizaciones que los conforman"[2] Desde el Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Medica se normatizan las actividades vinculadas con el accionar sanitario con el fin de asegurar la

---

[1] DONABEDIAN Avedís. "La Calidad de la Atención Médica. Definición y Métodos de Evaluación" 1984. México, D. F. Ed. La Prensa Médica Mexicana, S.A. de C.V. Pág. 32.

[2] RUELAS, E & QUEROL, J. "Calidad y Eficiencia en las Organizaciones de Atención a la Salud" 1994. México, D. F. Ed. Fundación Mexicana para la Salud.

calidad de los servicios y de las prestaciones que se brindan a la población y se proponen las medidas necesarias para garantizar la calidad de los mismos. [3]

OBJETIVO GENERAL:

- Determinar el grado de satisfacción de los usuarios en relación con la atención recibida en la Unidad Sanitaria Aeroparque, de la Ciudad de Mar del Plata, en los meses de Diciembre 2009 – Marzo 2010.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar el grado de satisfacción, respecto de las relaciones usuario- equipo de salud.
- Identificar el grado de satisfacción respecto de los factores técnicos.
- Identificar el grado de satisfacción respecto a la accesibilidad a los servicios de salud brindados en la Unidad Sanitaria.

[3] MINISTERIO DE SALUD Y ACCIÓN SOCIAL. República Argentina. Resolución N° 432/92. Ratificado por Decreto 1424/97, "Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica"

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

La salud depende de las condiciones naturales donde la sociedad se desarrolla: del clima, del suelo, de la ubicación y de las características geográficas y de los recursos naturales disponibles. En consecuencia no es posible definir teóricamente un nivel aceptable de salud, ya que cada grupo y cada individuo adopta dentro de su dominio aquel que mejor se ajusta a sus aspiraciones y posibilidades reales y concretas[4].

Es necesario fortalecer institucionalmente los servicios de salud para que puedan constituir y desarrollar una cultura de promoción, evaluación y resguardo de la calidad de atención. Desde el Programa Nacional De Garantía De Calidad De La Atención Medica[5]; se conciben como transformaciones que se deben plasmar en procesos continuos, permanentes y uniformes en el sector salud; que deben contar con la inclusión de todos los subsectores. En el programa se agrupan todas las actividades que intervienen en el proceso global destinado a asegurar el mejor nivel de calidad posible, al menor costo económico y social, así como aquellas acciones destinadas a actualizar y a adecuar las normativas vigentes.

La definición de calidad más aceptada en la actualidad, que recorre un largo proceso nacido desde antes de la década del ’50 es la del doctor Avedís Donabedian, la persona más reconocida mundialmente en el tema. Se refiere a la calidad como una propiedad de la atención medica; que puede ser obtenida en diversos grados y que se concreta “logrando los mayores beneficios, con los menores riesgos posibles para el paciente, dados ciertos recursos”[6].

El gobierno de la ciudad de Buenos Aires, en su Programa de Gestión de Calidad en Salud[7], tomando la definición de Donabedian, se refiere a la calidad de atención como “el suministro de servicios equitativos y accesibles a toda la comunidad, con nivel profesional adecuado, teniendo en cuenta los

[4] SACOTO, A. TERAN, C ANDRADE, F. “La Atención de la Salud en el Ecuador: contribuciones para el Debate”. Movimiento Laico para América Latina 1992. Pág. 208
[5] “Programa Nacional de Calidad de la Atención Médica” Resolución Secretarial 432/92. Decreto 1424/97
[6] DONABEDIAN, Avedís. “Evaluación de la Calidad de la Atención Medica”. Investigaciones sobre Servicios de Salud: una Antología. Publicación Científica 534. Washington DC; OPS/OMS, 1992 pág. 382 – 404.
[7] “Programa de Gestión de Calidad en Salud” Resolución 1069-SS-2004. www.buenosaires.gov.ar

recursos disponibles para lograr la satisfacción de los usuarios y del personal de salud a través de un proceso de planificación, evaluación y mejora.

Sin duda alguna el nivel de satisfacción dependerá del tipo de usuario, ya que cada sujeto tiene una historia diferente y ciertas experiencias previas que marcan su paso por los centros asistenciales.

Los Usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, esperan recibir atención de calidad deficiente, la aceptan sin quejarse y hasta expresan satisfacción cuando participan en encuestas. La satisfacción del usuario, según expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas. Es posible que el usuario diga que está satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro, debido a las normas culturales en contra de las quejas, o porque responde positivamente a la palabra "satisfecho".

Por lo tanto, los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aun los niveles bajos de insatisfacción reportada, deben tomarse en cuenta seriamente.

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad. El orientar a los usuarios e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada suelen ser aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.

Horovitz, afirma que: “en, materia de servicios una persona satisfecha, transmite su entusiasmo a otros tres, por término medio, una persona insatisfecha comunica su insatisfacción a once personas”[8]. Por eso es fácil

[8] HOROVITZ J. La Calidad del Servicio. McGraw Hill. Madrid 1990 Pág. 22.

comprender que lo negativo se difunde a través de las redes sociales con más facilidad que lo positivo.

"El equipo de salud debe ser capaz de entender la conducta, las creencias y las expectativas – en una palabra, los antecedentes culturales- de cada cliente. En esta sociedad, los proveedores del cuidado de salud trabajan con gente procedente de culturas muy diversas"[9]. Leininger[10] sostiene que la cultura transmite un conjunto aparentemente ilimitado de comportamientos y de creencias, desde la manera en que caminamos hasta nuestras ideas sobre el significado de la vida y de la muerte, sin embargo no es inmune al cambio; los comportamientos modelados por una cultura deben ser flexibles si han de ser adaptativos en un entorno cambiante. Se trate de un individuo, de una familia o de un grupo de familias, un sistema rodeado por una sociedad con ideales y expectativas diferentes es posible que haga algunas modificaciones en su propio conjunto de actividades prescripta culturalmente y los estándares en respuesta.

Tales cambios tienden normalmente a minimizar las diferencias visibles entre las dos culturas y se lo denomina aculturación. La aculturación no es un proceso uniforme, y mientras algunos comportamientos, tales como la elección del vestido, pueden ajustarse rápidamente a las normas externas, otros son más lentos para registrar cualquier impacto. Mac Gregor[11] señala que el equipo de salud puede ser engañado por el dominio del idioma por parte de un usuario, olvidando así investigar el grado de aculturación.

Cuando los valores, creencias, y comportamientos dictados por una cultura están encontrados con los de otra, el sistema que tiene que satisfacer de algún modo a ambas, puede crear un estrés agudo. Los escenarios del cuidado de la salud con frecuencia hacen demandas, tanto explicitas como implícitas, que pueden plantear serios dilemas a los pacientes. El etnocentrismo, o la creencia de que los modos de vida de la familia y la comunidad a la que se pertenecen son mejores que los de cualquier otra, es perfectamente natural. Con toda probabilidad, casi toda la gente de cualquier

[9] HALL, Joanne.; REDDING WAVER, Bárbara y colab. "Enfermería en salud comunitaria: un enfoque de sistemas". Washington, OPS/OMS. 1990
[10] LEININGER Madeleine: "Transcultural Nursing: Concepts, Theories, and Practices". (New York: John Wiley & Sons, 1978), pág.36-348.
[11] MAC GREGOR, Frances "Uncooperative patients: some cultural interpretations" American Journal of Nursing, 67:88-91, 1967.

cultura siente así, y este compromiso emocional ayuda a que la cultura permanezca intacta. Pero tal tipo de actitud puede ser la única y más grande barrera para el entendimiento intercultural.

El equipo de salud debe evitar los juicios de valor casi automáticos que se basan en lo que ellos creen y en sus ideales y buscar la lógica interna que hay detrás de la conducta y las creencias aparentemente "raras" de los clientes, es esencial tener respeto por los sistemas culturales que no nos son familiares. No se debe esperar que todos los clientes de una nacionalidad dada o de una identidad étnica reaccionen de la misma manera. Se presentan variaciones en las orientaciones de valor dentro de cada grupo, y la aculturación puede magnificar tales diferencias.

Dentro del equipo de salud la función de enfermería se caracteriza por la identificación cercana, la comprensión y la confianza de las enfermeras con los usuarios, su capacidad para comunicarse y sus aptitudes para entender los aspectos culturales están generalmente muy desarrolladas. Las medidas que tome la enfermera en casos particulares son esenciales para que las medidas destinadas a un grupo puedan adoptarse con éxito. Cualquier actividad individual puede estar inscripta en un marco concebido para mejorar la salud general de la comunidad.

"Al iniciar la valoración, algunos datos sobre su contexto social, saber donde creció, como fue su familia, su educación, saber donde vive, cuánto tiempo lleva viviendo ahí, donde trabaja, que clase de trabajo realiza, cuando y como descansa, todo ello puede sugerir el grado de aculturación en su presente situación, algunos posibles puntos de estrés, y también las fuentes potenciales de asistencia"[12].

"La aculturación es un proceso por el que pasan las personas de otras nacionalidades o etnias, pero también alcanza a personas de diferentes extractos sociales"[13].

En un país de tanto mestizaje como el nuestro existen diferencias en las condiciones concretas de vida de los distintos grupos sociales que conforman la nación, es necesario intentar comunicarse para lograr respetar y aprender de

[12] HALL, Joanne E; REDDING WAVER, Bárbara y colab. "Enfermería en salud comunitaria: un enfoque de sistemas". Cap. XIX. Washington, OPS/OMS. 1990
[13] Ibíd.

la visión del otro. Sin duda las restricciones derivadas de la pobreza imponen a los que la viven conductas, actitudes, normas y percepciones similares que le permiten ajustarse a ellas. A su vez hay variedad de los grupos sociales pobres que conforman el país, con orientaciones culturales distintas según la procedencia regional (diferentes provincias, zonas urbanas o rurales), las historias locales, entre otros factores.

Lo expuesto permite afirmar que existen tantos conceptos de satisfacción del usuario en salud como sujetos hay en el mundo. Sin embargo, los criterios de evaluación son diferentes, en unos más detallados y en otros más generales, pero todos apuntan a la necesidad de recibir trato digno.

Las estrategias y programas de promoción de la salud deben adaptarse a las necesidades locales y las posibilidades específicas de cada país y región y tener en cuenta los diversos sistemas sociales, culturales y económicos[14].

"La construcción de un sistema sanitario moderno, que procure dar una respuesta adecuada y beneficiosa a la demanda y necesidades de la comunidad en salud, atenuando situaciones de inequidad, accesibilidad y mejorando los estándares en salud, basados en la Atención Primaria de la Salud, no puede solo estar sustentando y ejecutando en base al equipo de salud y la estructura sanitaria que se le ofrece a la sociedad, sino que debe propender a estimular la participación activa y dinámica de todos los sectores sociales de una comunidad (Ong's, Iglesia, Sistema Educativo, etc.)"[15].

El sector sanitario no puede por sí mismo proporcionar las condiciones previas ni asegurar las perspectivas favorables para la salud.

El sector salud está integrado por el conjunto de organizaciones que tienen como objetivo principal brindar servicios de salud a la población bajo la forma de actos, normas y procedimientos, llamamos actor social a personalidades, organizaciones o agrupaciones humanas que en forma estable o transitoria, tienen la capacidad de acumular fuerza, desarrollar intereses y necesidades, y actuar produciendo hechos en la situación[16].

---

[14] O.M.S. Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud. Canadá. 1986.
[15] DR COLLIA Domingo Jorge. Presidente 2° Congreso Provincial de Atención Primaria de la Salud. "La APS como eje centralizador en la construcción del sistema de salud" Mar del Plata. 21 y 22 de Mayo 2009.
[16] MATUS, C.: Política, planificación y gobierno, segundo borrador. OPS, Washington, D.C. 1987

Se debe contar con el apoyo de la comunidad para logar cambios que beneficien y satisfagan a todos. El mejor aporte que recibe el equipo de salud, es la posibilidad de conocer realmente a la comunidad con la que trabajara. La comunicación no se produce con el mero hecho de reunirse y escucharse. Las cargas ideológicas que tenemos respecto de la comunidad (poco adiestrada, indiferente, ineficiente) influyen en la actitud, mucha veces temerosa, dependiente o desconfiada, que ella muestra al equipo de salud (burócratas, autoritarios, “dioses de la salud”). Para lograr comunicarse se deben dejar de lado todos los prejuicios.

La atención primaria representa el primer nivel de contacto de los individuos la familia y la comunidad con el sistema nacional de salud, llevando lo más cerca posible la atención de salud al lugar donde residen y trabajan las personas, y constituye el primer elemento de un proceso permanente de asistencia sanitaria[17].

Este proceso debería basarse en la satisfacción de las necesidades de la población. Existen criterios para abordar e identificar dichas necesidades, uno de ellos tiene que ver con la percepción de la población con respecto de sus propias necesidades. La cobertura de estas necesidades revela la existencia de una relación dinámica en la que intervienen las necesidades y aspiraciones de la población y la oferta para satisfacerlas.

Los centros de salud municipales y las postas sanitarias que dependen del municipio, brindan servicios relacionados con la atención primaria de la salud de la población. Pero determinadas prácticas médicas que requieren internación o derivación de pacientes o especialistas, son propios de establecimientos que cuentan con mayor infraestructura, como es el caso de los hospitales.

El personal administrativo de cada sala de salud, programa por medio de fax o correo electrónico con el hospital que corresponda, la prestación médica necesaria. Al paciente se le entrega una constancia escrita en la que se indica fecha y hora en que deberá concurrir para ser atendido. Terminada la interconsulta, el paciente continúa con los controles en la sala de atención de

[17] Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud, “Declaración de Alma-Ata”, URSS, 6-12 de septiembre de 1978. Punto VI.

su barrio. Esta modalidad de trabajo, evita traslados y esperas innecesarias, a la vez que garantiza que la población esté adecuadamente atendida.

Muchas veces los usuarios esperan de la unidad sanitaria servicios para los cuales la misma no está destinada, por esto es importante que la Unidad deje claro cuáles son las funciones que cumplirá, cuales son los servicios que brindara a la comunidad y cuáles son sus limitaciones. Al estar informada la comunidad no reclamara por servicios que sabe que la unidad no está destinada a brindar.

Los usuarios de los servicios de salud esperan servicios accesibles, en distancias, transportes y trámites. Esperan una atención amable y oportuna, un ambiente agradable, información suficiente y que el personal se encuentre capacitado.

"El conocimiento de la opinión del cliente sobre servicios recibidos es una vía para mejorar la calidad de las prestaciones y la propia imagen del centro de salud"[18].

La satisfacción del usuario viene acompañada de la necesidad y obligación de cada grupo profesional de evaluar su desempeño en sí mismo y sus consecuencias en la interacción con los otros, para obtener como resultado la adecuada prestación del servicio.

La satisfacción por la calidad de un servicio está vinculada con el conjunto de propiedades que debe tener ese servicio para atender las necesidades de las personas a las cuales va dirigida.

"Al hablar específicamente de calidad en los centros asistenciales o sanitarios, debemos esperar que se alcance una calidad integral, en la cual se encuentra involucrada la calidad intrínseca, que se refiere a los procesos diagnósticos, terapéuticos o rehabilitadores, al profesionalismo y/o competencia de los prestadores de servicios y a la tecnología disponible para ello y la calidad percibida, valorada fundamentalmente por los usuarios y que es determinada por condicionantes de la satisfacción del usuario, como son: equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad y confortabilidad.

[18] Varo Jaime. "Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria" Ediciones Díaz de Santos. 1994. Madrid. España.

1. Equidad, es la atención igualitaria con las mismas oportunidades de recibir asistencia.

2. Fiabilidad, significa que se lleve a cabo de manera fiel e íntegra la atención que se otorga, sin fallas, errores o demoras que pueden desvalorizar internamente a todos los profesionales o algunos profesionales que intervienen en su atención.

3. Efectividad, en la resolución de su problema de salud y la posible influencia que tienen en la misma los cuidados ofrecidos por todo el personal de enfermería.

4. Buen trato, percibido a lo largo del contacto que ha mantenido el usuario con todo el personal del centro hospitalario.

5. Respeto hacia las características personales de todos y cada uno de ellos.

6. Información, que sea completa, verídica y que le permita un conocimiento del entorno en el que se encuentra, derechos y deberes que le asisten durante su hospitalización. También se relaciona con la información que le permite tomar decisiones respecto a los cuidados que van a recibir o alternativas clínicas sobre su tratamiento.

7. Continuidad en el seguimiento del proceso del cuidado con apertura de canales de comunicación.

8. Confortabilidad, relacionada al grado de confort y seguridad del entorno que se le ha ofrecido a lo largo de su estancia en el hospital o del servicio recibido."[19]

[19] PALLARES L. "Guía práctica para la evaluación de la calidad de atención de enfermería". Olalla. Ediciones. Madrid, España. 1996: 30-33.

UNIDAD SANITARIA AEROPARQUE (Anexo III)

La Unidad Sanitaria Aeroparque fue inaugurada en septiembre de 2006 por la Secretaria de Salud de la Municipalidad General Pueyrredon. Se encuentra ubicada en las calles Pelayo y Mugaburu del Barrio Aeroparque. Los límites del área programática de la Unidad son Avenida Constitución, Ruta 2, Arroyo La Tapera y Monte Carballo. Comprende los Barrios Aeroparque, Montemar y Caisamar. Las zonas que más demandan los servicios de la Unidad Sanitaria son el Barrio Aeroparque y una parte de Caisamar.

En el área de influencia viven aproximadamente 8800 personas, según el último censo del año 2001.

El horario de atención es Lunes y Miércoles de 07 a 16 hs y Martes Jueves y Viernes de 07 a 14 hs, para la atención se entregan turnos en el día, la Unidad brinda un servicio de emergencia básico y en caso de tener que evacuar pacientes se realiza mediante un servicio de ambulancias convenido por la Municipalidad.

En el área física tiene tres consultorios para atención, una pequeña sala de espera, office de enfermería, dos baños (uno público y uno privado), una pequeña cocina y una oficina administrativa.

Cuenta con dos enfermeros, dos médicos clínicos, un médico generalista, un personal administrativo y un personal de limpieza que se desempeñan diariamente en la Unidad. Durante la semana asisten dos médicos pediatras, un médico ginecólogo, una asistente social y un nutricionista que rotan por otros centros de salud. Una psicóloga presta sus servicios de manera voluntaria.

Concurren a la Unidad Sanitaria aproximadamente 1000 personas por mes, en demanda de algún servicio.

Los programas del Plan Federal de Salud que se aplican en la Unidad Sanitaria son:

- Remediar.
- Prodiaba.
- Programa de atención a la mujer embarazada, control de embarazo.

- Programa materno infantil.
- Calendario oficial de vacunación.
- Programa de planificación familiar y procreación responsable.
- Probas.
- Prevención de cáncer de cuello de útero y de mama.
- Servicio social: programa alimentario (entrega de bolsas de alimentos). Programa del fondo solidario (microcréditos).

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
Clínica Medica	**Clínica Medica**		**Clínica Medica**	**Clínica Medica**
Generalista	**Nutrición**	**Generalista**		**Generalista**
Enfermería	**Enfermería**	**Enfermería** Control del lactante.	**Enfermería**	**Enfermería**
Servicio Social	**Pediatría**	**Pediatría**	**Psicología**	**Pediatría**

Administración: Lunes a Viernes 8 a 14 hs.
Papanicolaou: sacar turno Lunes a Viernes 7.45 hs.
Caminatas saludables: Miércoles 14.30 hs.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES:

Satisfacción del usuario en relación con la atención recibida[20]: Juicio de valor emitido de acuerdo con la percepción del individuo, perteneciente a la población adulta bajo estudio, en relación con las condiciones de las áreas físicas y características del servicio recibido.

La emisión de un juicio de valor comprende el análisis y valoración de las acciones que pertenecen a los entornos de la administración, asistencia y educación que se realizan desde el centro de salud.

Abarca la totalidad de las acciones de los miembros del equipo de salud, que desde sus diferentes roles trabajan brindando prestaciones de salud individuales o colectivas, preventivas o asistenciales, constituyendo en conjunto una oferta de servicios básicos de salud

Los aspectos que incluiremos en la variable satisfacción del usuario en relación con la atención recibida son:

- Relaciones interpersonales, (equipo de salud – usuario)
- Accesibilidad.
- Factores técnicos.

DEFINICIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

Las dimensiones de la variable satisfacción del usuario en relación a la atención recibida son:

- Relaciones interpersonales: las consideraremos como la comunicación entre usuarios y prestadores de servicio; como el vínculo de comportamiento afectivo entre el prestador y el beneficiario de dicha atención. Tendremos en cuenta los siguientes indicadores cada uno considerado por áreas de servicio: médicos, enfermería y personal administrativo:
    - el lenguaje: el paciente debe salir convencido de que ha entendido las prestaciones del servicio ofrecido, no debe tener dudas, por lo que deben dejarse de lado las palabras técnicas.

[20] MARENGO, A- CARBAJAL, C- TESORO, J. Estudio de la Satisfacción del Usuario de Servicios de Atención Medica (SUAM). Medicina Y Sociedad. OMS-OPS. Vol. 7 N° 6 (1984)

- la predisposición a escuchar: muchos pacientes necesitan, simplemente, ser escuchados. Esta descarga otorga una importante cantidad de información que puede servirse para volcarla en el servicio y mejorarlo para los próximos pacientes. El escuchar atentamente premia la importancia del mensaje del otro, hasta el usuario más impaciente o violento se apacigua en presencia de un oyente atento[21].
- la amabilidad: el tono de la respuesta, el saludo, las gracias, forman parte de un buen repertorio que compone amabilidad[22].

• Accesibilidad: es la posibilidad de la población de ser atendidos por los Servicios de salud. Esta accesibilidad puede ser:

- Creencias Culturales: deben respetarse las pautas culturales y creencias de los pacientes, siempre que las mismas no vayan en contra de la salud de los mismos.
- Ubicación y Transporte: se refiere a la ubicación geográfica de la Unidad Sanitaria y a los medios de transporte que permiten llegar a la misma
- Horario: se refiere al horario de atención de la Unidad Sanitaria.
- Disponibilidad de turnos: se refiere a la cantidad de turnos otorgados en el día.
- Capacidad de Respuesta: se refiere al tiempo de que se demoro la solución del problema.
- Tiempo de atención: se refiere al tiempo que le dedicaron para la atención.
- Información y Difusión: se refiere a la difusión de información sobre los servicios y programas que se brindan en la Unidad Sanitaria.

• Factores Técnicos: Instalaciones e insumos.

- Instalaciones: nos referiremos a la planta física donde se llevará a cabo la atención y comprende las instalaciones del edificio, de los espacios

[21] GUEDIKIAN, S; BIBBO, P. "Satisfacción del Usuario como Pilar de la Calidad de Atención", Trabajo de Investigación para el Curso de Gestión en Salud Publica UNMP 2006-2007 pág. 17
[22] Ibíd.

destinados a salas de espera, consultorios, baños, iluminación, ventilación, temperatura. Tomaremos como indicadores de ésta dimensión:

- Estado de los espacios destinados a los usuarios (salas de espera, consultorios, baños): "el ambiente debe ser limpio, organizado y confortable, sin ser lujoso desde lo teórico. Estas condiciones físicas ejercen un impacto Psicológico positivo en los pacientes que condiciona su respuesta interna (humor, bienestar, etc.)[23].
- Iluminación: hace referencia al hecho de contar con luz adecuada y suficiente, natural o artificial, en todos los ambientes destinados a los usuarios en todas las horas del día.
- Ventilación y Temperatura: es la acción y efecto de hacer correr el aire procedente del, exterior por puertas o ventanas a fin de contar con ambientes oxigenados y libres de olores, manteniendo la templanza de los ambientes según la estación del año

- Insumos: haremos referencia a los elementos existentes en el centro de salud, suministros que se relacionan con la provisión de elementos y materiales tales como
  - Medicación: suministrada por los programas nacionales vigentes
  - Vacunas: correspondientes al plan de vacunación nacional y las campañas vigentes.
  - Material descartable: jeringas, agujas, algodón, gasas, antisépticos, etc.
  - Elementos de control de signos vitales: termómetro, tensiómetro, balanza, etc.

[23] MARCHCERDA, J.; PRIETO RODRIGUEZ, M.; HERNAN GARCÍA M.; BIMBELA PEDRALA, J.; LOPEZ FERNANDEZ, L. y MILLAR, J. Escuela Andaluza de Salud Pública. Cuaderno de Gestión. Volumen 2 Nº 1, Enero-Marzo, 1996, Pág. 39-44.

DEFINICIÓN DE VARIABLES INTERVINIENTES:

Edad:

Tiempo en que una persona ha vivido a contar desde que nació.

Sexo:

Conjunto de los individuos de uno u otro sexo (masculino, femenino).

Barrio:

Cada una de las partes en que se divide la ciudad para su mejor organización.

Nacionalidad:

Estado propio de la persona nacida o naturalizada en una nación.

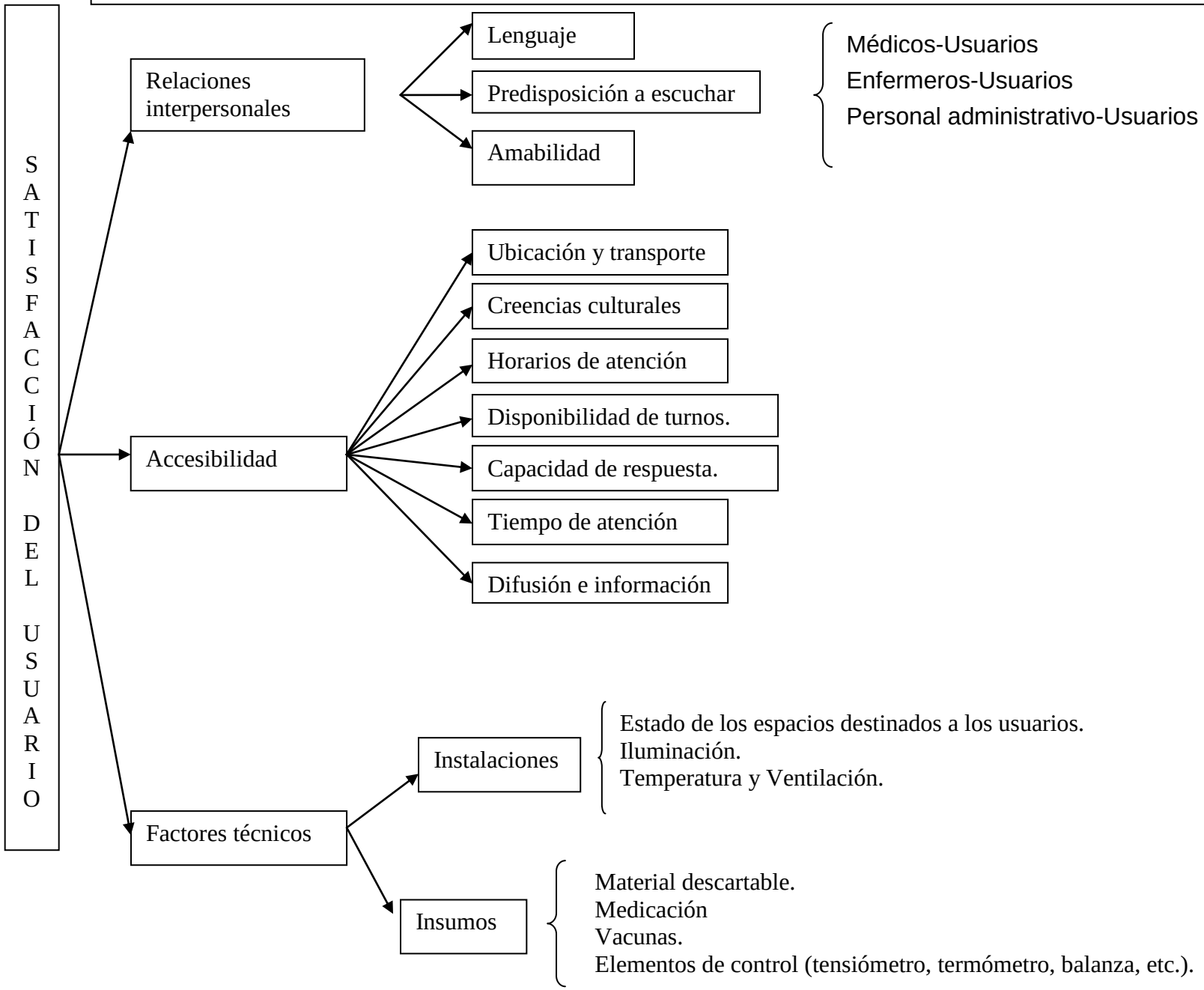
Grado de instrucción:

Nivel de los conocimientos adquiridos en establecimientos de educación.

Tiempo de espera:

Cantidad de minutos / horas que una persona aguarda para ser atendida.

ESQUEMA DE VARIABLES



RELACIONES INTERPERSONALES:

	INDICADORES		ÍNDICE
Lenguaje	Pregunta 1, 2: Satisfacción de los usuarios respecto al lenguaje utilizado.	Médicos Enfermeros Administrativos	-Muy Satisfecho. -Satisfecho -Poco satisfecho. -Insatisfecho.
Predisposición a escuchar.	Pregunta 3, 4, 5: Satisfacción de los usuarios respecto a la predisposición a escuchar.	Médicos Enfermeros Administrativos	-Muy Satisfecho. -Satisfecho. -Poco satisfecho. -Insatisfecho.
Amabilidad.	Pregunta 6, 7: Satisfacción de los usuarios respecto a la amabilidad del personal.	Médicos Enfermeros Administrativos	-Muy Satisfecho. -Satisfecho. -Poco satisfecho. -Insatisfecho.

ACCESIBILIDAD:

	INDICADORES	INDICE
Ubicación y Transporte.	Pregunta 9: Satisfacción de los usuarios respecto a la ubicación y transporte.	-Muy Satisfecho. -Satisfecho -Poco satisfecho. -Insatisfecho.
Creencias Culturales.	Pregunta 11: Satisfacción de los usuarios respecto a las creencias culturales de los usuarios.	-Muy Satisfecho. -Satisfecho -Poco satisfecho. -Insatisfecho.
Horarios de Atención.	Pregunta 12: Satisfacción de los usuarios respecto al horario de atención.	-Muy Satisfecho. -Satisfecho. -Poco satisfecho. -Insatisfecho.
Disponibilidad de Turnos.	Pregunta 13: Satisfacción de los usuarios respecto a la cantidad de turnos otorgados por día.	-Muy Satisfecho. -Satisfecho -Poco satisfecho. -Insatisfecho.
Capacidad de respuesta	Pregunta 8: Satisfacción de los usuarios respecto a la rapidez con que solucionaron el problema.	-Muy Satisfecho. -Satisfecho -Poco satisfecho. -Insatisfecho.
Tiempo de Atención	Pregunta 14: Satisfacción de los usuarios respecto al tiempo que se dedicó a la atención.	-Muy Satisfecho. -Satisfecho -Poco satisfecho. -Insatisfecho.
Difusión e información.	Pregunta 10: Satisfacción de los usuarios respecto a la difusión de información de los servicios.	-Muy Satisfecho. -Satisfecho. -Poco satisfecho. -Insatisfecho.

FACTORES TÉCNICOS:

	INDICADORES	INDICE
Instalaciones		
Estado de los espacios destinados a los usuarios.	Pregunta 15: Satisfacción de los usuarios respecto a la limpieza, organización y comodidad de los ambientes.	-Muy Satisfecho. -Satisfecho. -Poco satisfecho. -Insatisfecho.
Iluminación.	Pregunta 17: Satisfacción de los usuarios respecto a la iluminación del lugar.	-Muy Satisfecho. -Satisfecho. -Poco satisfecho. -Insatisfecho
Temperatura y Ventilación.	Pregunta 16: Satisfacción de los usuarios respecto a la temperatura y ventilación del lugar.	-Muy Satisfecho. -Satisfecho. -Poco satisfecho. -Insatisfecho
Insumos.		
Material Descartable.	Pregunta 20: Satisfacción de los usuarios respecto a la cantidad de material descartable disponible	-Muy Satisfecho. -Satisfecho. -Poco satisfecho. -Insatisfecho
Medicación.	Pregunta 18: Satisfacción de los usuarios respecto a la medicación disponible.	-Muy Satisfecho. -Satisfecho. -Poco satisfecho. -Insatisfecho
Vacunas.	Pregunta 21: Satisfacción de los usuarios respecto al cumplimiento del plan de vacunación.	-Muy Satisfecho. -Satisfecho. -Poco satisfecho. -Insatisfecho
Elementos de control.	Pregunta 19: Satisfacción de los usuarios respecto a la cantidad de material disponible (tensiómetro, termómetro, balanza).	-Muy Satisfecho. -Satisfecho. -Poco satisfecho. -Insatisfecho

CAPITULO III

DISEÑO METODOLÓGICO:

TIPO DE ESTUDIO:

El tipo de estudio seleccionado es descriptivo y transversal; pretende determinar el grado de satisfacción de los usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque, de la Ciudad de Mar del Plata, en relación con la atención recibida.

Según el análisis y alcance de los resultados es descriptivo. Según período y secuencia del estudio es de tipo transversal porque la variable se estudiará en un tiempo determinado y en un período delimitado, ya que la investigación se llevará a cabo en los meses de Diciembre de 2009 a Marzo de 2010.

UNIVERSO Y MUESTRA:

Universo:

La Unidad sanitaria Aeroparque cuenta actualmente con 3200 Historias Clínicas (datos suministrados por la Dra. Alegro, coordinadora de la unidad). El universo de la muestra está compuesto por 1066 pacientes adultos (aproximadamente) que son atendidos anualmente.

Tamaño de la muestra:

El tamaño de la muestra será de 320 pacientes. El muestreo será intencional no probabilístico.

El trabajo de campo será realizado durante los meses de Diciembre de 2009 a Marzo de 2010. Se toman como días efectivos de encuestas, los días hábiles de dicho mes hasta completar la cantidad de 320 encuestas.

Selección de las personas a encuestar:

Las personas a encuestar serán individuos mayores de edad que hayan recibido atención dentro de la Unidad Sanitaria Aeroparque y que accedan voluntariamente a completar la encuesta.

Si se trata de menores de edad se entrevistara a la persona adulta que lleve el menor a la consulta.

Recolección de datos:

La recolección de datos se llevara a cabo en la sala de espera de la Unidad Sanitaria Aeroparque dentro del horario de atención de la misma, por medio de una encuesta (Anexo II) de carácter anónimo respetando la confidencialidad de los datos suministrados.

Instrumento de recolección de datos:

El instrumento de recolección de datos será una encuesta (Anexo I) que constará de preguntas cerradas, con un espacio final donde el encuestado podrá realizar las observaciones que considere relevantes. Se compondrá de cinco partes:

- La parte inicial incluirá datos generales de los encuestados acerca de ciertas variables socio demográficas (Edad, sexo, barrio de residencia, nacionalidad, grado de instrucción y tiempo de espera para ser atendido).
- En la parte I, a través de siete preguntas, se evaluará el grado de satisfacción de los usuarios respecto a las *relaciones interpersonales* que se establecen con los médicos, enfermeros y administrativos de la Unidad Sanitaria Aeroparque. Las dimensiones de ésta variable serán: el lenguaje utilizado, la predisposición a escuchar y la amabilidad en el trato.
- En la parte II se evaluará el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la accesibilidad de los usuarios a los servicios de salud, con idéntica cantidad de preguntas. Las dimensiones de ésta variable serán: creencias culturales, ubicación y transporte, horario de atención, disponibilidad de turnos, tiempo de atención, difusión e información.
- La parte III también tendrá siete preguntas y en ella se evaluará el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los factores técnicos. Las dimensiones de ésta variable serán instalaciones (estado de los espacios destinados a los usuarios, iluminación y temperatura y ventilación) e insumos (material descartable, medicación, vacunas y elementos de control).

- La parte IV será una sección abierta en la cual los usuarios podrán expresar libremente sugerencias que consideren de interés.

Procesamiento de los datos:

Los datos serán procesados a través de la utilización de herramientas informáticas (Sistema Operativo Microsoft Office).

Análisis y presentación de los datos:

Los datos serán analizados utilizando elementos de análisis de estadística descriptiva. A tales fines se emplearán tablas univariadas y gráficos (sectoriales, barras simples) que permitan alcanzar el objetivo de éste estudio descriptivo y transversal, mostrando la situación de las variables evaluadas en el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud de la Unidad Sanitaria Aeroparque.

Para el análisis de la encuesta se utilizaran los siguientes índices: Muy Satisfecho, Satisfecho, Poco Satisfecho e Insatisfecho.

Muy satisfecho corresponderá a aquellos usuarios que respondan 6 o más preguntas como muy satisfecho.

Satisfecho corresponderá a aquellos usuarios que respondan 4 o 5 preguntas como muy satisfecho.

Poco satisfecho corresponderá a aquellos usuarios que respondan 6 o más preguntas poco satisfecho.

Insatisfecho corresponderá a aquellos usuarios que responden 4 o más preguntas como insatisfecho.

CAPITULO IV

INFORME:

1. Aspectos generales

Tabla 1: Edad de los Usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la Ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

EDAD	N° de Usuarios	%
18 - 27	111	34,7
28 - 37	65	20,3
38 - 47	65	20,3
48 - 57	44	13,7
58 - 67	24	7,5
68 - 87	11	3,5
Total	320	100

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla N° 1 se tomaron intervalos de 10 años de edad a partir de los 18 años hasta los 67 años, y luego un intervalo que abarca a los mayores de 68 años. De ésta manera se logra reunir a los grupos etarios en forma homogénea de acuerdo a sus características; se observa una mayor concurrencia del grupo de 18 a 27 años (34,7%) seguidos por los grupos de 28 a 37 y 38 a 47 en igual porcentaje (20,3%) y disminuyendo progresivamente a medida que aumenta la edad.

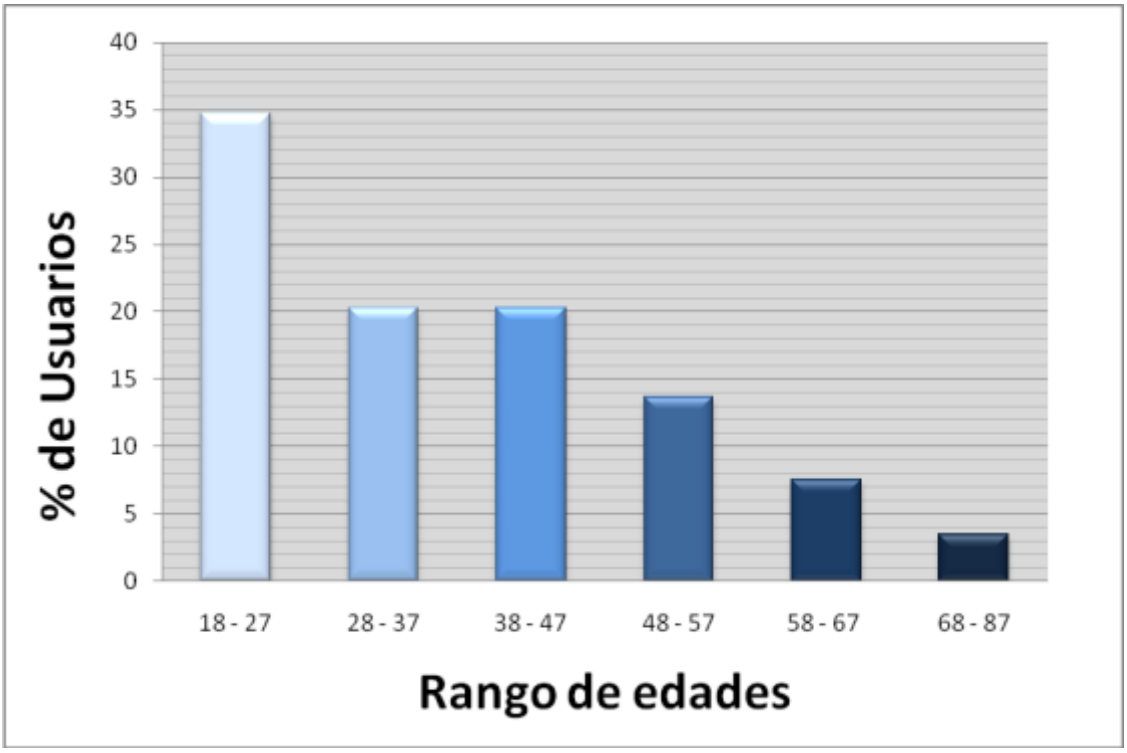


Gráfico 1: Edad de los Usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la Ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

Fuente: Elaboración Propia.

El grafico muestra una mayor demanda en el intervalo de edades de 18 a 27 años, decreciendo la demanda en forma uniforme a medida que aumenta la edad en años de los usuarios.

Tabla 2: Sexo de los usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la Ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

SEXO	**N° de Usuarios**	**%**
Femenino	237	74,1
Masculino	68	21,2
N/C*	15	4,7
Total	320	100

Fuente: Elaboración Propia.

En el análisis de ésta variable se puede observar que existe una notable diferencia en la proporción por sexo, siendo las mujeres el mayor porcentaje (74,06 %). Esta diferencia estaría relacionada con la mayor oferta de servicios para la mujer como por ejemplo Ginecología; además se observa un alto número de madres que concurren a los consultorios de Pediatría en compañía de sus hijos siendo ellas las encuestadas (de acuerdo a lo expresado en Capítulo III, Selección de las personas a encuestar).

*N/C: Usuarios que no contestan ésta pregunta.

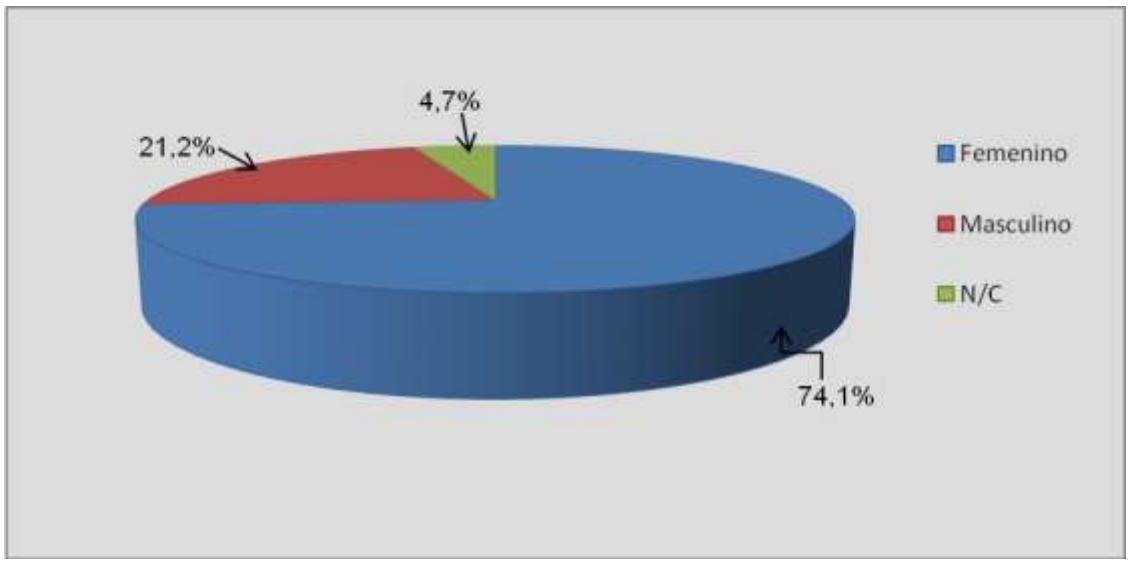


Gráfico 2: Sexo de los usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la Ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

Fuente: Elaboración Propia.

El grafico anterior muestra claramente que la mayor proporción de usuarios es del Sexo Femenino.

Tabla 3: Lugar de residencia de los usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

BARRIO	N° de Usuarios	%
Aeroparque	249	77,8
Caisamar	35	10,9
Montemar	21	6,6
Otro	12	3,75
N/C*	3	0,9
Total	320	100

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla N° 3 se puede observar que el mayor porcentaje de usuarios viven en el Barrio Aeroparque (77,8%), esto ocurre debido a que la Unidad Sanitaria está ubicada en el mencionado barrio, un 10,9 % de las personas residen en Barrio Caisamar y un 6,6 % en Barrio Montemar (Barrios de Influencia). El 3,75 % de los encuestados habitan otros barrios que se encuentran fuera del área de influencia de la Unidad Sanitaria Aeroparque.

*N/C: Usuarios que no contestan ésta pregunta.

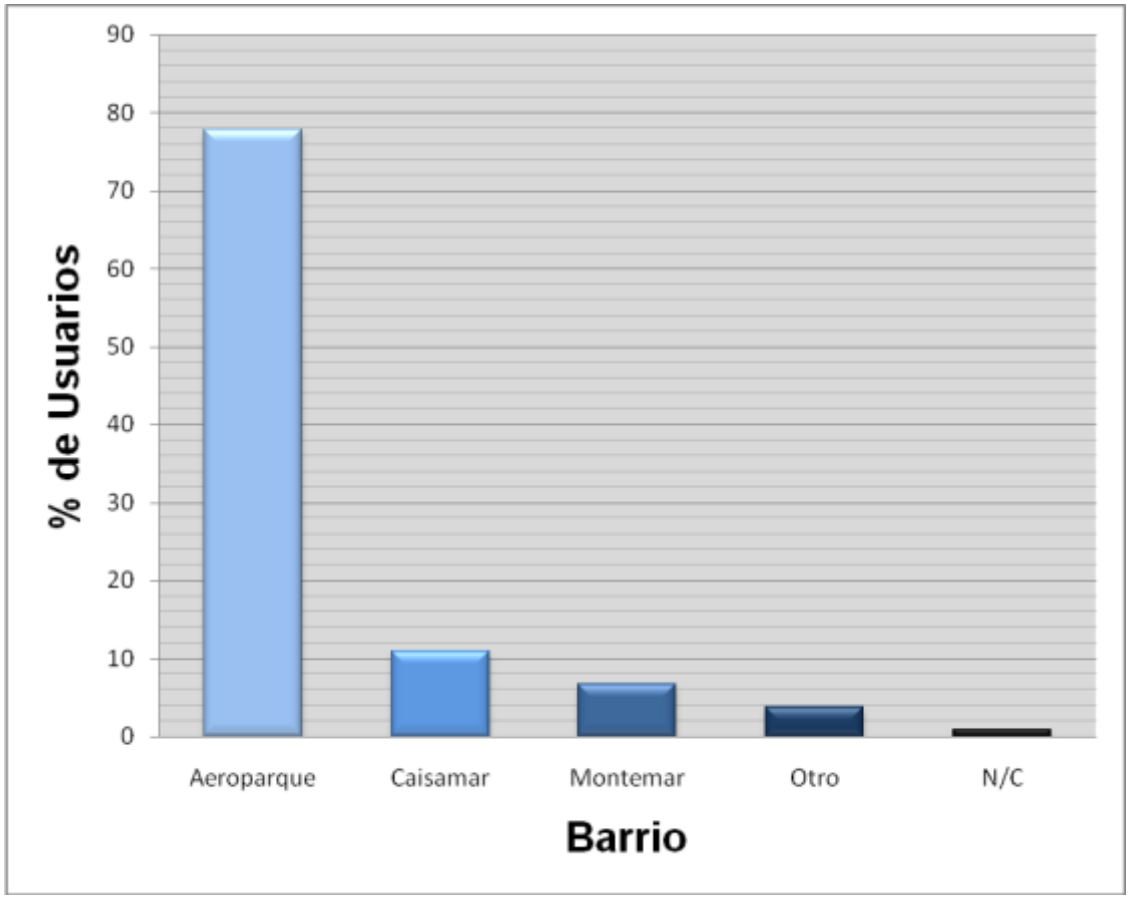


Gráfico 3: Lugar de residencia de los usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

Fuente: Elaboración propia.

El grafico Nº 3 muestra la gran demanda que existe por parte de los residentes del Barrio Aeroparque.

Tabla 4: Nacionalidad de los usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

Nacionalidad	**N° de usuarios**	**%**
Argentina	270	84,4
Otro	33	10,3
N/C*	17	5,3
Total	320	100

Fuente: Elaboración Propia

En el análisis de ésta variable se puede observar que la mayor cantidad de personas encuestadas son de nacionalidad Argentina (84.4 %), mientras que sólo un 10.3 % son de otra nacionalidad (Boliviana, Paraguaya, Chilena y Uruguaya). Un 5.3 % de los usuarios no respondieron.

*N/C: Usuarios que no contestan ésta pregunta.

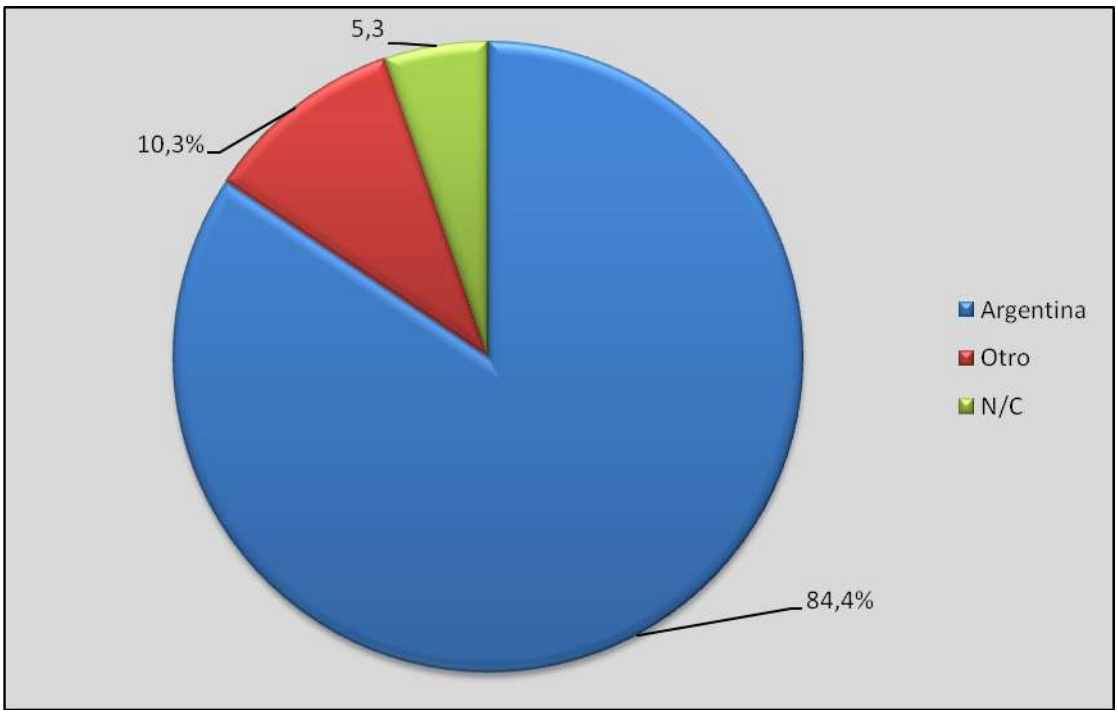


Gráfico 4: Nacionalidad de los usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

Fuente: Elaboración Propia.

Sobre el total de encuestados se puede observar que tan solo un 10,3 % de los usuarios son de nacionalidad extranjera.

Tabla 5: Grado de instrucción de los usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

Nivel de Instrucción	**N° de Usuarios**	**%**
Primaria	141	44,1
Secundaria	123	38,4
Terciaria	29	9,1
Universitaria	21	6,6
Ninguna	6	1,9
Total	320	100

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla N° 5 se puede observar que el Grado de Instrucción de la mayoría de las personas encuestadas es nivel Primario Completo o Incompleto (44,1 %), un 38,4 % Secundaria Completa o Incompleta, un 9,1 % estudios Terciarios Completos o Incompletos y un 6,6 % Universitario Completo o Incompleto, sólo un 1,9 % son personas sin instrucción.

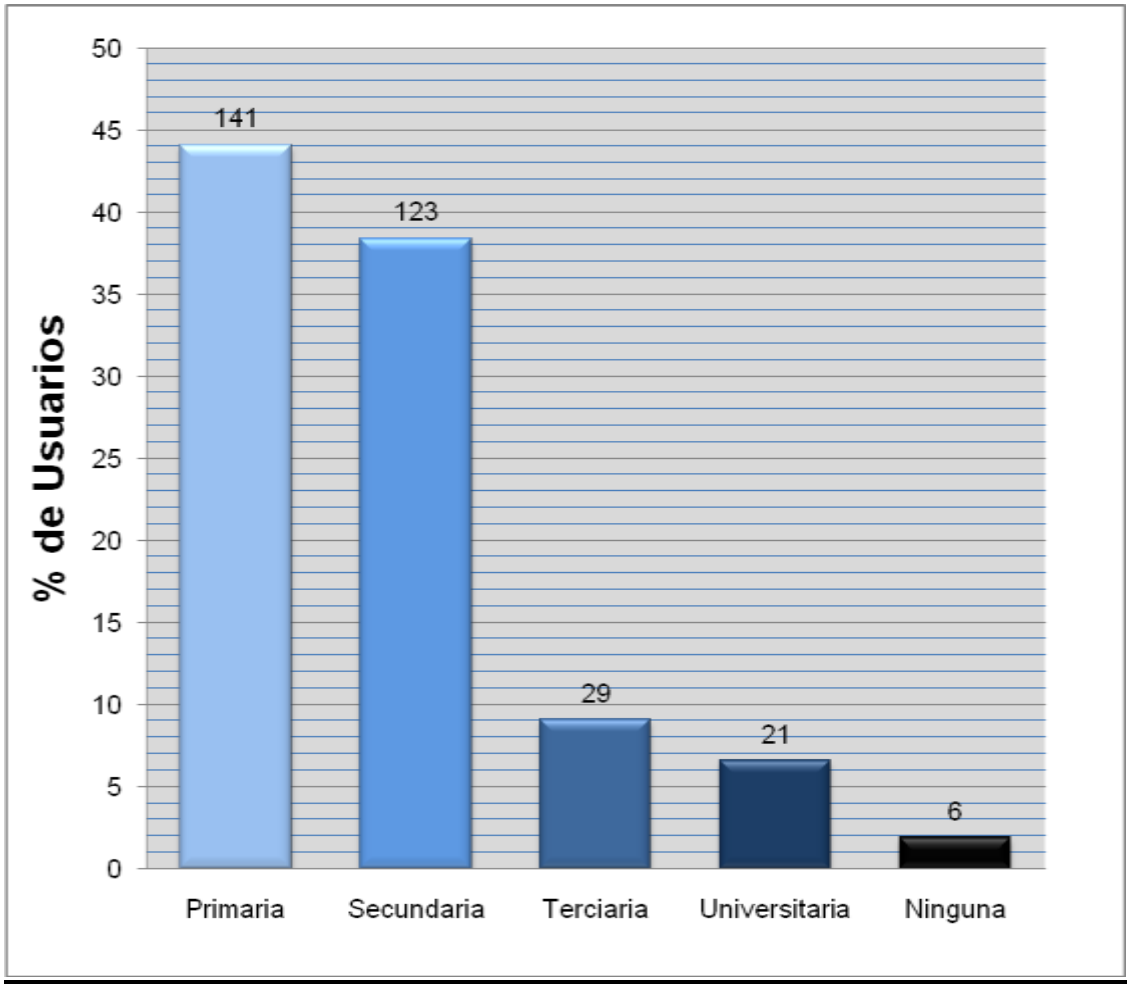


Gráfico 5: Grado de instrucción de los usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

Fuente: Elaboración Propia.

En el grafico superior se destaca que un mínimo porcentaje no tiene instrucción alguna y que la mayoría ha completado algún nivel de instrucción.

Tabla 6: Tiempo que esperaron los usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque para ser atendidos.

Tiempo de espera	**N° de Usuarios**	**%**
Menos de 30'	218	68,1
De 30' a 1 Hora	88	27,5
Más de 1 Hora	14	4,4
Total	320	100

Fuente: Elaboración Propia.

La Tabla Nº 6 muestra la distribución de los usuarios según el tiempo de espera para ser atendido. Se tomaron 3 intervalos de tiempo a saber:

- menos de 30 minutos,
- de 30 minutos a 1 hora
- más de 1 hora.

Se observa que la mayor proporción de encuestados (68,1%) espero menos de 30 minutos para ser atendido, seguido por un 27,4% que espero de 30 minutos a 1 hora y una pequeña minoría (4,4%) espero más de 1 hora.

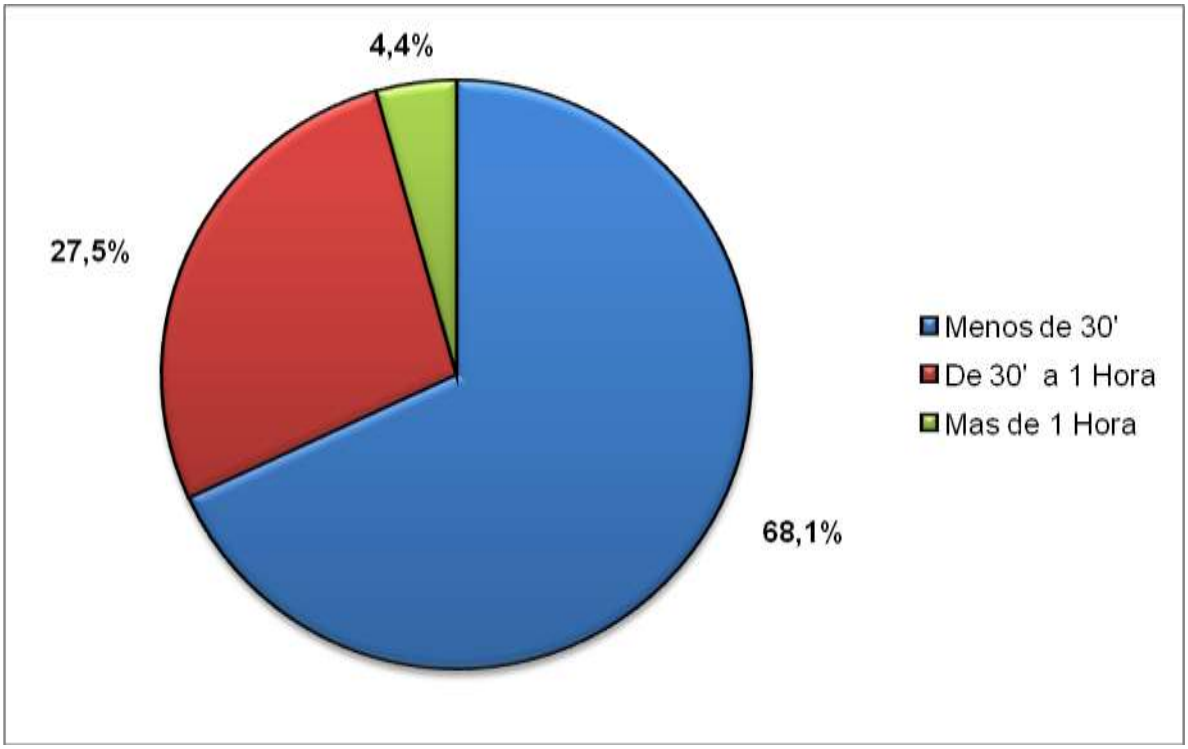


Gráfico 6: Tiempo que esperaron los usuarios de la unidad sanitaria Aeroparque para ser atendidos.

Fuente: Elaboracion Propia.

En el grafico superior se observa que la mayoria de los usuarios no espera mas de 30 minutos para ser atendidos.

2. Parte I

2.1. Percepción del usuario respecto de las relaciones usuario – equipo de salud.

Mediante las preguntas N° 1 a N° 7, se evalúa la satisfacción de los Usuarios respecto a las relaciones interpersonales que se establecen con los médicos, los enfermeros y el personal administrativo de la Unidad Sanitaria Aeroparque. Al valorar las relaciones interpersonales fueron tenidos en cuenta los siguientes aspectos: el Lenguaje, la Predisposición a Escuchar y la Amabilidad.

Tabla Nº 7: Grado de Satisfacción de los usuarios, en relación con la atención recibida en la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

Grado de Satisfacción con la Atención	Nº	%
Muy Satisfecho	220	68.7
Satisfecho	93	29.1
Poco Satisfecho	6	1.9
Insatisfecho	1	0.3
TOTAL	320	100

FUENTE: Elaboración propia.

En la tabla Nº 7, se observa que el 68.7% de los usuarios manifestaron estar muy satisfechos con la atención recibida en la Unidad Sanitaria Aeroparque, mientras que el 29.1% de los encuestados estaban satisfechos con la misma.

Es interesante resaltar que solo el 1.9% y el 0.3% de los usuarios exhibieron estar poco satisfecho e insatisfecho respectivamente.

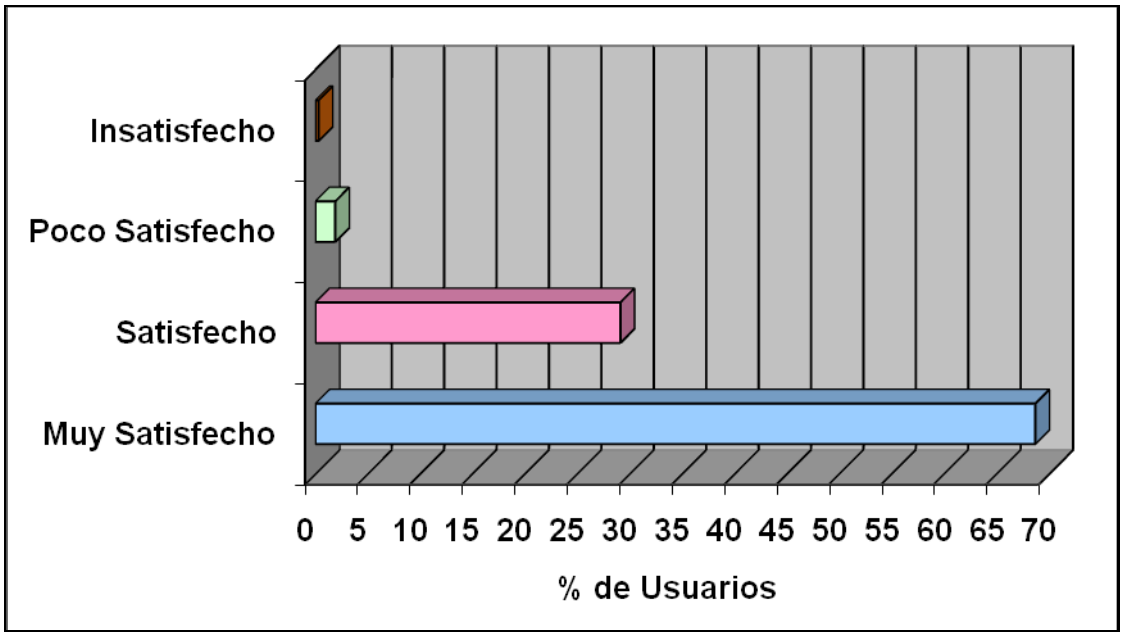


Grafico Nº 7: Grado de Satisfacción de los usuarios, en relación con la atención recibida en la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

FUENTE: Elaboración propia.

El grafico anterior muestra que aproximadamente el 69% de los usuarios estaba muy satisfecho con la atención ofrecida por la Unidad Sanitaria Aeroparque, mientras que un porcentaje menor expresó sentirse satisfecho con ella.

Tabla Nº 8: Grado de satisfacción con la relación establecida entre Médicos-usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

Grado de Satisfacción con la Relación con los Médicos	Nº	%
Muy Satisfecho	296	92.5
Satisfecho	11	3.4
Poco Satisfecho	12	3.8
Insatisfecho	1	0.3
TOTAL	320	100

FUENTE: Elaboración propia.

En la tabla Nº 8, se visualiza que el 92.5% de los usuarios se mostraron muy satisfechos con la relación que se ha establecido con los médicos institucionales, mientras que el 3.4% y el 3.8% de los mismos manifestaron estar satisfecho y poco satisfecho respectivamente.

Solo el 0.3% de los encuestados reveló estar insatisfecho con el vínculo con el equipo médico.

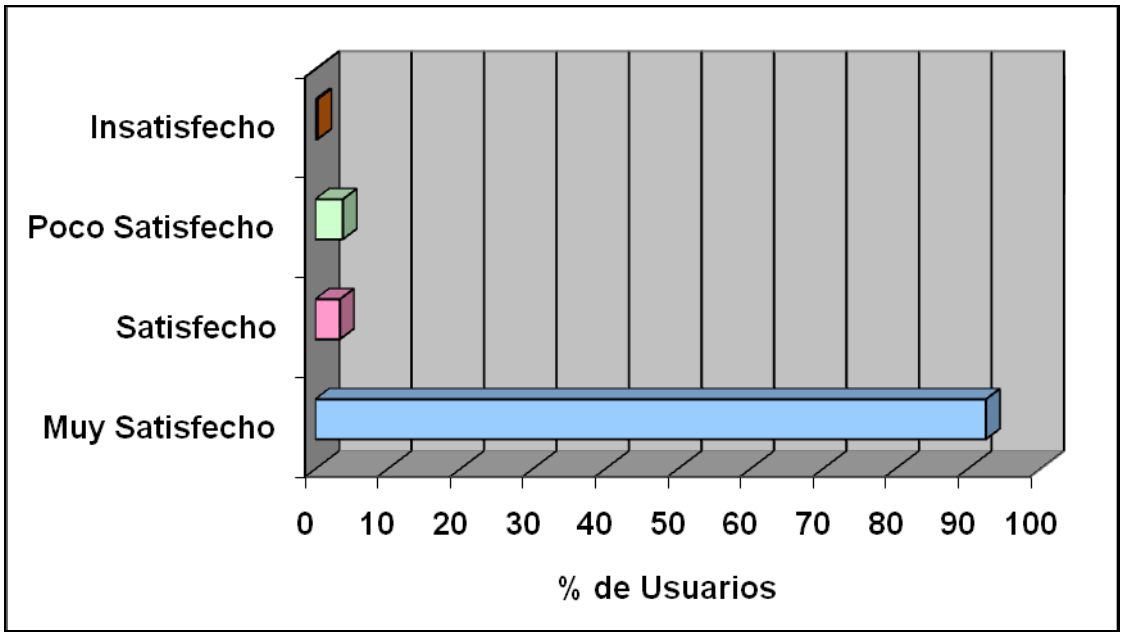


Grafico Nº 8: Grado de satisfacción con la relación establecida entre Médicos-usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

FUENTE: Elaboración propia.

Sobre el total de encuestados, se puede observar que más del 90% manifestaron estar muy satisfechos con el trato y la atención brindada por el equipo médico, siendo las restantes proporciones todas inferiores al 5%.

Tabla Nº 9: Grado de Satisfacción con la Relación establecida entre Enfermeros-usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

Grado de Satisfacción con la Relación con los Enfermeros	Nº	%
Muy Satisfecho	277	87.7
Satisfecho	23	7.3
Poco Satisfecho	15	4.7
Insatisfecho	1	0.3
TOTAL*	316	100

FUENTE: Elaboración propia.

La tabla anterior, señala que el 87.7% de los beneficiarios manifestaron estar muy satisfechos con la atención brindada por los Enfermeros en la Unidad Sanitaria Aeroparque, mientras que el 7.3% de los mismos expresó estar satisfecho.

Es importante resaltar que solo el 4.7% y el 0.3% de los usuarios se encontraron poco satisfechos e insatisfechos respectivamente, con el vínculo enfermero - paciente.

*Solo 4 encuestados no respondieron acerca de la relación con los Enfermeros por desconocer acerca de la misma.

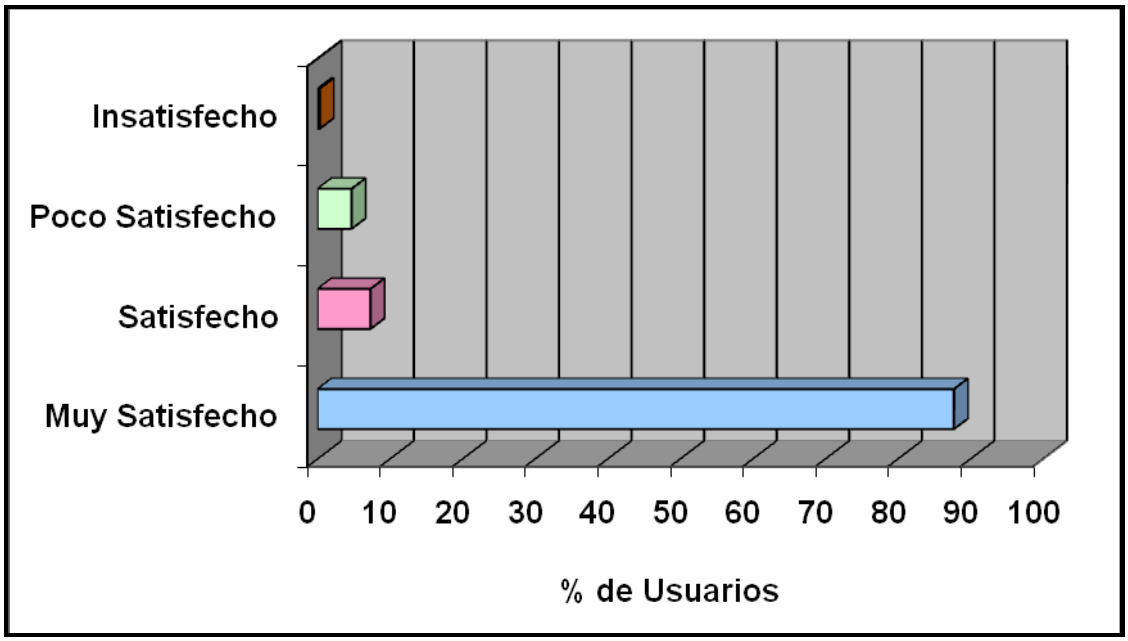


Grafico Nº 9: Grado de satisfacción con la relación establecida entre Enfermeros-usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

FUENTE: Elaboración propia.

En el grafico superior, se visualiza que la mayor proporción de encuestados (88%) que respondieron acerca de su grado de satisfacción con la relación con los Enfermeros, expuso estar muy satisfecho.

Asimismo, se destaca que las restantes proporciones son significativamente inferiores.

Tabla Nº 10: Grado de Satisfacción con la Relación establecida entre Administrativos-usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

Grado de Satisfacción con la Relación con los Administrativos	Nº	%
Muy Satisfecho	226	71.3
Satisfecho	38	12
Poco Satisfecho	49	15.4
Insatisfecho	4	1.3
TOTAL*	317	100

FUENTE: Elaboración propia.

En la tabla anteriormente expuesta, se observa que el 71.3% de los encuestados manifestó estar muy satisfecho con el trato y atención que los Administrativos brindan. Asimismo, se encontró que el 12% de los usuarios la califico como satisfactoria.

A diferencia de los aspectos analizados anteriormente, se resalta que el 15.4% de los beneficiarios estaba poco satisfecho con la relación con los Administrativos y que el 1.3% manifestó estar insatisfecho con la misma.

*Solo 3 encuestados no expresaron su valoración acerca de la relación con los Administrativos.

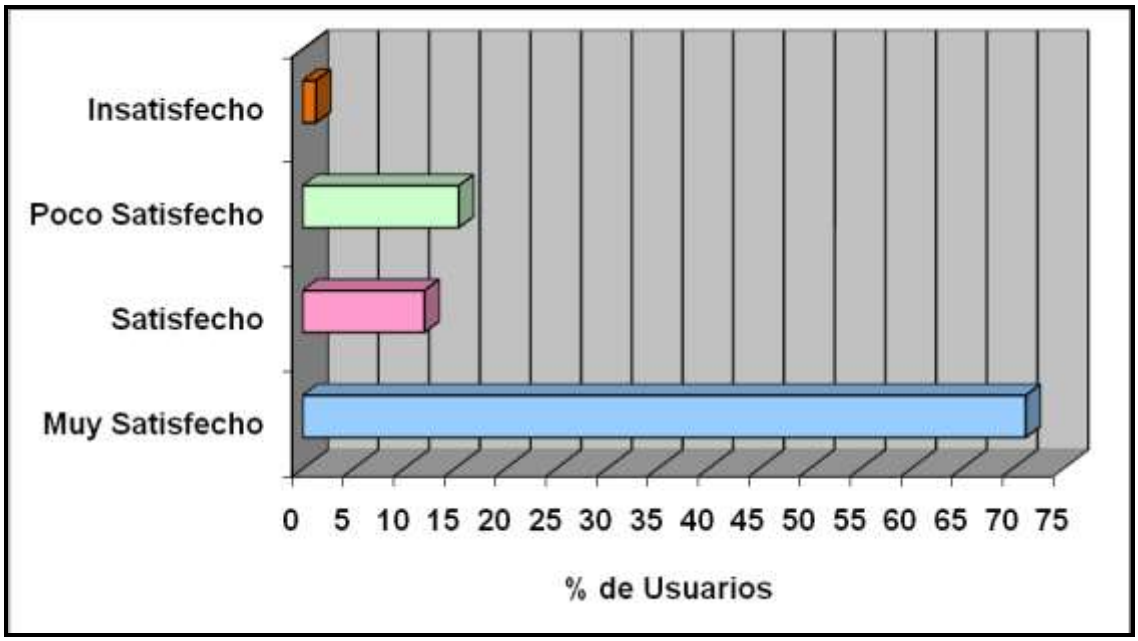


Grafico Nº 10: Grado de Satisfacción con la Relación establecida entre Administrativos-usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

FUENTE: Elaboración propia.

En el grafico superior, se evidencia que alrededor del 71% de los usuarios se encontró muy satisfecho con la atención que brindan los administrativos en la institución.

En segundo lugar, se encontró que el 15% de los encuestados estaba poco satisfecho con los mismos.

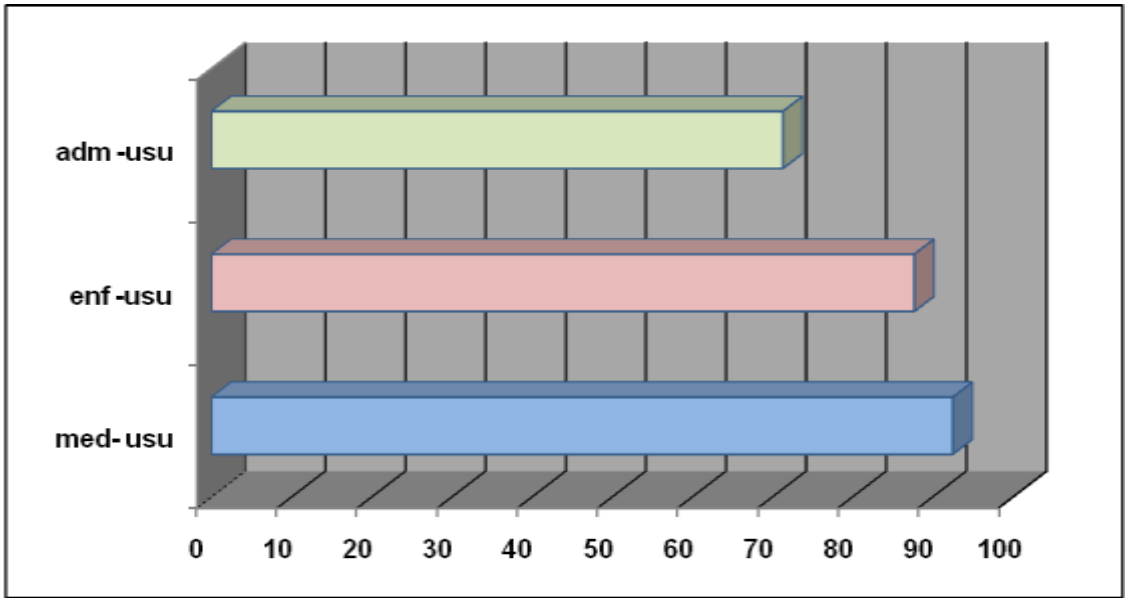


Grafico Nº 11: Grado de Satisfacción con la relación establecida entre médicos / enfermeros / administrativos y usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata, diciembre 2009 – marzo 2010.

FUENTE: Elaboración Propia.

El gráfico muestra una comparación de las respuestas de los usuarios que se encuentran muy satisfechos con la relación establecida con los médicos, enfermeros y personal administrativo. El mismo refleja que aproximadamente el 92% de los 320 usuarios que respondieron la encuesta se encuentra muy satisfecho con la relación con los médicos, el 87,7% esta muy satisfecho con respecto a la relación con los enfermeros y disminuye a un 70% aproximadamente la satisfacción establecida entre los usuarios y el personal administrativo.

3. Parte II

3.1. Percepción del usuario respecto a la accesibilidad de los servicios de salud brindados en la Unidad Sanitaria Aeroparque.

Mediante las preguntas N° 8 a N° 14 se evalúan la satisfacción de los usuarios respecto de la accesibilidad a los servicios de salud en la Unidad Sanitaria Aeroparque. Las dimensiones de esta variable son: creencias culturales, ubicación y transporte, horario de atención, disponibilidad de turnos, tiempo de atención, información y difusión.

Tabla Nº 12: Grado de Satisfacción de los usuarios, respecto a la accesibilidad de los servicios de salud brindados en la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

Grado de Satisfacción con la Accesibilidad	Nº	%
Muy Satisfecho	166	51.8
Satisfecho	102	31.9
Poco Satisfecho	46	14.4
Insatisfecho	6	1.9
TOTAL	320	100

FUENTE: Elaboración Propia.

En la tabla Nº 12, se muestra que el 51.8% de los estudiados estaba muy satisfecho con la accesibilidad y disponibilidad de los servicios de salud, el 31.4% de los mismos se encontró satisfecho y el 14.4% poco satisfecho.

El 1.9 % de los encuestados mostró estar insatisfecho con la misma.

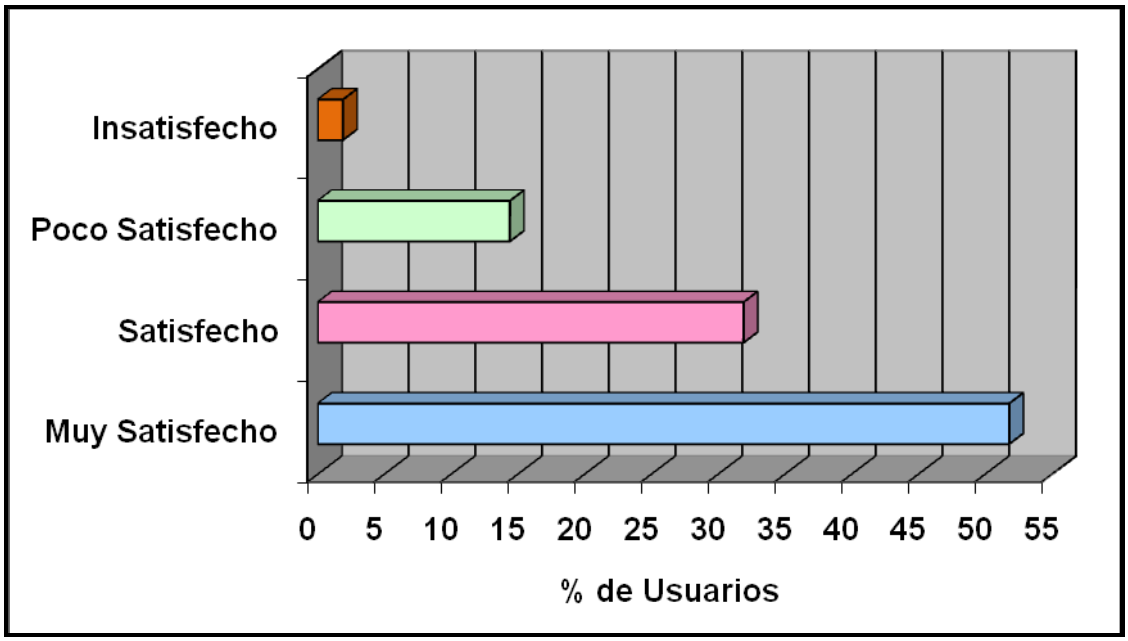


Grafico Nº 12: Grado de Satisfacción de los usuarios, respecto a la accesibilidad de los servicios de salud brindados en la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

FUENTE: Elaboración propia.

En el grafico Nº 12, se resalta que el 50% de los usuarios estaba muy satisfecho con la accesibilidad de los servicios brindados en la Unidad Sanitaria Aeroparque mientras que el 50% restante expreso, fundamentalmente, estar satisfecho o poco satisfecho con la misma.

4. Parte III

4.1. Percepción del usuario respecto de los factores técnicos.

Mediante las preguntas N° 15 a N° 21, se evalúa la satisfacción de los usuarios respecto a los factores técnicos, teniendo en cuenta dentro de esta variable, las Instalaciones (estado de los espacios destinados a los usuarios, iluminación, temperatura y ventilación) e Insumos (material descartable, medicación, vacunas y elementos de control) con que cuenta la Unidad Sanitaria Aeroparque.

Tabla Nº 13: Grado de Satisfacción respecto a los factores técnicos, de los usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

Nivel de Satisfacción con los Factores Técnicos	Nº	%
Muy Satisfecho	264	82.8
Satisfecho	37	11.6
Poco Satisfecho	17	5.3
Insatisfecho	1	0.3
TOTAL*	319	100

FUENTE: Elaboración propia.

En la tabla arriba expuesta, se observa que el 82.8% de los usuarios estuvo satisfecho con la disponibilidad de recursos y demás factores técnicos de la Unidad, mientras que el 11.6% manifestó estar satisfecho.

Del total de los estudiados, solo el 5.3% y el 0.3% evidencio estar poco satisfecho e insatisfecho respectivamente

*Solo 1 encuestado no respondió acerca de los factores técnicos de la institución.

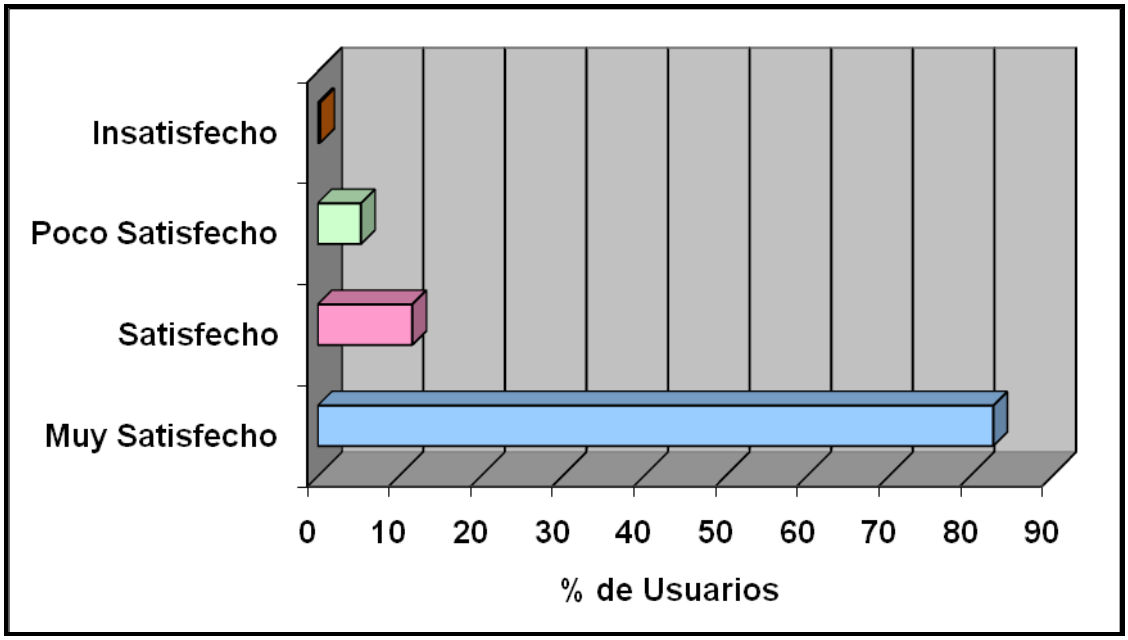


Grafico Nº 13: Grado de Satisfacción respecto a los factores técnicos, de los usuarios de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata, Diciembre 2009 - Marzo 2010.

FUENTE: Elaboración propia.

En el grafico superior se destaca que un mínimo porcentaje expreso estar insatisfecho con los factores técnicos institucionales, estando alrededor del 16% de los beneficiarios poco satisfecho o insatisfechos con los mismos.

La proporción restante se encontró muy satisfecha.

5. Parte IV

5.1. Opiniones y sugerencias.

En esta parte de la encuesta se coloco una sección abierta en la cual el usuario puede expresar libremente su parecer respecto de los puntos a su consideración más importantes, sin verse encasillado en las respuestas de alternativa fija.

A pesar de ser una sección abierta, los usuarios coincidieron en muchas de las sugerencias, siendo las mismas:

- Implementación de guardia de 24 hs — 49 usuarios
- Incorporación de médicos odontólogos — 43 usuarios
- Extender el horario de 08 Hs a 18/20 Hs — 37 usuarios
- Asignación de mayor cantidad de turnos — 20 usuarios
- Incorporación de mas especialidades medicas (cardiólogos, traumatólogos) — 19 usuarios
- Implementar guardias de pediatría — 15 usuarios
- Incorporación de medico Oftalmólogo — 12 usuarios
- Entrega de mayor cantidad de medicación — 10 usuarios
- Mejorara la limpieza e iluminación exterior — 7 usuarios
- Mayor información sobre las actividades de la unidad — 5 usuarios
- Respetar el horario de atención — 3 usuarios
- Atención los días Sábados — 3 usuarios
- Que no falten las vacunas del calendario oficial — 2 usuarios
- Presencia de ambulancia — 2 usuarios

También debe mencionarse que existieron 93 usuarios que no emitieron ninguna sugerencia y se remitieron a la contestación de las preguntas de la Parte I, II y III.

CONCLUSIONES

Las políticas de salud ejecutadas por los diferentes estratos gubernamentales (Nación, Provincia, Municipio) continúan destacando la importancia de la Atención Primaria de Salud como meta para mejorar la calidad de vida de la población. Cada vez se crean más Unidades y Postas Sanitarias tendientes a cubrir las necesidades de los barrios más apartados y carenciados. Una manera de evaluar los servicios de salud brindados por esas Unidades Sanitarias es medir la satisfacción del usuario. Estos servicios son de calidad cuando carecen de deficiencias y satisfacen las necesidades de los usuarios.

El objetivo del presente trabajo fue "Determinar el grado de satisfacción de los usuarios en relación con la atención recibida de la Unidad Sanitaria Aeroparque de la ciudad de Mar del Plata durante los meses de Diciembre 2009-Marzo 2010". Los aspectos evaluados fueron las Relaciones Interpersonales a través del lenguaje utilizado por el personal de la Unidad Sanitaria, la predisposición a escuchar y la amabilidad; la Accesibilidad a los servicios de salud y los Factores Técnicos teniendo en cuenta las Instalaciones e Insumos de la Unidad Sanitaria.

La población estudiada estuvo constituida por 320 personas mayores de edad que requirieron atención en la Unidad Sanitaria mencionada. La mayor demanda ocurre dentro de la franja etarea de 18 a 27 años de edad, en su mayoría mujeres. Si bien el área de influencia de la unidad corresponde a los barrios Aeroparque, Caisamar y Montemar, el mayor porcentaje de usuarios reside en el barrio Aeroparque y suelen asistir a la misma una mínima cantidad de habitantes de otros barrios.

Al analizar las respuestas de los usuarios en la encuesta que se utilizo como instrumento para lograr el objetivo de ésta investigación, el resultado general fue un alto grado de satisfacción por los servicios brindados por la Unidad Sanitaria. Un 97,8% de los usuarios se muestran satisfechos por la atención recibida y aproximadamente sólo un 2 % manifiesta algún grado de insatisfacción.

Al discriminar entre las Relaciones Interpersonales establecidas entre Médicos-Usuarios, Enfermeros-usuarios y Administrativos-Usuarios se

presentan diferencias considerables. Mientras un 92,5 % de la población en estudio se muestra satisfecha con la atención de los Médicos, un 87,7 % lo hace con los Enfermeros y un 71,3 % se encuentra satisfecho con la atención del personal Administrativo. La insatisfacción (28,7 %) manifestada por los usuarios en relación con los servicios prestados por el personal administrativo se debe principalmente a las explicaciones y el tiempo que dedicaron para escuchar al usuario. Es necesario mencionar que la Unidad Sanitaria cuenta solo con una Enfermera y un personal Administrativo.

También es importante destacar que los usuarios manifestaron más satisfacción por los Factores Técnicos (94,4 %) como son las instalaciones e insumos de la Unidad Sanitaria que por la Accesibilidad (83,8 %) a los servicios de salud de la Unidad Sanitaria como son: la ubicación, los horarios de atención, la disponibilidad de turnos, el tiempo de respuesta, entre otros. Cabe destacar que los mayores aspectos en que los usuarios manifestaron algún grado de inconformidad fueron sobre todo la disponibilidad de turnos y la rapidez con que el personal solucionó el problema.

Finalmente, entre las sugerencias de los usuarios se encuentran la necesidad de contar con más profesionales médicos especialistas (odontólogo, oftalmólogo, más pediatras, traumatólogo y cardiólogo), la extensión del horario de atención hasta las 18 hs y una guardia permanente de 24 hs para asistir emergencias. Esta sugerencia demandaría la necesidad de contar con más personal de enfermería y administración que pueda cubrir la extensión del horario. Otro aspecto sugerido fue la falta de promoción de los servicios y programas que se desarrollan en la Unidad Sanitaria.

De lo expresado anteriormente, si bien el grado de satisfacción manifestado por los usuarios es en general alto, se desprende el hecho que existen puntos de insatisfacción donde comenzar a elaborar modificaciones con el fin de asegurar prestaciones apropiadas a la población del área de influencia.

Algunas cuestiones podrían ser trabajadas como futuras investigaciones y son por ejemplo ¿que relación guarda la satisfacción del usuario con respecto a la promoción de los servicios brindados por la Unidad Sanitaria Aeroparque? ¿Cuáles son las causas por las que el resto de la población del área de influencia de la Unidad Sanitaria Aeroparque no concurren a la misma?

Recomendaciones:

Evaluar en forma conjunta con el nivel correspondiente del área programática, la necesidad de contar con especialistas como odontólogo, oftalmólogo, traumatólogo, enfermeros, personal administrativo y más días de atención por parte de pediatría, que permitiría fortalecer las actividades de la Unidad Sanitaria con la comunidad.

Desarrollar las estrategias necesarias que posibiliten extender la entrega de turnos a los fines de asegurar la atención hacia la comunidad.

Promover actividades de promoción de las Actividades y Programas implementados por la Unidad Sanitaria Aeroparque.

ANEXOS

ANEXO I

Autorización para la realización de la Investigación.

Entrevista a la Coordinadora de la Unidad Sanitaria.

Entrevista

La entrevista se realizará a la coordinadora de la Unidad Sanitaria Aeroparque.

En referencia al Área Programática.

- Los límites del área programática Aeroparque son Av. Constitución, ruta 2, arroyo La Tapera, Montes Carballo, Av. Constitución; las personas que concurren a la Unidad Sanitaria, en general,
  - ¿Pertenecen a toda el Área programática?,

    Si, también vienen algunas personas del barrio aledaño a Caisamar debido a las características del barrio y porque les es mas comodo concurrir a esta Unidad, pero son muy pocos.

  - ¿Qué zona o barrio en particular demanda más los servicios de la Unidad Sanitaria?

    El barrio Aeroparque es el más demandante

- ¿Hay un mapa actualizado del área? ¿Cuántos habitantes aproximadamente, viven en el Área de cobertura?

  Tenemos mapas actualizados, en cuanto a la cantidad de habitantes nos guiamos por el censo 2001 y son aproximadamente 8800 personas.

En referencia a los servicios que brindan.

- ¿Cuáles son los programas del Plan Federal De Salud que se aplican en esta Unidad Sanitaria?

  1. Remediar,
  2. Plan materno Infantil, Control de Embarazo, Control del niño sano,
  3. Procreación responsable, con entrega de anticonceptivos orales, inyectables y colocación de DIU, completamente gratuito,
  4. Prevención de CA de Cuello de Útero y Mamario con la realización del PAP
  5. Planes de Servicio Social: entrega de alimentos, programa hábitat con entrega de materiales, Programa Fondo Solidario.
  6. Prodiaba
  7. Probas

- ¿Brindan servicios de emergencias?

  Esta es una Unidad que brinda un servicio de APS, por ende podemos dar un servicio de emergencia básico, si es necesario se evacua.

- ¿Cuentan con medios para realizar evacuaciones?

  Si la persona está acompañada de alguien con vehículo se utiliza el mismo como medio de evacuación, si es necesario y el tiempo lo permite, se llama al servicio de Ambulancia Cardio, que es el que está contratado por la Municipalidad General Pueyrredon. El problema es que el servicio tiene una demora mínima de 15 minutos, por ende no siempre es útil.

- ¿Brindan servicio de Enfermería? (Vacunación, Curaciones, Toma de presión, etc.)

  El servicio es diario dentro de los horarios de la unidad.

- ¿De qué manera se brinda servicio de asistencia social a los sectores más carenciados del área programática?

  La asistente social realiza visitas domiciliarias detectando las familias en riesgo y las inasistencias del plan de lactantes, y también están los programas ya mencionados.

- ¿Cómo se realiza el seguimiento de los pacientes con enfermedades crónicas? (HTA, DBT, etc.)

  Se realiza seguimiento con la historia clínica, hubo un programa de charlas de concientización e información pero no funciono debido a la falta de un espacio adecuado y de participación de la gente.

- ¿Cuáles son los horarios de atención?

  La Unidad abre sus puertas de Lunes a Viernes; Lunes y Miércoles de 7 Hs. a 16 Hs. y Martes Jueves y Viernes de 07 Hs. a 14 Hs.

- ¿Se realiza un diagnóstico continuo de las necesidades del área de influencia para determinar los programas a aplicar o son estos determinados por un ente superior o dependen de la disponibilidad de personal especializado?

  Hay programas que son Nacionales y se aplican en todas las Unidades Sanitarias, nosotros desde aquí hacemos encuestas de tipo socioeconómicas y de salud al menos una vez al año, la falta de recurso humano nos limita mucho.

  - ¿De qué manera se realiza el diagnóstico?
  - ¿Trabajan con los referentes barriales? (Sociedad de Fomento, Manzaneras, Escuelas)

    Trabajamos con algunas Manzaneras, con el Comedor y con el Jardín 911, no tenemos contacto con la Escuela Estrada debido a que la población de esta es de Alto Camet, ni con la Sociedad de Fomento.

  - ¿Se realizan actividades conjuntas?

    Solo con el Jardín.

- ¿Se realizan proyectos de integración comunitaria? (Charlas de Prevención de enfermedades y Promoción de la Salud)

  Como dije anteriormente se realizaban pero la falta de un lugar adecuado y de recurso humano lo hacen muy dificultoso, por otro lado la participación comunitaria es muy escasa.

  - ¿Qué respuesta obtienen de la población?
  - ¿Cómo realizan la difusión de los mismos?

    Se entregan folletos luego de las charlas en el Jardín, y cuando realizamos las encuestas y tenemos la cartelera aquí en la Unidad.

- ¿Entregan medicación para los tratamientos prolongados?

  Se entrega medicación, por el plan Remediar.

- ¿Y para los no prolongados?

  Si, se entrega toda la medicación que se prescribe a menos que sea algo muy específico y que no esté en el Programa Remediar.

<u>En referencia al personal:</u>

- ¿Cuántos pertenecen a la planta permanente de la Unidad Sanitaria?

  2 enfermeros

  2 médicos clínicos

  1 médico generalista

  1 Personal administrativo

  1 Personal de limpieza

  Estas personas trabajan diariamente en la Unidad, durante la semana hay en diferentes días, 2 médicos Pediatras, 1 medico Ginecólogo y 1 Asistente social.

- ¿Qué funciones cumplen cada uno de ellos? (Enfermeros, Administrativos, Médicos, Seguridad, Limpieza, etc.)
- ¿Cuántos profesionales por especialidad asisten por semana (Ej. 2 pediatras)?

<u>En referencia a la infraestructura</u>

- ¿Cómo está compuesta el área física?

  La Unidad cuenta con 3 (tres) consultorios médicos, 1 (una) enfermería, 1 (una) sala de espera, 1 (una) oficina administrativa, 2 (dos) baños.

- ¿Con cuántos consultorios cuentan?

  Los consultorios son 3 son muy pequeños

- ¿Con qué recursos materiales/tecnología cuentan?

  Contamos con todo lo necesario para brindar APS.

<u>En referencia a la organización.</u>

- ¿se realiza algún tipo de estadística? (por grupo etareo, por patología, etc.)

  Semanalmente se eleva a Epidemiologia la Hoja 2 y ellos hacen la devolución semestralmente, a ellos les sirve para la Coparticipación.

  Por otro lado hay otro registro ya que la unidad va a formar parte de un consenso a turno programado y se registraran todas las consultas.

- ¿Cuántas personas se atienden por día/mes/año aproximadamente? Cantidad aproximada de personas que concurrieron a la Unidad Sanitaria en el año 2008

  Se dan turnos cada 15 minutos, se dan en el día, lo único programado es el control de embarazo y control de niño sano.

  Durante el 2008 según estadística se atendieron 12123 consultas, incluyendo el servicio de enfermería.

- ¿Cómo organizan el sistema de atención? (por orden de llegada, turnos)

  Por turnos.

- ¿Cómo se lleva un registro de Historias Clínicas? (Historia clínica única, por especialidad, etc.)

  Se lleva un registro de historias clínicas único,

- ¿Se adjuntan las mismas a la Historia Clínica del Hospital Interzonal o Materno infantil en caso de ser derivados?

Al ser derivados, los pacientes, llevan un formulario de derivación que se llama "Referencia y Contra referencia" con un breve resumen de la HC y luego el paciente lo trae con la resolución del especialista al que fue derivado. Las embarazadas son derivadas a partir de las semana 35 con la Libreta con todos los controles y laboratorios realizados y también llevan un pequeño resumen de HC

- Según la página de Internet de la Municipalidad, las Unidades Sanitarias coordinarán con diferentes centros de asistencia para la salud, los turnos que deriven de las consultas que se realicen ,
  - ¿De qué manera se realiza esta coordinación? (Internet, Teléfono)

    El personal administrativo los coordina telefónicamente.
  - ¿Hay mucha demora en los turnos?

    Si, lamentablemente el sistema se ve colapsado.
  - ¿Las derivaciones se realizan para estudios solamente o a otras especialidades médicas que no se atienden en la Unidad Sanitaria?

    Se deriva para estudios y para especialistas.

ANEXO II

Encuesta

SATISFACCION DEL USUARIO EN RELACION A LA ATENCION RECIBIDA EN LA UNIDAD SANITARIA AEROPARQUE DE LA CIUDAD DE MAR DEL PLATA.

FECHA: …… Numero de encuesta ☐

¡Buenos Días!, estamos realizando una entrevista a los usuarios de la mencionada unidad para conocer su opinión sobre el servicio que allí se brinda.

Sus respuestas son confidenciales y anónimas, así que le agradecemos ser lo más sincero posible.

Datos Del Encuestado

¿Cuál es su edad? …….Años. Sexo: Femenino ☐ Masculino ☐

¿En qué barrio vive? (***Marque la correcta)***

A. Caisamar ☐

B. Montemar ☐

C. Aeroparque ☐

D. Otro ☐

¿De qué Nacionalidad es?

……

¿Cuál es su grado de instrucción? ***(Marque la correcta)***

A. Ninguno ☐

B. Primario completo o incompleto ☐

C. Secundario completo o incompleto ☐

D. Terciario completo o incompleto ☐

E. Universitario completo o incompleto ☐

El tiempo que usted esperó para ser atendido fue: ***(Marque la correcta)***

A. Menos de 30 minutos ☐

B. De 30 minutos a 1 hora ☐

C. Más de 1 hora. ☐

PARTE I Relaciones Interpersonales.

1. ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a las explicaciones dadas por la persona que lo atendió? ***(Marque la correcta)***

Los Médicos.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐
Los Enfermeros.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐
Los Administrativos.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐

2. ¿Qué tan satisfecho está con el lenguaje utilizado para darle las explicaciones correspondientes? ***(Marque la correcta)***

Los Médicos.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐
Los Enfermeros.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐
Los Administrativos.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐

3. ¿Qué tan satisfecho está con la confianza que le brindo el personal para expresar su problema? ***(Marque la correcta)***

Los Médicos.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐
Los Enfermeros.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐
Los Administrativos.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐

4. ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que le dedicaron al escucharlo? ***(Marque la correcta)***

Los Médicos.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐
Los Enfermeros.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐
Los Administrativos.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐

5. ¿ Qué tan satisfecho está con la atención que se le prestó cuando usted necesitaba hablar? *(**Marque la correcta**)*

Los Médicos.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐
Los Enfermeros.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐
Los Administrativos.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐

6. ¿Qué tan satisfecho está con el respeto que le brinda el personal cuando concurre a la Unidad Sanitaria? ***(Marque la correcta)***

Los Médicos.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐
Los Enfermeros.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐
Los Administrativos.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐

7. ¿Qué tan conforme está con la amabilidad del personal durante la consulta? (***Marque la correcta***)

Los Médicos.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐
Los Enfermeros.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐
Los Administrativos.	Muy Satisfecho ☐	Poco Satisfecho ☐	Insatisfecho ☐

PARTE II Accesibilidad

8. ¿ Qué tan satisfecho está con la rapidez con la que solucionaron su problema? ***(Marque la correcta)***

Muy Satisfecho ☐ Poco Satisfecho ☐ Insatisfecho ☐

9. ¿Qué tan satisfecho está con la ubicación de la unidad y los medios de transporte que le permiten el acceso a la misma? ***(Marque la correcta)***

Muy Satisfecho ☐ Poco Satisfecho ☐ Insatisfecho ☐

10. ¿Qué tan satisfecho está con la difusión de información que hace la unidad sobre los servicios que brinda? ***(Marque la correcta)***

Muy Satisfecho ☐ Poco Satisfecho ☐ Insatisfecho ☐

11. ¿ Qué tan satisfecho está con el respeto que el personal tuvo hacia sus creencias culturales? (***Marque la correcta***)

Muy Satisfecho ☐ Poco Satisfecho ☐ Insatisfecho ☐

12. ¿ Qué tan satisfecho está con el horario de atención del establecimiento? (***Marque la correcta***)

Muy Satisfecho ☐ Poco Satisfecho ☐ Insatisfecho ☐

¿Qué horario sugiere? .....

13. ¿ Qué tan satisfecho está con la cantidad de turnos otorgados por día?(***Marque la correcta***)

Muy Satisfecho ☐ Poco Satisfecho ☐ Insatisfecho ☐

14. ¿ Qué tan satisfecho está con el tiempo que se le dedico a su atención?(***Marque la correcta***)

Muy Satisfecho ☐ Poco Satisfecho ☐ Insatisfecho ☐

PARTEIII Factores Técnicos

15. ¿ Qué tan satisfecho está con la limpieza, organización y comodidad de los ambientes del establecimiento? (sala de espera, consultorios)(***marque la correcta***)

Muy Satisfecho ☐ Poco Satisfecho ☐ Insatisfecho ☐

16. ¿ Qué tan satisfecho está con la temperatura y ventilación del lugar? (***marque la correcta***)

Muy Satisfecho ☐ Poco Satisfecho ☐ Insatisfecho ☐

17. ¿ Qué tan satisfecho está con la iluminación del lugar? (***marque la correcta***)

Muy Satisfecho ☐ Poco Satisfecho ☐ Insatisfecho ☐

18. ¿ Qué tan satisfecho está con la medicación que le entregaron para el tratamiento que le indicaron? (***marque la correcta***)

Muy Satisfecho ☐ Poco Satisfecho ☐ Insatisfecho ☐

19. ¿ Qué tan satisfecho está con la cantidad de material (tensiómetro, balanza, termómetro, etc.) que se utiliza para su tratamiento o curación? (***marque la correcta***)

Muy Satisfecho ☐ Poco Satisfecho ☐ Insatisfecho ☐

20. ¿ Qué tan satisfecho está con la cantidad de material descartable?(jeringas, guantes, gasas) (***marque la correcta***)

Muy Satisfecho ☐ Poco Satisfecho ☐ Insatisfecho ☐

21. ¿ Qué tan satisfecho está con el cumplimiento del plan de vacunación de la Unidad Sanitaria? ***(marque la correcta)***

Muy Satisfecho ☐ Poco Satisfecho ☐ Insatisfecho ☐

Parte IV: Opiniones y sugerencias respecto de la atención recibida.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ANEXO III

“UNIDAD SANITARIA AEROPARQUE”

Más...
Mapa
Satélite
Relieve
Meyrelles
Diag. L. Lugones
Av. Della Paolera
Av. J.m. Estrada
Calle 50
Calle 48
Calle 46
Calle 42
Calle 40
Calle 190
Calle 185
Calle 240
Calle 242
Calle 230
Calle 183
Calle 179
Pirán
Bélgica
Méndez Funes de Milián
Montebello
Montenegro
Monteverde
Montegrande
Julián Aguirre
A. Alice
San José de Calasanz
Pascuala Muguburu
Joaquín Acevedo
Catalina Disperos
Lorenzini
Mariani
Luzuriaga
Ruzurto
Jovellanos
Polayo
Asturias
Alkrosina Storni
Monterrey

BIBLIOGRAFIA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AVEDÍS DONAVEDIAN. “La calidad de la atención Médica. Definición y métodos de evaluación”. 1984. México. La Prensa Medica Mexicana, S.A.
- AVEDÍS DONABEDIAN “Evaluación de la Calidad de la Atención Medica”. Investigaciones sobre Servicios de Salud: una Antología. Publicación Científica 534. 1992. Washington DC; OPS/OMS.
- ARDNT HUCKABAY. Un ejemplo de objetivos de la organización y los individuos. Administración de Enfermería. Edic. Lito Offset .California. 1980. Pág. 64
- GUEDIKIAN, S; BIBBO, P. “Satisfacción del Usuario como Pilar de la Calidad de Atención”, 2006-2007. Trabajo de Investigación para el Curso de Gestión en Salud Publica UNMP.
- GUILLIES A. Gestión de Enfermería. Una aproximación a los sistemas. Ediciones Científicas y Técnicas. S.A. Masson. España 1994.
- HALL, J.; REDDING WAVER, B. y colab. “Enfermería en salud comunitaria: un enfoque de sistemas”. 1990 Washington, OPS/OMS.
- HOROVITZ J. La calidad del Servicio. McGraw Hill. Madrid 1990.
- LEININGER Madeleine: “Transcultural Nursing: Concepts, Theories, and Practices”. 1978. New York: John Wiley & Sons.
- MAC GREGOR, F. “Uncooperative patients: some cultural interpretations” 1967. American Journal of Nursing.
- MARCHCERDA, J.; PRIETO RODRIGUEZ, M.; HERNAN GARCÍA M.; BIMBELA PEDRALA, J.; LOPEZ FERNANDEZ, L. y MILLAR, J. Escuela Andaluza de Salud Pública. Enero-Marzo 1996. Cuaderno de Gestión. Volumen 2 Nº 1.
- MATUS, C.: Política, planificación y gobierno, segundo borrador. 1987. OPS, Washington, D.C.
- PALLARES L. “Guía práctica para la evaluación de la calidad de atención de enfermería”. Olalla. 1996. Ediciones. Madrid, España.
- RUELAS, E & QUEROL, J. “Calidad y eficiencia en las organizaciones de Atención a la Salud” 1994. México, D.F. Ed. Fundación Mexicana para la salud.

- SACOTO, TERAN, C ANDRADE, F. “La Atención de la Salud en el Ecuador: contribuciones para el Debate”. Movimiento Laico para América Latina 1992.
- VARO, J. “Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria” Ediciones Díaz de Santos. 1994. Madrid. España