



## Artículo Original

# La satisfacción de la atención. Una forma de integrar la comunidad a los servicios de salud

**D'Angelo, S.B; Palladino, A. C.; Gómez; J.F.**

### RESUMEN

La integración entre servicios de salud del primer nivel de atención (PNA) y la comunidad es una de las características de la calidad de la atención; y para que ella se concrete es menester que exista satisfacción de la atención por parte de los usuarios. El solo hecho de indagar sobre la misma promueve la inclusión activa de los sujetos al sistema, condición necesaria para el desarrollo de Atención Primaria de la Salud como estrategia. El objetivo del trabajo, aquí reportado, fue explorar la satisfacción de usuarios del PNA de Salas de Atención Primaria de la Salud de la Ciudad de Corrientes (SAPS). Mediante una encuesta estructurada, se entrevistaron a usuarios de dichos servicios indagando sobre: razones de concurrencia a la SAPS y servicios requeridos, opinión sobre la atención recibida de los profesionales y administrativos, y opinión respecto al espacio físico y horarios de atención. El estudio abarcó al 10% de las SAPS, con una muestra de 105 usuarios. Como resultados, se pudo observar satisfacción con la atención recibida de los profesionales y administrativos, aunque con variaciones entre las SAPS. Es destacable el hecho que el 35% de los encuestados no pertenecían al área de referencia de las SAPS; sin embargo, adujeron su desplazamiento por la buena atención de los servicios. Respecto al espacio físico y horarios de atención, un 72% de los encuestados manifestó estar conforme. Un reclamo mayoritario fue que se aumentara la cantidad de profesionales. Las conclusiones de este trabajo fueron: 1) los encuestados están satisfechos con los servicios recibidos y en confianza con el personal (dos condiciones necesarias para el acercamiento de la comunidad a los servicios); 2) existen condiciones funcionales que facilitan la integración entre comunidad y servicios de salud; 3) se observa la necesidad de capacitar al personal en atención al usuario.

Palabras claves: satisfacción de la atención, calidad de la atención, integración.

#### Summary

The integration between first level of attention of health care service (FLA) and the community is one of the characteristics of the attention's quality, and in order for it to happen, the users of the service must be satisfied with it. Just inquiry about this promotes the active inclusion of the subjects to the system, necessary condition for the FLA development as a strategy. The objective of this work was explore the FLA user's satisfaction from the Rooms of Primary Health Care (RPHC) in the city of Corrientes (CCtes). The users were asked through a structured survey about: reasons of consultation to the RPHC and required services, opinion about the attention received from professionals and administrative personnel, opinion about the physical space and opening hours. The study included 10% of the RPHC, with a sample of 105 users. As a result, it was observed satisfaction with the attention received from professionals and administrative personnel, although with some variations between RPHC. It is remarkable the fact that 35% of the surveys didn't belong to the area of reference of the respective RPC, awarding this behavior to the nice attention perceived in those services. In reference to the physical space and opening hours, about 72% manifest agreement. A pronounced complain was the increase of professionals available. The conclusions of this work were: 1) the consulted were satisfied with the received services and with the relationship with the personnel (tow necessary conditions for the approach of the community to the services); 2) there are functional conditions that facilitates the integration between community and health care services; 3) it's observed the necessity to capacitate the personnel in customer care.

Key words: satisfaction of attention, quality of attention, integration

Palavras-chave: satisfação do atendimento; qualidade do atendimento; integração



## **INTRODUCCION**

La integración entre servicios de salud del primer nivel de atención (PNA) y la comunidad es una de las características de la calidad de la atención <sup>1</sup>, y para que ella se concrete es menester que exista satisfacción de la atención por parte de los usuarios. El solo hecho de indagar sobre la misma promueve la inclusión activa de los sujetos al sistema, condición necesaria para el desarrollo de la Atención Primaria de la Salud. como estrategia <sup>2</sup>.

La satisfacción es una variable compleja, subjetiva y de naturaleza contextual, determinada por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales <sup>3-4</sup>. No obstante, la satisfacción de los usuarios es uno de los componentes de la calidad de la atención que relaciona las expectativas de los individuos con la atención recibida <sup>5-6</sup>.

La medición de esta variable brinda información útil sobre aspectos de la organización sanitaria percibidos por la población como insatisfactorios y que son susceptibles de ser modificados. Así, los aspectos en que la gente centra su análisis se relaciona con la accesibilidad en cuanto a distancia, horario y tiempo de atención; los resultados, considerando la aplicación de conocimientos técnicos y capacidad de resolverle los problemas de salud percibidos; el proceso de atención y la relación con el equipo de salud <sup>3-4-5-6</sup>.

Una manera de evaluar la satisfacción de los usuarios, y hacerlos partícipes de la evaluación y mejora de los servicios de salud es a través de las encuestas de satisfacción. Sin embargo, los formularios de encuesta no sólo deben evaluar la satisfacción o insatisfacción sino también las causas para saber qué aspectos hay que mejorar y los factores de confusión que inciden en los resultados <sup>7</sup>. Las causas relacionadas con los aspectos citados en el párrafo anterior (accesibilidad, resultados, proceso, relaciones interpersonales) y los factores de confusión relacionados a la edad, sexo, nivel educativo, estado de salud, tiempo pasado desde que recibe la atención y se le realiza la encuesta deben ser indagados <sup>7</sup>.

El objetivo del trabajo, aquí reportado, fue explorar la satisfacción de usuarios del PNA de Salas de Atención Primaria de la Salud de la Ciudad de Corrientes (SAPS).

## **Materiales y métodos**

Se realizó un estudio descriptivo transversal aplicando una encuesta a usuarios de las Salas de Atención Primaria de la Salud (SAPS) de la ciudad de la ciudad Corrientes, indagándose acerca de los siguientes aspectos:

- ✓ Características generales de usuarios, razones de concurrencia a la SAPS y servicios requeridos.
- ✓ Módulo I: Percepción de los usuarios respecto a la atención recibida con respecto a los profesionales de la salud.
- ✓ Módulo II: Percepción de los usuarios respecto a la atención recibida por los administrativos.
- ✓ Módulo III: Percepción de los usuarios respecto al espacio físico donde son atendidos.
- ✓ Módulo IV: Opinión de los usuarios relacionado a los insumos y la frecuencia con que los reciben.

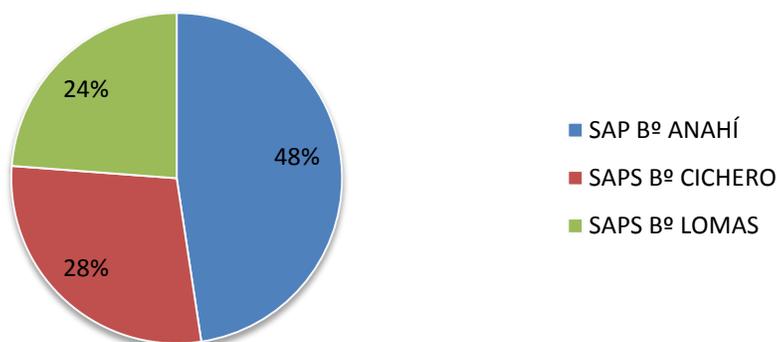


El estudio abarcó el 10% de las SAPS, las cuales fueron seleccionadas considerando su ubicación geográfica. La muestra de usuarios quedó conformada por 105 personas que asistieron a las SAPS el día de la recolección de datos; la que se realizó mediante la aplicación de una encuesta estructurada. Para la elaboración del formulario se tomó como modelo el cuestionario de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud del Ministerio de Salud de Lima Perú<sup>8</sup>. Las encuestas fueron realizadas fuera de las SAPS, luego de que los pacientes habían sido atendidos.

### Resultados

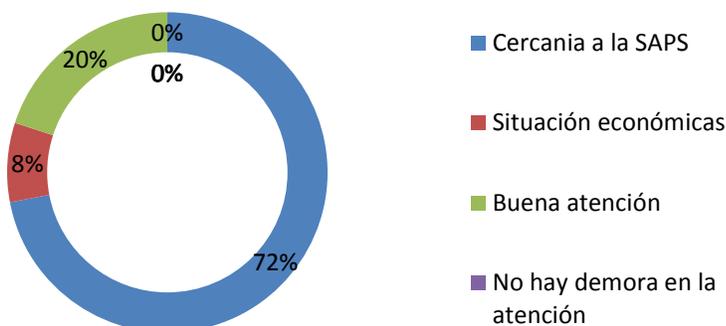
Del total de encuestados, el 48% concurrían para la atención a la SAPS del Barrio Anahí; el 28% a la SPAS del Barrio Cichero y el 24% a la SAPS del Barrio Lomas (ver gráfico 1). El 58% pertenecía al sexo femenino y el 42% al sexo masculino. La edad promedio fue de 33,5 años, con un DS de 13,12 años. En cuanto al nivel educativo hubo predominio de secundario completo con un 44%.

**Gráfico 1: Distribución de la muestra por SAPS- n= 105**



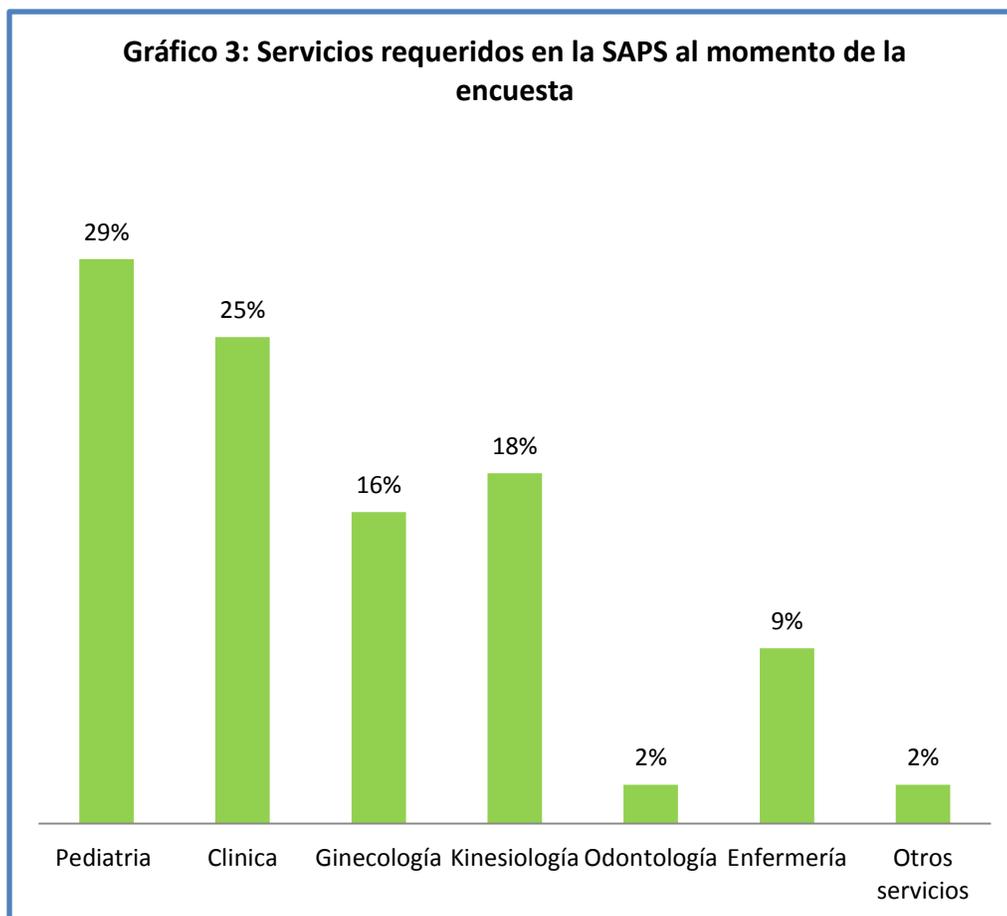
Entre las razones por las que concurren a las SAPS, el mayor porcentaje (72%) respondió hacerlo por cercanía (ver gráfico 2).

**Gráfico 2: Razones por las cuales los encuestados concurren a las SAPS.**



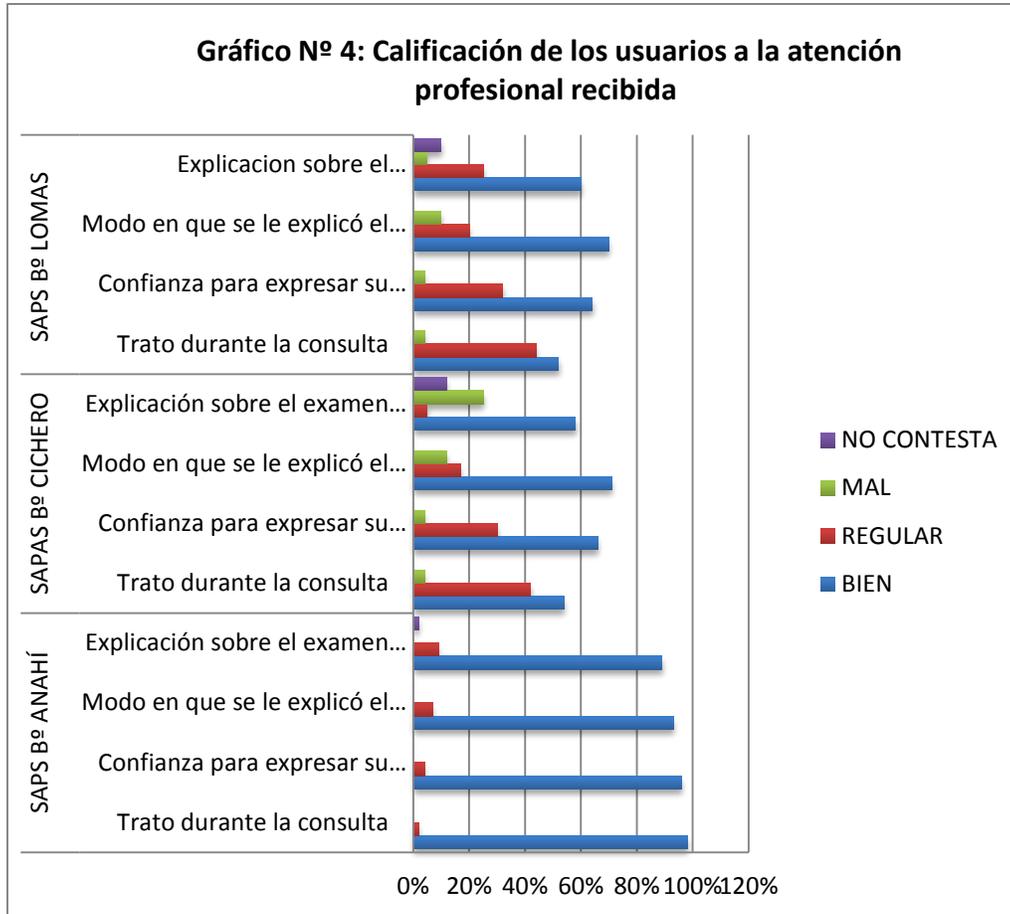


Entre los servicios requeridos el día de la encuesta los más predominantes fueron el de pediatría con el 29% y el de clínica médica con el 25% (ver gráfico 3).

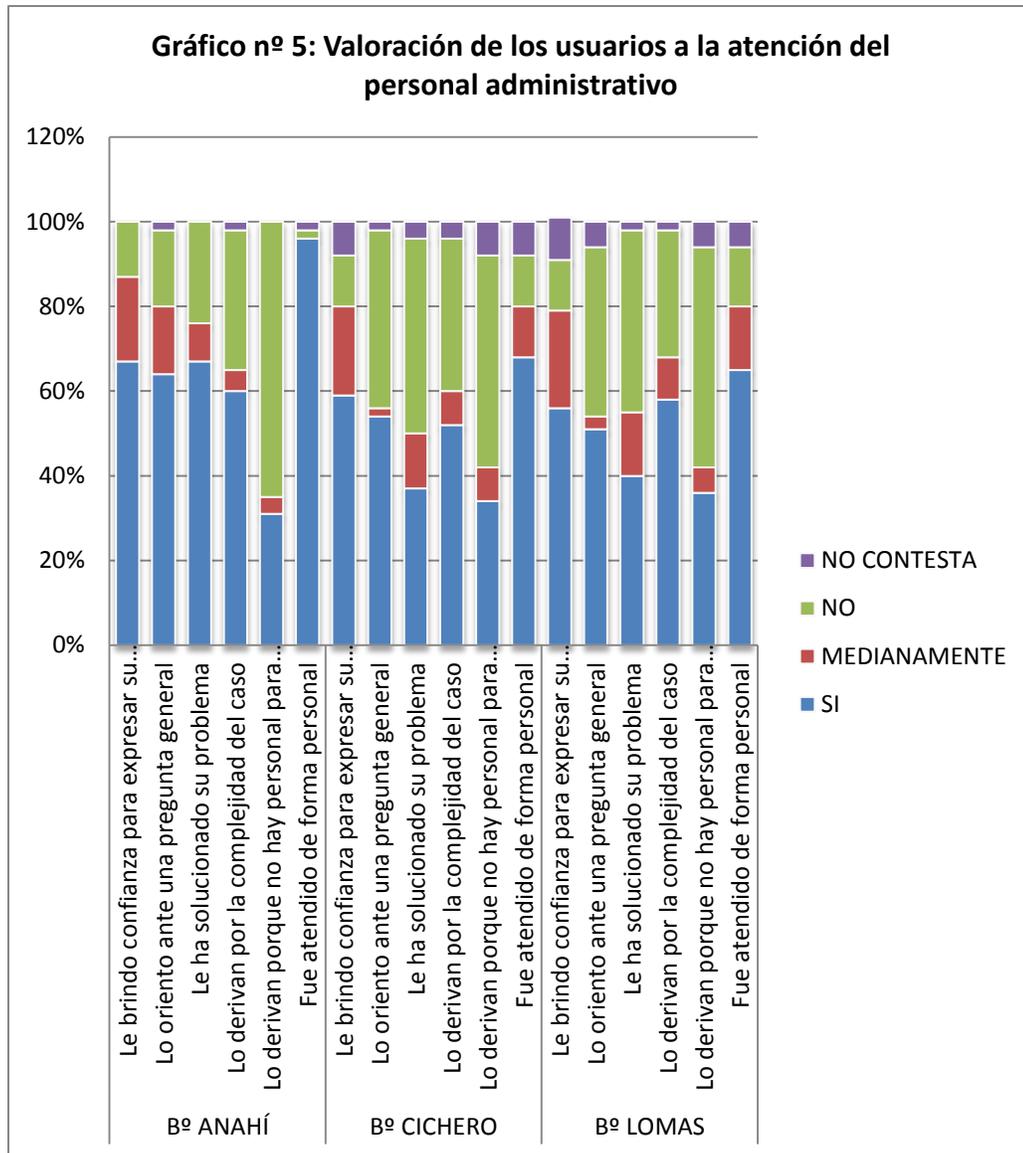


Respecto al motivo de consulta, el 8% correspondía a control; un 8% a certificados médicos; otro 8% a búsqueda de medicamentos; un 33% a atención médica sin especificar enfermedad y un 37% no contestó la pregunta.

Respecto a la atención recibida de los profesionales y administrativos, el grado de satisfacción varía según la SAPS. En relación con la atención recibida por los profesionales los encuestados evaluaron como bueno: el trato recibido por el profesional durante la atención con una variación entre el 54% y 98% según la SPAS; la confianza brindada por el profesional con una variación entre el 64% y 96%; entre el 71% y 93% evaluaron positivamente las explicaciones de cuidado en sus casas y entre el 55% y 89% según la SPAS, evaluaron como buenas las explicaciones dadas sobre los estudios que se le harían (ver gráfico 4).



Otros datos a destacar es que entre el 55% y 93%, según la SAPS, se sintió escuchado con atención y contenido por el profesional, entre el 67% y el 87% dice ser respetado en sus creencias y entre el 71% y el 87% refieren que se les solucionó el problema por el cual asistieron. Respecto a la atención recibida por el personal administrativo, refieren que el mismo le brindó confianza para expresar sus problemas entre el 59% y 67%; lo orientó ante la consulta entre 54% y 64% y le solucionó el problema 37% y 67% según la SPAS (ver gráfico 5).



Respecto al espacio físico y horarios de atención, un 72% de la población está conforme, aunque reclaman mayor cantidad de profesionales.

En relación con los insumos que reciben los usuarios en la sala, el porcentaje más alto es para los medicamentos con un 74%; le siguen las vacunas, con un 49%; luego la leche con un 47%; los anticonceptivos con un 33% y, por último, los preservativos en un 31%.

Entre los medicamentos que más demandan los usuarios encuestados de la SAPS se encuentran los antiinflamatorios (33%) con predominio del ibuprofeno; en menores porcentajes los antibióticos (14 %); medicación para la presión (11%) y medicación para el asma (7%).



La frecuencia con que retiran la medicación es en el 53% de los casos cuando lo necesita; el 18% mensualmente; el 5% y el 4% lo hacen de manera semanal y quincenal, respectivamente. Un 62% de los encuestados refieren que cuando buscan medicación se les da sin inconveniente; el 18% refiere que se le pide receta, el 4% que no tiene el medicamento que solicitan y 21,2% debe acudir varias veces para que le entreguen la medicación.

### **Discusión y conclusiones**

A diferencia de un estudio realizado en Chile por Pérez V. y Otros sobre satisfacción de usuarios de Atención Primaria de la Salud <sup>9</sup>, donde el punto peor evaluado fue la accesibilidad geográfica y funcional, en el presente estudio la principal razón de concurrencia a los centros del primer nivel de atención fue la cercanía.

Por otra parte, los resultados obtenidos en este trabajo son coincidentes con dos estudios realizados en la Pcia. de Córdoba (Argentina), también sobre satisfacción de los usuarios, donde la accesibilidad geográfica, la atención recibida por el equipo de salud y las relaciones interpersonales han sido valorados positivamente <sup>4-10</sup>. Si bien en el presente estudio el nivel de satisfacción en relación con la atención recibida por los profesionales y administrativos varía según la SAPS, los resultados muestran que, en general, los encuestados están satisfechos con los servicios recibidos y en confianza con el personal de salud, siendo éstas condiciones necesarias para el acercamiento de la comunidad a los servicios. No obstante, se observa la necesidad de capacitar al personal en temas relacionados a la atención al usuario, en función de los datos arrojados por el estudio.

En aspectos edilicios, entrega de medicamentos y sugerencias, los resultados del estudio son, asimismo, coincidentes con los realizados en Chile y Argentina. Con respecto a las cuestiones edilicias, los espacios destinados a las esperas y la higiene del lugar, hay respuestas variadas; pero, en general, se consideran en buenas condiciones. Solo dos cuestiones se remarcaron en las encuestas: el hecho de que los baños de la institución no se encuentran en buenas condiciones y la falta de agua. Más allá de eso, se sienten mayoritariamente seguros, en confianza y satisfechos con la atención y la entrega de medicamentos. En cuanto a las sugerencias que realizaron los encuestados, sobresale el hecho de que es necesario, a su juicio, más profesionales en los servicios de salud, para lograr satisfacer la demanda.

Los datos obtenidos en este estudio permiten concluir con que existen condiciones funcionales satisfactorias que, además, facilitan la integración entre comunidad y servicios de salud, debiendo continuarse con las indagaciones acerca de los factores que puedan obrar de barreras para dicha integración.

### **Bibliografía**

- 1- Paganini JM, Etchegoyen GS, Bo A, Rubio AM, Stival JJ, Fredeimberg A, Matkovic G, Hipperdinger A, Pérez Raventós A, González M y Zelayeta A. Evaluación de sistemas de salud y la estrategia de atención primaria de la salud. Revista Argentina de Salud Pública; 2012. Vol 1(2); pp 18:23.
- 2- OPS/OMS *La Renovación de la Atención Primaria de la Salud en las Américas*. Documento de Posición de la Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS). Washington: OPS. 2007 [Online] [Fecha de acceso 15-03-2013] URL Disponible en [http://www2.paho.org/hq/dmdocuments/2010/Renovacion\\_Atencion\\_Primaria\\_Salud\\_Americas-OPS.pdf](http://www2.paho.org/hq/dmdocuments/2010/Renovacion_Atencion_Primaria_Salud_Americas-OPS.pdf)
- 3- Caminal J. *La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios*- Revista Calidad Asistencial; 2001. Vol. 16; pp 276:279



- 4- Mozobanczyk S y De Lellis C. M. *Satisfacción de usuarios de centros de atención primaria*. XIV Jornadas de Investigación y Tercer Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. 2007. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- 5- Moreno EM, Crivelli V, Kestelman N, Malé M, Passarell N y Schapira EViñas M *Calidad de la atención Primaria- Aportes metodológicos para su evaluación-Proyecto UNI Tucumán* Facultad de Medicina UNT Cátedra de Salud Pública. Tucumán 1998 (actualizado 2011)
- 6- Coralia MP, María ORR del Carmen, LAM Madai PF, eldalmis IO. *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. Revista Cubana de Salud Pública, 2008; Vol. 34 (4) [On line][Fecha de acceso 05-06-2015] URL Disponible en <http://www.scielosp.org/pdf/rcsp/v34n4/a13v34n4.pdf>
- 7- Saturno Hernández, P. J. *Los métodos de participación del usuario en la evaluación*. Revista Española de Salud Pública 1995; Vol. 69 (2); pp163:175
- 8- Ministerio de Salud - Dirección General de Salud de las Personas- *Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud*- Lima Perú. 2002 [On line] [Fecha de acceso 15-03-2013] URL Disponible en <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20-%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>
- 9- Pérez VMJ.; Aceituno, L; *Evaluación de la satisfacción usuaria en un Centro de Atención Primaria de Salud* Cuadernos de Medicina Social. Chile. 2013; Vol. 53(4): pp 233-240
- 10- Acosta L, Burrone MS, López de Neira MJ, Lucchese M, Cometto C, Ciuffolini B, Didoni M, Jure H, Acevedo G, Estario JC, Fernández AR. *Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina*. Revista Electrónica de Enfermería. 2011; Vol. 21: pp1:13 [On line] [Fecha de acceso 05-06-2015] URL Disponible en <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/115901>

#### Datos de Autor

Carátula: La satisfacción de la atención. Una forma de integrar la comunidad a los servicios de salud.

Título abreviado: La satisfacción de la atención en salud

The satisfaction of attention. A way to integrate the community to the health care services.  
Abbreviated title: The satisfaction of attention in health care.

Autores: D'Ángelo, SB\* ; Palladino, AC; Gómez JF.

\*[silviabdangelo@hotmail.com](mailto:silviabdangelo@hotmail.com)

Cátedra "Atención Primaria de la Salud, Epidemiología e Informática II". Facultad de Medicina, U.N.N.E. Moreno 1240 – 3400 CORRIENTES. T.E.: 0379-4422290

Este trabajo se enmarca en el proyecto de investigación de los autores, titulado "Caracterización del primer nivel de atención de la Ciudad de Corrientes. Evaluación desde la perspectiva de la atención primaria de la salud. Resolución 195/15 CS-UNNE



**Anexo 2**

**ENCUESTA DE OPINION SOBRE LA ATENCION QUE  
RECIBEN EN EL CENTRO DE SALUD**

Establecimiento de Salud  Nro de Encuesta

Esta encuesta nos permite relevar información para efectuar un estudio y conocer cuáles son las necesidades y/o dificultades que se presentan en esta sala. Su opinión sobre el servicio que se brinda será de utilidad para generar proyectos que mejoren la atención a la salud primaria. Su respuesta es de utilidad y confidencial, por lo que agradecemos su tiempo y sinceridad.

**Parte I: Aspectos Generales**

Edad:  Sexo:  F  M Procedencia:

1 Menos de 5 Cuadras  
2 Entre 5 y 10 Cuadras  
3 Más de 10 cuadras

Nombre del barrio: .....

a. ¿Cuántas personas son en su hogar? .....

b. ¿Cómo está conformada su familia?

Padre  Madrea  Cuántos Niños  Otros  ¿Quiénes?

c. Nivel educacional alcanzado

Primario  Secundario Incompleto  Secundario Completo  Otros  ¿Cuál?

d. ¿Por qué viene a esta sala de Salud?

Cerca de casa  No tengo \$ para ir al hospital  Atienden Bien  No tengo que esperar  ¿Otras?

e. Hoy vino a la sala por el servicio del:

Pediatra  Clínico  Ginecólogo  Kinesiólogo  Odontólogo  Enfermero  Otro

f. ¿En qué casos asiste a la sala? (puede nombrar más de uno).

.....

.....



**Parte II: Percepción del usuario respecto a la atención recibida**

Módulo I	Bien	Regular	Mal	No contesta	
1. El trato que le brindó el médico durante la consulta le pareció.					
2. La confianza que le brindó el médico para expresar su problema le pareció.					
3. Cómo fueron dadas las explicaciones de cuidados en su casa.					
4. La explicación sobre el examen que le iba a realizar estuvo.					
	Si	Medianamente	No	No contesta	
5. Durante la consulta el médico lo escucho con atención y se sintió contenido.					
6. Lo citó para un próximo control.					
7. El médico registraba en una ficha las respuestas que ud le daba.					
8. Fue atendido en forma individual (sin otros pacientes en el mismo ambiente)					
9. Las indicaciones en la receta, ¿están escrita en forma clara?					
10. Le ha solucionado su problema.					
11. Respetan sus creencias en cuestiones relacionadas a la salud.					
Módulo II	Si	Medianamente	No	No contesta	
12. El personal administrativo le brindó confianza para expresar su problema.					
13. El personal administrativo lo oriento ante una consulta general.					
14. El personal administrativo le ha solucionado su problema.					
15. Lo derivan a otro establecimiento por la complejidad del caso.					
16. Lo derivan a otro establecimiento por qué hoy no hay personal para atenderlo.					
17. Fue atendida en forma individual (sin otros pacientes al mismo tiempo)					
Módulo III	Bien	Regular	Mal	Sugerencia	
18. Los horarios de atención de la sala le parecen.					
19. La higiene del lugar le parece					
20. Los baños de uso público están					
21. Los espacios de espera en la sala están					
	Si	Medianamente	No	Sugerencia	
22. Hay cesto para tirar la basura					
23. Hay lugar donde pueda tomar agua					
24. Hay insectos a la vista (mosca, cucarachas, arañas, otros)					
Módulo IV					
25. Qué tipo de insumos consigue en la sala	Leche	Medicamentos	Vacunas	Preservativos	Anticonceptivos
26. Qué tipo de medicamento busca con frecuencia. (puede nombrar más de uno)					
27. Con qué frecuencia los busca	Semana	Quincena	Mensual	Cuando lo necesito	
28. Cuándo viene a buscar la mayoría de las veces.	Se lo dan	No lo tienen	Le piden la receta	Debe venir varias veces para conseguirlo.	

**Parte III: Opiniones y sugerencias en general.**

.....

.....

**Observaciones del encuestador.**

.....

.....