

Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Perú, 2019.

Level of satisfaction of the external user hospitalized in the Internal Medicine Service of the Regional Hospital of Cajamarca. Perú, 2019.

Cecilia Jackeline Gómez–Burgos¹, Luis Alberto Gómez–Mendoza², David Rene Rodríguez–Díaz³, Aníbal Manuel Morillo–Arqueros³

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca en Perú durante el periodo de enero a febrero del 2019. **Material y Métodos:** Se realizó un estudio descriptivo en 118 usuarios externos hospitalizados. El instrumento utilizado fue el SERVQUAL. **Resultados:** El promedio de edad fue de 41,37 años, en su mayoría mujeres y con estudios secundarios. Los resultados obtenidos sobre nivel de satisfacción del usuario fueron: en la dimensión fiabilidad un 45,9 %; en la dimensión capacidad de respuesta, 44,9 %; en la dimensión seguridad, 49,4 %; en la dimensión empatía, 57,5 % y en la dimensión aspectos tangibles, 51,1 %. Se tuvo una satisfacción global de 49,9 % implicando que la repuesta que tienen los usuarios externos sobre el nivel de satisfacción está en proceso (40 – 60 %). **Conclusión:** La satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca durante los meses de enero y febrero del año 2019 se encuentra en proceso.

Palabras Clave: percepción, satisfacción, usuario externo, hospitalización.

SUMMARY

Objective: To determine the level of satisfaction of the external users hospitalized in the Internal Medicine Service of the Teaching Regional Hospital of Cajamarca in Perú during the period from January to February 2019. **Material and Methods:** A descriptive study was conducted in 118 hospitalized external users. The instrument used was SERVQUAL. **Results:** The average age was 41,37 years, mostly women and with secondary studies. The results obtained on user satisfaction level were: in the reliability dimension 45,9 %; in the response capacity dimension, 44,9 %; in the security dimension, 49,4 %; in the empathy dimension, 57,5 % and in the tangible aspects dimension, 51,1 %. There was an overall satisfaction of 49,9 %, implying that the response that external users have regarding the level of satisfaction is in process (40 – 60 %). **Conclusion:** The satisfaction of external users hospitalized in the Internal Medicine Service of the Teaching Regional Hospital of Cajamarca during the months of January and February of the year 2019 is in process.

Key Words: perception, satisfaction, external user, hospitalization.

¹ Médico Cirujano. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.

² Médico Especialista en Ginecología y Obstetricia. Hospital Regional Docente de Cajamarca. Perú.

³ Médico Cirujano. Docente de la Escuela de Medicina. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.

Correspondencia a: Cecilia Jackeline Gómez – Burgos (jacky_63_22@hotmail.com)

Identificador Abierto de Investigador y Colaborador (ORCID):

Cecilia Jackeline Gómez–Burgos

 <https://orcid.org/0000-0002-4715-6614>

Luis Alberto Gómez–Mendoza

 <https://orcid.org/0000-0002-1827-8567>

David Rene Rodríguez–Díaz

 <https://orcid.org/0000-0002-9203-3576>

Aníbal Manuel Morillo–Arqueros

 <https://orcid.org/0000-0001-5179-8110>

Citar como: Gómez–Burgos CJ, Gómez–Mendoza LA, Rodríguez–Díaz DR, Morillo–Arqueros AM. Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca, Perú. 2019. *Rev Med Vallejana* 2020; 9(1): 31 – 5.

Recibido: 10/03/20 – Revisado: 19/03/20 – Aceptado: 22/03/20

Introducción

Es sabido que la salud siempre debe ser considerada como un derecho del ciudadano, por ello, la formación recibida por el médico, debe ser “humanística ofreciendo calidez y calidad cuando la atención es dirigida a quienes lo requieren, los usuarios: calidad cuando se proporciona una atención eficiente y oportuna y calidez cuando hay un trato afable y respetuoso, con las personas que son sus pacientes, los usuarios de los servicios que se dan en salud”.¹ Si la atención en salud no es humana, empezará a notarse descontento de los pacientes.²

Los servicios que ofrecen los hospitales y establecimientos de salud, generan niveles en los usuarios de satisfacción que requieren medición y atención, visto que, esta satisfacción se constituye en un elemento orientador para tomar decisiones, buscando una mejora continua de los servicios de salud, es decir, una atención de calidad. Es un indicador de la forma como se está laborando y llevando a la toma de conciencia para cambiar actitudes, mejorar comportamientos y optimizar el servicio que se está brindando en busca de un trato digno al paciente.³

En Europa se trabaja en base a factores de calidad en los servicios de salud. Se aplicó una encuesta de satisfacción a su población en el año 2015, los resultados más resaltantes fueron: entre los países europeos con mejor atención en salud se encontraron: Bélgica (77 %), Rumanía (73 %) y Bulgaria (72 %). El 70 % de ciudadanos españoles piensan que la atención en salud se da en las mismas o mejores condiciones que el en resto de países europeos, 7 de cada 10 personas consideran que su salud es buena y 1 de cada 10 encuestados manifestaron insatisfacción.⁴

En Latinoamérica no se logran implementar adecuadamente los factores de calidad en los servicios del sector salud y los resultados sobre percepción de la satisfacción del usuario son negativos. Por ejemplo, en países como México la insatisfacción de los pacientes hospitalizados alcanza el 64,52 %.⁵

En el Perú el nivel de calidad no es satisfactorio y muestra bastantes deficiencias tanto en la atención y el trato que se le da como por la acogida que reciben.⁶ La tendencia es de bajar cada vez más este nivel. Para que se resuelva la crisis en salud se necesita inversión, esencialmente en infraestructura; se tiene como datos que el 38 % de los hospitales tienen, de 26 a 50 años de antigüedad. Referente a los recursos humanos en el

2015.⁷ En lo referente al personal profesional el déficit de médicos especialistas era de 16,650. También, se informa, que existe fuga al exterior de estos profesionales por las bajas condiciones de oferta laboral ofrecidas”, provocando incomodidad en los usuarios. En la Encuesta Nacional de Satisfacción (2015), con una muestra de 95 instituciones de salud (EsSalud, Ministerio de Salud y hospitales Militares), se encuestó a 24 mil usuarios, donde el 81 % manifestó estar insatisfecho con el trato recibido en las instituciones de salud, dedicadas a la atención de los usuarios.⁸

El Hospital Regional Docente de Cajamarca (HRDC), específicamente el Servicio de Medicina Interna, da atención integral a los problemas de salud del paciente; tomando como base a los indicadores dados por el Ministerio de Salud, existen falencias en los servicios, que repercuten en la atención del paciente hospitalizado, como el insuficiente número de especialistas para atender a una población creciente y que en gran medida llegada de la zona rural, falta de infraestructura, escasa difusión del tema de atención de calidad a los usuarios, comunicación no asertiva del personal responsable con los pacientes, no se toma en cuenta extracción cultural del usuario, haciéndose notorio que no hay trato digno al usuario percibiendo éstos que los servicios de salud no satisfacen sus expectativas.^{8,9}

Material y Métodos

Se realizó un estudio descriptivo en 118 usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del HRDC. La técnica utilizada fue la encuesta mediante el SERVQUAL, el cual cualifica los resultados según los siguientes valores: aceptable > 60 %, en proceso 40 – 60 % y por mejorar < 40 %. La investigación se ejecutó respetando las normas éticas como la confidencialidad y el consentimiento informado, además, contó con la aprobación de la Universidad César Vallejo y del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

Resultados

Los usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Cajamarca, en promedio tienen 41,37 años, el 56 % fueron de sexo femenino y el 44% de sexo masculino, notándose un ligero predominio de mujeres y el porcentaje mayoritario (35 %) alcanzó el nivel de estudios secundarios; sin embargo, un significativo porcentaje estudiaron hasta un nivel técnico superior (19 %) y el

15 % con estudios superiores universitarios, pero, al mismo tiempo existe analfabetismo en un también un 7 %.

Tabla 1. Características epidemiológicas de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Enero – Febrero, 2019.

Información Sociodemográfica	Distribución Epidemiológica	
	Promedio	Desviación Estándar
Edad (en años)	41,37	± 18,21
Sexo	Número	Frecuencia
Masculino	51	44 %
Femenino	67	56 %
Nivel de Estudio	Número	Frecuencia
Analfabeto	9	7 %
Primaria	28	24 %
Secundaria	41	35 %
Superior Técnico	22	19 %
Superior Universitario	18	15 %

Los resultados globales evidenciaron en los usuarios externos un 49,9 % de satisfacción, con un porcentaje de insatisfechos que circunscribieron el 50,1 %. La dimensión fiabilidad reportó un 45,9 % de pacientes satisfechos, mientras que la frecuencia de insatisfechos fue del 54,1 %. En la dimensión capacidad de respuesta la satisfacción registrada estuvo en un 44,9 %, en tanto que la insatisfacción, 55,1 %. El 49,4 % de los pacientes presentó satisfacción en la dimensión seguridad, siendo el 50,6 % restante insatisfecho. La dimensión que alcanzó el mayor porcentaje de satisfacción fue empatía con un 57,5 %, seguida de la dimensión aspectos tangibles con 51,1 %. La insatisfacción en estas 2 últimas dimensiones fue de 42,5 % y 48,9 % respectivamente.

Tabla 2. Niveles de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna en el Hospital Regional Docente de Cajamarca. Enero – Febrero, 2019.

Dimensiones	Satisfecho	Insatisfecho
Fiabilidad	45,9 %	54,1 %
Capacidad de Respuesta	44,9 %	55,1 %
Seguridad	49,4 %	50,6 %
Empatía	57,5 %	42,5 %
Aspectos Tangibles	51,1 %	48,9 %
Global	49,9 %	50,1 %

Discusión

La presencia de las instituciones de salud resulta vital en toda sociedad y constituye una prioridad mundial. En los últimos tiempos se trabaja mucho el hecho de mejorar las formas de ofrecer servicios en el sector sanitario, en base al incremento de la calidad de los servicios, elevando la satisfacción en los usuarios; este hecho exige varias acciones que buscan el alivio de la enfermedad, pero también un trato humano por parte del personal de salud que busca la satisfacción de las necesidades del paciente. Los servicios de salud están orientados a atender a personas, de ahí la importancia de su accionar y el cuidado que deben tener en su trabajo y en el trato con los usuarios los profesionales y trabajadores de salud en general, siendo imperativo para lograr la satisfacción de los usuarios externos contar con aspectos básicos como equipamiento operativo, tecnología avanzada, profesionales actualizados, infraestructura y mantenimiento adecuado y en general, un trato adecuado por parte del personal de salud.¹⁰⁻¹³

Los procesos asistenciales cambian en esencia cuando los profesionales de la salud tienen una visión integral de atención al paciente, sólo de esa manera llegarán a ostentar calidad en la atención; la satisfacción es un indicador que evalúa el trabajo que está realizando el profesional o trabajador sanitario, por ello tiene que estar consciente de que su paciente necesita involucrarse en el proceso de recuperación de su salud, siendo importante determinar sus necesidades, pero también sus expectativas, en la medida que se conozca su opinión y se trabaje para brindarle mejores condiciones en su estancia en el hospital, se logrará elevar sus niveles de satisfacción.¹⁴⁻¹⁶

Maggi WA¹⁷, en Ecuador, evaluó el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, encontrando que los usuarios que asisten al Hospital General de Milagro reflejan insatisfacción con respecto a la mayoría de las preguntas que constan en el cuestionario, generando un nivel por debajo de las expectativas en base a la percepción que tienen acerca del hospital. En este aspecto los resultados obtenidos por nuestra investigación fueron mejores en cuanto al servicio evaluado, debiendo considerarse como un punto aparte que Maggi WA¹⁷ desarrolló su estudio en un área crítica, donde factores externos como la condición misma del paciente a atender genera una mayor expectativa en cuanto a su vulnerabilidad.

Un estudio nacional, desarrollado por Zárate M ¹⁸, evidenció que el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización de medicina interna y cirugía general del Hospital Nacional P.N.P Luis N. Sáenz fue mayor al 70 % en cirugía general y mayor al 90 % en medicina interna; ambos servicios satisficieron las necesidades y demandas de los usuarios externos, superando sus expectativas. Los resultados fueron muy superiores a nuestros hallazgos, donde el porcentaje de satisfacción global se concretó en un 49,9 %, es decir, en proceso.

En Cajamarca, Alarcón KE ¹⁹, evaluaron la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía y ginecoobstetricia en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca en diciembre del año 2013. Reportaron que el 26,4 % de los pacientes hospitalizados estuvieron satisfechos y el 23,6 % ampliamente satisfecho con la calidad de atención recibida, siendo la sumatoria porcentual de un 50 % de satisfacción global, cifra similar a nuestro hallazgo, lo que confirma que en cuanto a los aspectos de calidad, la atención de los servicios de hospitalización en este nosocomio se mantienen en proceso.

Al analizar el perfil epidemiológico de los usuarios externos encuestados vemos que predomina el sexo femenino (56 %); la edad de los usuarios externos encuestados se halla en un promedio de 41,37 años (\pm 18,21), existiendo un 7 % de analfabetos. Con respecto al acceso a salud, este aspecto está avanzando, pues el 86 % contaba con el Seguro Integral de Salud (SIS), dando un fomento progresivo al aseguramiento universal.

Finalmente al medir de qué manera está satisfecho el usuario se observa como la satisfacción en dimensión fiabilidad es del 45,9 %; en la dimensión capacidad de respuesta, 44,9 %; en la dimensión seguridad, 49,4 %; en la dimensión empatía, 57,5 % y en la dimensión aspectos tangibles es del 51,1 %. Teniendo una satisfacción global del 49,9 % y el 50,1 % de insatisfacción, lo que implica que la respuesta acerca del nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Medicina del Hospital Regional Docente de Cajamarca está en proceso, teniendo en cuenta que este nivel se considera entre 40 y 60 % de aceptabilidad.

Referencias Bibliográficas

1. Hamui L, Fuentes R, Aguirre R, Ramírez OF. Expectativas y experiencias de los usuarios del

sistema de salud en México: un estudio de satisfacción con la atención médica. México DF: Universidad Nacional Autónoma de México; 2013.

2. Medina P. Comunicar y curar: un desafío para pacientes y profesionales sanitarios. Barcelona: Editorial UOC; 2012.
3. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Sistema Nacional de Salud. España 2012. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; 2012.
4. Borré YM. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. [Tesis]. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. 2013.
5. Hospital Nacional PNP. Plan para el buen trato e información al usuario. Perú: LNS, Oficina de Gestión de Calidad. 2015.
6. Burneo K, Bonilla J, Saco A, Guanais F, Palomino C, Sánchez F, et al. Crisis del financiamiento de la salud en el Perú. Rev Ac Ad Peru Salud 2015; 22(2): 12 – 20.
7. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud 2014. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática; 2014.
8. Hospital Regional de Cajamarca. Estudio de satisfacción del usuario externo 2014. Cajamarca: Oficina de Gestión de la calidad; 2016.
9. Ministerio de Salud. Reglamento de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima: Ministerio de Salud; 2014.
10. Cantú H. Desarrollo de una cultura de calidad. 4ª ed. México: McGraw-Hill / Interamericana; 2011.
11. Organización Mundial de la Salud. Asamblea mundial de la salud. Ginebra: Resoluciones y decisiones; 2008.
12. Mendes G. A dimensão ética do agir e as questões da qualidade colocadas face aos cuidados de Enfermagem. Texto Contexto Enferm, Florianópolis 2009; 18(1): 165 – 9.
13. Cobo-Mejía EA, Estepa-Rodríguez KJ, Herrera-Triana C, Linares-Reyes P. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una institución prestadora de servicios de salud. Revista Investig Salud Univ Boyacá. 2018; 5(2): 277 – 94.
14. Millán R. El bienestar como nuevo objeto de progreso. Cinco reflexiones. En: La medición del progreso y del bienestar: propuestas desde América Latina. Mariano Rojas. Ed. México: Foro Consultivo Científico y Tecnológico A.C.; 2011.

15. Mira J. Semejanzas y diferencias entre satisfacción y calidad percibida. *Rev Calidad Asistencial* 2000; 15(1): 36 – 42.
16. Ramos B. Control de la calidad de la atención en salud. 2ª ed. México: Editorial Ciencias Médicas; 2009.
17. Maggi WA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. 2018.
18. Zárate M. Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital nacional P.N.P Luis N. Sáenz, agosto – setiembre del 2017. [Tesis]. Universidad Ricardo Palma. Trujillo, Perú. 2018.
19. Alarcón KE. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía y ginecoobstetricia en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca, durante el mes de diciembre del año 2013. [Tesis]. Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú. 2014.

Conflicto de Interés

Los autores niegan conflictos de interés.

Autoría

Cecilia Jackeline Gómez–Burgos, Luis Alberto Gómez–Mendoza, David Rene Rodríguez–Díaz y Aníbal Manuel Morillo–Arqueros realizaron la concepción y diseño del artículo, recolección de resultados, análisis e interpretación de datos, redacción del artículo, revisión crítica del artículo y aprobación de la versión final.