



Universidad de El Salvador
Facultad de Medicina
Maestría en Salud Pública



FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS(AS)
USUARIOS(AS) QUE ASISTEN A CONSULTA A LA UNIDAD DE SALUD
DR. MANUEL ALVARENGA ANDINO,
EN HORARIO FOSALUD, SAN SALVADOR,
PERÍODO FEBRERO-MAYO 2011.

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE
MAESTRA EN SALUD PUBLICA

PRESENTADO POR
Dra. Karen Genevieve Funes Rivera

ASESORA
Lic. Msp.Reina Araceli Padilla

San Salvador, Septiembre, 2011.

AUTORIDADES

Ing. Rufino Quezada

RECTOR UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Dra. Fátima Trinidad Valle de Zúniga

DECANA FACULTAD DE MEDICINA

Lic. Celestina López de Masis

COORDINADORA DE MAESTRIA EN SALUD PUBLICA

JURADO CALIFICADOR

Lic. Msp. Reina Araceli Padilla

Lic. Msp. Celestina López de Masis

Lic. Msp. Morena Guadalupe Hernández

AGRADECIMIENTOS

A DIOS: Creador del universo y pilar principal de mi vida, por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi vida y lograr otra meta más en mi carrera.

A MI MADRE: Gracias por ayudarme cada día a cruzar con firmeza el camino de la superación porque con su apoyo incondicional y amor, hoy he logrado uno de mis más grandes anhelos

A MI HIJA GENEVIEVE: el Ser más maravilloso del mundo, por estar siempre a mi lado y darme su apoyo, amor y compañía, además por permitirme crecer y soñar con su imaginación.

A MI HERMANO HUMMEL: por sus consejos técnicos, apoyo, noches de desvelo y palabras de ánimo además por enseñarme una manera diferente de ver las cosas.

DR. WALTER ESCOBAR: las gracias infinitas por su amistad, cariño así como por el apoyo incondicional y técnico para la realización de esta investigación y sobre todo por enseñarme a ser disciplinada, organizada y que no hay límites ya que todo lo que uno anhela se vuelve realidad si perseveramos en ese objetivo.

LIC.MSP. ARACELI PADILLA: por su generosidad al brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia científica en un marco de confianza, afecto y amistad, fundamentales para la concreción de este trabajo.

DRA. INDIRA RIVAS: por su amistad, comprensión y apoyo institucional que fueron determinantes para la culminación de este trabajo de investigación.

A todos(as) mis amistades que conforman mi Red de Apoyo un profundo agradecimiento ya que en todo momento estuvieron animándome a luchar y culminar esta etapa profesional.

CONTENIDO

CAPITULOS

RESUMEN.....	iii
I.INTRODUCCION.....	1
II.OBJETIVOS.....	3
III.MARCO DE REFERENCIA.....	4
IV.DISEÑO METODOLOGICO.....	22
V.RESULTADOS.....	38
VI.DISCUSION.....	57
VII.CONCLUSIONES.....	63
VIII.RECOMENDACIONES.....	64
IX.BIBLIOGRAFIA.....	65
X.ANEXOS.....	68

RESUMEN.

En el presente estudio se investigaron los Factores que intervienen en la Calidad de Atención que reciben los(as) usuarios(as) de la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, San Salvador, El Salvador, en horario FOSALUD durante el periodo Febrero-Mayo 2011. Con el propósito de conocer la percepción de la calidad de atención así como el grado de satisfacción. La información se captó mediante una entrevista realizada a 322 usuarios(as) a través de un cuestionario previamente validado, el tipo de estudio de investigación es descriptivo, cuanticualitativo de corte transversal.

Se encontró que los(as) usuarios(as) que más consultan son del sexo femenino con un 83.22%, en el grupo etáreo desde los 21 a 60 años con un 79.46%. El 98.44% es de procedencia urbana y los primeros 3 municipios que consultan son San Salvador (55.27%), Ciudad Delgado (15.83%) y Apopa (8.69%). El 87.26% de los usuarios(as) emite opiniones favorables con relación a los tiempos de espera dentro de la Unidad de Salud. El trato recibido durante su consulta lo consideran excelente con un 78.26%.

Al describir las características socioculturales y demográficas del usuario que consultó a esta unidad de salud, se concluyó que estas no son determinantes para que encuentre atención con calidad de parte de los prestadores de servicios de salud., así también que los tiempos de espera, el trato adecuado, tiempo adecuado de consultas y una sólida relación entre el profesional de salud y el usuario externo, generan un escenario de satisfacción en la búsqueda de los servicios de salud en esta institución

Los resultados encontrados en esta investigación se presentaran a la Dirección Ejecutiva y a la Gerencia Técnica de FOSALUD, así como a la Dirección de la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, ya que este estudio se pretende sirva como un precedente para que la gerencia y la misma organización intervengan para su resolución a través de un proceso de mejora de la calidad de prestación de servicios ofrecidos, beneficiando con esto a las grandes mayorías de usuarios que consultan en la institución.

I. INTRODUCCION.

Actualmente, en instituciones tanto públicas como privadas del Sector Salud, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad de la atención y evaluarla desde la perspectiva del usuario es cada vez más común ya que a partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

Con anterioridad se han venido desarrollando acciones dirigidas al mejoramiento de la calidad de atención de los servicios de salud, pese a la importancia de ésta, hasta la fecha ha habido pocos esfuerzos continuos, los cuales debido a que han sido realizados en forma aislada, no han causado el impacto ni la sostenibilidad deseada. A pesar de que las experiencias han brindado productos valiosos para mejorar la calidad de la atención, todavía no se cuenta con la sistematización de los procesos implementados, lo que ha ocasionado en algunos casos duplicidad de esfuerzos y desarrollo de trabajos que de una u otra forma ya se habían desarrollado en la práctica.

La calidad consiste en brindar servicios de salud que respondan a las necesidades de los usuarios, esto depende de su percepción, en cuánto a satisfacción se refiere, además del conocimiento y actitudes del personal de salud así como de los recursos de las instituciones prestadoras de servicios en cada uno de los niveles de atención y es aquí donde confluyen las dimensiones de la calidad tales como la efectividad, la eficacia, la calidez, cumplimiento de normativas y la ética, entre otros que deben ser tomados en cuenta a fin de llenar las expectativas que el(la) usuario(a) espera en los servicios demandados.

Los servicios brindados en el primer nivel de atención juegan un papel importante en la prestación de servicios de salud ya que es el primer contacto de los pacientes con el sistema de salud. Con el presente estudio se trata de demostrar que los tiempos de espera prolongados, el trato inadecuado, tiempo inadecuado de

consultas y una débil relación entre el profesional de la salud y el usuario externo, generan un escenario de insatisfacción, por lo que se analizan los factores que intervienen en la calidad de atención recibida por los usuarios que asisten a la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino en horarios de atención FOSALUD (Fondo Solidario para la Salud), tomando en cuenta las características socioeconómicas, demográficas y culturales de los pacientes que explican las variaciones de dicha percepción.

II. OBJETIVOS.

- **OBJETIVO GENERAL**

Interpretar los factores que intervienen en la calidad de atención que reciben los (las) usuarios(as) de la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, San Salvador, El Salvador, en horario FOSALUD durante el periodo Febrero-Mayo 2011.

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Identificar las características socioculturales y demográficas, del usuario(a) que Asiste a la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino (San Miguelito) en horario FOSALUD.
2. Analizar la satisfacción de los(as) usuarios(as) que asisten a la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino (San Miguelito) en horario FOSALUD.
3. Describir la percepción de calidad de atención de los (as) usuarios(as) que asisten a consultar a la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino en cada una de las áreas de atención en horario FOSALUD.

III. MARCO DE REFERENCIA.

El Programa Nacional de Garantía de Calidad de los servicios de salud en El Salvador, Noviembre 2005¹ presenta un análisis de la problemática de calidad del sector salud, y hace referencia a la realización de encuestas en diferentes establecimientos de salud del país, acerca de la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios recibidos, obteniendo como resultado los problemas de maltrato a los usuarios por parte de los proveedores de salud y los largos tiempos de espera y tiempo inadecuado de consulta.

Esta condición generó la elaboración de una propuesta para fortalecer el cambio de actitudes de los proveedores, a través de capacitaciones en los temas de mejoramiento de la calidad, que en la dinámica del desarrollo se transformaron en círculos de trabajo; una experiencia de estos esfuerzos fué la etapa del desarrollo institucional del nuevo Hospital de Niños Benjamín Bloom. En este hospital se desarrolló con apoyo del gobierno de Alemania un proceso de gestión de calidad para mejorar la calidad de los servicios que se prestan.

Además se elaboró la primera carta de los derechos de los pacientes, la cual consigna principios y valores que respaldan la calidad y calidez de la atención a los usuarios en los establecimientos de salud a nivel nacional.

En el mismo período, a través de un proyecto en los hospitales y unidades de salud se reactiva el fortalecimiento de la calidad con la cooperación de Agencias Internacionales en ese entonces Nueva Guadalupe, se perfiló como el modelo a seguir en la mejora de la calidad². A nivel de los Sistemas Básicos de Salud Integral

¹ Programa Nacional de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud en El Salvador, San Salvador, El Salvador, C.A. Noviembre 2005.

² Proyecto de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud en El Salvador OPS/OMS, El Salvador. 1999.

en el Hospital de Metapán y Unidades de salud de Municipios aledaños, así como en Hospitales de Sensuntepeque e Ilobasco se realizan esfuerzos similares².

Otro esfuerzo importante, fué la investigación sobre la percepción de la calidad de la atención recibida, a través de asambleas comunitarias, grupos focales, así como encuestas de opinión y entrevistas a profundidad, como se reporta en la Síntesis de Resultados de la Consulta realizada en el Sector Salud por la Comisión Nacional de Salud en 1999.

En este mismo año, se formuló el Proyecto de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud en El Salvador como un aporte para la reforma del sector salud publicado por la OPS/OMS, El Salvador.

A través de la Cooperación Técnica Alemana se desarrolló la capacitación en calidad con el enfoque del Modelo EFQM (European Foundation Quality Management), desarrollando una serie de Talleres sobre Calidad Aplicada a Salud Pública (CALSAP) con el fin de capacitar a personal técnico de los diferentes establecimientos de salud, incluyendo algunas instituciones educativas³, con el fin de lograr un intercambio de experiencias relacionadas con la calidad de los servicios. En la misma línea de la formación en calidad, se realizaron Diplomados en Gerencia, en los cuales se incorporaron módulos enfocados a la mejora de la calidad, así como las alianzas con las Universidades que los han acreditado.

En la década del 2000, se realizó la medición del desempeño de las Funciones Esenciales de Salud Pública, ejercida por la Autoridad Sanitaria Nacional, siendo una de ellas la Función Esencial No. 9: Garantía y Mejoramiento de la Calidad de los Servicios de Salud Individual y Colectivos; de acuerdo a los resultados de la medición de los indicadores propuestos en esta función, no se ha alcanzado el nivel óptimo en el desempeño de la misma, lo que no ha permitido obtener un desarrollo a

³ Memorias CALSAP. Hospital Bloom, ISSS, ISRI y las universidades Salvadoreña Alberto Masferrer (USAM), Evangélica, Don Bosco. Se capacitó 25 personas de agosto a diciembre, por medio de un Diplomado en Gerencia de la Calidad, avalado por la USAM. Simultáneamente en el Hospital Nacional Benjamín Bloom y el ISRI se realizan réplicas de este curso, logrando capacitar 40 en el Bloom y 36 en el ISRI.

nivel sectorial. Además se incorporó la herramienta de los Compromisos de Gestión, los cuales adoptaron el enfoque de calidad, a través de las encuestas de satisfacción de usuarios, disminución de los tiempos de espera, Ventana del Director, Buzones de Sugerencias, así como la capacitación para fortalecer las competencias del personal de salud en algunas áreas de atención tales como emergencia, reanimación neonatal, competencias obstétricas, entre otras.

Con el apoyo del Gobierno de Japón, se capacitaron a entrenadores en el modelo EPQI (Mejora Continua de la Calidad en Salud Basada en Evidencias), A iniciativa de la Dirección General de Salud con participación de todas las Direcciones y otras instituciones del sector, se hace una revisión de toda la experiencia previa; a partir de lo cual se elaboró una propuesta del “Plan Nacional de Garantía de Calidad para los Servicios de Salud”, con la asistencia técnica de OPS/OMS, El Salvador.

En este año se realizó un Taller Nacional de Calidad, en el cual se presentaron los resultados de la investigación sobre la Calidad Sentida por los usuarios, realizada en 5 unidades de salud de la zona Metropolitana⁴, en dicho taller se identificaron principales áreas de mejora a corto plazo con el compromiso de elaborar un plan operativo para el mejoramiento de dicha áreas.

En la línea de acreditación solamente se ha contado con la contratación de un experto para obtener una propuesta de un Plan de Desarrollo del Proceso de Acreditación para El Salvador cuyos objetivos enuncian: Planear, diseñar e implementar un Sistema de Acreditación Nacional para las organizaciones de salud; el proyecto pretende desarrollar y consolidar el proceso de implementación de la garantía de la calidad a nivel de la red de establecimientos del Ministerio de Salud, en el ámbito de los tres niveles de atención, haciendo énfasis en las instituciones

⁴ Plan de Mejora Continua de Servicios de Salud Proyecto de Apoyo a la Modernización BID/MSPAS 2005.

hospitalarias, concretamente en las áreas de urgencias, consulta externa, hospitalización y/o internamiento, y consulta ambulatoria.

Esto no descarta la implementación del proceso con el resto de instituciones que conforman el Sector. Pese a la reconocida importancia que tiene la calidad con que se ofrecen los servicios de salud, hasta la fecha han habido limitados esfuerzos sistemáticos de mejora continua que la garanticen. Muchas de las acciones realizadas han concentrado su interés en la medición de los cambios en las tasas de mortalidad, morbilidad y cobertura (extensión e intensidad) y pocas han enfatizado la calidad de los servicios, en el proceso de prestación de éstos, o en la percepción que tienen los usuarios de los servicios ambulatorios, respecto a la calidad de la atención recibida, la percepción de los cambios en el estado de salud después de la consulta, así como los motivos por los cuales el usuario no regresaría a solicitar atención en el mismo lugar y aún menos, se realizan esfuerzos sistemáticos para mejorar la calidad con base a resultados de este proceso. Sin embargo en los últimos años varios estudios en Latinoamérica, enfocados en la calidad del servicio han revelado la magnitud de las limitaciones en la atención, así como en los sistemas de administración de los servicios de Salud.

La Garantía de Calidad no ha logrado sistematizar la implementación de la calidad continua en los servicios de salud, existiendo solo experiencias aisladas a niveles locales por lo que la investigación de la insatisfacción de los pacientes-usuarios con los distintos componentes de la prestación de los servicios de salud, así como la investigación de la calidad de la oferta asistencial, deberían ser una actividad permanente para la gestión eficaz del sistema sanitario. Para tener las condiciones necesarias que nos permitan redefinir los procesos asistenciales pensando en las necesidades y en como satisfacer, las expectativas de nuestros clientes, pacientes-usuarios.

El reto actual no sólo es mantener y optimizar la infraestructura material y humana con que cuentan los servicios de salud, sino también modificar sus estrategias a fin de elevar e integrar la eficacia, efectividad, calidad y calidez en la prestación de los servicios de salud. A la fecha en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, también conocida como Unidad de Salud de San Miguelito no se ha realizado ningún estudio de esta temática.

La Calidad, está basada en la percepción del usuario y esto permite medir con mayor precisión la calidad y los niveles de satisfacción de los usuarios de su institución u organización. El concepto de calidad es un término que se origina de la gerencia empresarial donde los productos son tangibles.

En el caso de las instituciones de salud su producto son servicios que tienen las características de ser intangibles y se pueden identificar dos tipos de calidad: Calidad técnica: es la aplicación de la ciencia y tecnología médica de forma que maximice los beneficios de la salud, sin aumentar de forma proporcional los riesgos en la atención mediante el cual se espera poder proporcionar al usuario externo el máximo y más completo bienestar, logrando un equilibrio más favorable de riesgo y beneficio⁵.

La calidad sentida: es la satisfacción razonable de las necesidades de los usuarios Externos después de utilizar los servicios de calidad de la institución. Está en la subjetividad y debe ser explicada por ellos. Calidad es el cumplimiento de las normas técnicas y la satisfacción de las necesidades sentidas de los usuarios. Relaciona la entrega amable y respetuosa de los servicios con un contenido técnico. Mejorar la calidad implica un proceso de búsqueda de los medios que modifiquen la Calidad técnica y sentida de los usuarios.

⁵Conceptos de Calidad en Salud, Urquiza R. Evidencia Actual Practica ambulatoria 2004;cap 7:152-155
URL:<http://es.scribd.com/doc/19225918/Conceptos-de-Calidad-en-Salud>

La Organización Mundial de la Salud (OMS) junto con Organización Panamericana de la Salud (OPS) propone como definición de calidad de las instituciones de salud: Un alto nivel de excelencia profesional, un eficiente uso de los recursos humanos, un mínimo de riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción por parte del usuario y un impacto final en salud.

De forma natural, las autoridades sanitarias definen la calidad asistencial con relación a la calidad técnica, pero en los últimos años han surgido nuevas tendencias que consideran preciso que la asistencia satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios del sistema, que no siempre son coincidentes con lo que es correcto desde un punto de vista médico.

La calidad es definida por los pacientes a partir de sus valores y expectativas de forma que la satisfacción del paciente es al mismo tiempo objetivo y resultado de la atención. En consecuencia, la satisfacción puede ser entendida como el estado afectivo resultado de la percepción del usuario hacia diferentes aspectos de la atención médica.

La calidad de la atención tiene que definirse a la luz de las normas técnicas del proveedor y de las expectativas de los usuarios tomando en consideración el contexto local. Crosby afirma que la calidad está basada en 4 principios absolutos⁶:

- La Calidad es el cumplimiento de requisitos
- El sistema de calidad es la prevención.
- El estándar de realización es cero defectos.
- La medida de la calidad es el precio del incumplimiento.

Crosby, estableció la administración preventiva como modelo de dirección en el que ante la crisis la empresa requiere calidad total para sobrevivir, crecer, exportar y competir.

⁶ La filosofía de Calidad, monografias.com, 2002, URL <http://www.monografias.com/trabajos11/primdep/primdep.shtml>

En el modelo de la discrepancia de Williams⁷, se hace la valoración de la calidad de los servicios a partir de las quejas de los usuarios de servicios médicos, y se le concede a las expectativas del paciente un papel fundamental para explicar La satisfacción o insatisfacción reportada. Se acepta que la satisfacción de los usuarios constituye una medición útil de la calidad de las consultas y de la relación médico-paciente. Asimismo, las estimaciones basadas en la satisfacción de los pacientes son un indicador de la ejecución del sistema y permiten diseñar diferentes estrategias alternativas para ofrecer los servicios.

Las bases conceptuales y metodológicas sobre la calidad de la atención, publicadas en los ámbitos nacional e internacional durante los últimos diez años, se han venido justificando en el modelo desarrollado por Donabedian. Una de las definiciones más aceptadas, aplicada específicamente a los servicios de salud, es la propuesta por Avedís Donabedian “La calidad de la atención a la salud es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud”⁸ Con base en lo anterior, se desprende el análisis de la satisfacción de los usuarios, vista como un indicador de la dimensión de resultado, a partir del cual se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la estructura (comodidades, instalaciones físicas, organización), el proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y el resultado (cambios en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida).

También se puede obtener información sobre aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención (accesibilidad). En ocasiones, la accesibilidad se traslapa conceptualmente con la definición de calidad, ya que aquélla abarca fenómenos que tienen repercusiones

⁷ La calidad en el servicio empresarial a partir del criterio de diferentes autores nacionales e internacionales
[Gilmore CM, De Moraes H. Manual de gerencia de la calidad. Washington DC. OPS PALTEX; 1996: 36-54. » [5] « Referido en Chassin MR.URL:
<http://www.monografias.com/trabajos73/calidad-servicio-empresarial-criterio-autores/calidad-servicio-empresarial-criterio-autores2.shtml>

⁸ Hacia una estrategia de garantía de calidad: satisfacción en la utilización de los servicios médicos. AM Ramírez, M Puga, FN Rodríguez... Cuadernos de Salud Pública 1996 - SciELO Public de scielosp.org.Health
URL:http://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S0102311X1996000300013&script=sci_arttext&tlng=pt

directas en la atención, como son los tiempos de espera, los horarios del servicio o los costos de la misma, que en conjunto se consideran como características de la accesibilidad a las organizaciones.

El término estructura menciona todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables en los sitios en donde se proporciona la atención el proceso incluye todo lo que médicos y otros proveedores de atención hacen por los pacientes, así como la habilidad con la cual lo llevan a cabo, y el término resultado comprende lo que se ha obtenido para el paciente específicamente supone un cambio en el estado de salud, para bien o para mal, e incluye otras consecuencias de la atención, por ejemplo el conocimiento adquirido sobre la enfermedad, y cambios en la conducta que conducen a la salud y la satisfacción del paciente.

El Dr. Avedis Donavedian menciona que son tres los componentes dentro de la calidad en los servicios de atención a la salud:

1. Dimensión Técnica, es la aplicación de la ciencia, física y de la tecnología que confluyen en el manejo de un problema (prestación de servicio) de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos.
2. Dimensión Interpersonal que está basada en el postulado de que la relación entre las personas (prestador de servicio usuario) debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Estas normas están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual.
3. Aspectos de confort (las comodidades), los cuales son todos aquellos elementos del entorno físico del usuario que rodean el proceso de atención.

Por lo general el aspecto técnico predomina en las valoraciones de los prestadores mientras que los usuarios conceden más atención a la relación interpersonal y a las comodidades.

Para definir la calidad de la atención médica, Donabedian relaciona la cantidad de cuidados, los costes económicos, los beneficios y riesgos derivados de aquellos con la calidad de la asistencia. De estos tres factores, solo los beneficios y riesgos biológicos son distintivos de la calidad de la atención médica, los otros dos elementos, cantidad y costes están presentes en el concepto general de calidad. Para determinar cuando la asistencia sanitaria es de calidad, hay que someter la atención médica a un triple análisis:

- Especificar las cualidades que contribuyen a la calidad de una prestación médica
- Establecer la relación existente entre el volumen de los servicios prestados, el coste de los mismos, los riesgos, beneficios derivados y la calidad del acto médico
- Identificar las diferentes dimensiones de la asistencia sanitaria relacionadas con su calidad

DIMENSIONES DE CALIDAD (según Donabedian)⁹

Para Donabedian los siete pilares de la calidad reflejan que el concepto de calidad de la atención médica incluye muchas cualidades son:

1. Eficacia: se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales.
2. Efectividad: una medida del grado en que una intervención específica, procedimiento, o un servicio, cuando se incorpora en circunstancias rutinarias y de campo, logra lo que se espera alcanzar en una población determinada
3. Eficiencia es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados

⁹ Programa de educación a distancia "Nuevas formas de organización y financiación de la Salud" Fascículo 1 "Calidad de la atención Médica" Dra. Nérida Fernández Busso Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat
URL: http://www.iner.salud.gob.mx/descargas/ARCAL/documentos/calidad_salud.pdf

4. Optimización: habilidad de bajar los costos sin disminuir las mejoras. Relación favorable entre los resultados logrados y los recursos monetarios utilizados

5. Accesibilidad: facilidad con que puede obtenerse la asistencia frente a barreras económicas y culturales.

6. Legitimidad: conformidad con las expectativas de pacientes y familiares. La legitimidad es la aceptación comunitaria.

7. Equidad: distribución de los recursos en función de las necesidades de los grupos poblacionales.

Según Vuori es indispensable agregar estos dos componentes:

- Adecuación de los servicios: Dimensión cuantitativa que relaciona recursos con las necesidades reales o potenciales de la población.
- Calidad técnico/científica: Incorporación de los conocimientos y de la tecnología para lograr los mejores niveles posibles.

Un aporte interesante de Vuori¹⁰ ha sido la discriminación de diferentes actores (protagonistas) de la calidad. Indudablemente estas categorías han sido influidas por el concepto de Calidad Total que introduce la distinción entre cliente externo e interno. Así, en los servicios de salud se pueden considerar:

- Los pacientes o beneficiarios
- Los trabajadores de salud
- Los administradores de los servicios
- Los dirigentes o dueños de los servicios

¹⁰ Programa de educación a distancia "Nuevas formas de organización y financiación de la Salud" Fascículo 1 "Calidad de la atención Médica"

Dra. Nérida Fernández Busso Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat

URL: http://www.iner.salud.gob.mx/descargas/ARCAL/documentos/calidad_salud.pdf

Esos grupos tienen distintos intereses o expectativas con respecto a la calidad de los servicios. Cada uno enfatiza, en distinto grado, los elementos comentados precedentemente. A veces los intereses son convergentes pero en otras ocasiones entran en conflicto o competencia. Por ejemplo: A los pacientes les interesa la resolución eficaz de los problemas que los afectan, al menor precio posible y con la mayor satisfacción. A los dueños de los servicios les interesa obtener el precio más alto del mercado para maximizar la diferencia entre lo gastado y lo ofrecido, a una calidad.

La Joint Commission of Accreditation of Healthcare plantea las dimensiones de la calidad desde dos puntos de vista: y cada uno de estos incluye diferentes dimensiones de la calidad:

1. Hacer las cosas correctas (adecuación, Accesibilidad, Eficacia)
2. Hacer las cosas correctamente (Continuidad, Efectividad, Eficiencia, Respeto, Seguridad, Puntualidad)

Conceptos de Tiempos de Espera.

Las instituciones de salud definen el tiempo de espera para recibir atención como aquel que transcurre desde la hora de la cita programada o de la solicitud de la atención por el usuario, hasta que es atendido por el médico del servicio.

El tiempo de espera se considera un indicador cualitativo de la calidad en la satisfacción del usuario, denominado promedio de tiempo de espera para recibir consulta.

El tiempo de espera en primer nivel de la consulta externa se identifica como un problema con solución factible, generando un impacto favorable en la satisfacción de los usuarios. La espera prolongada entre otros factores, suele alterar la relación médico-paciente, referencia y satisfacción del usuario. Terminar con las colas y con los tiempos de espera prolongados, en la atención primaria constituye un gran desafío político, ya que enfrenta uno de los problemas más apremiantes para las unidades de salud, especialmente para las madres, niños y adultos mayores.

Es también un importante reto organizacional para el sector, al encarar una de las dificultades crónicas de la estructura estatal. La satisfacción por un servicio que comunica el momento de atención, disminuyendo el tiempo de espera efectivo en la unidad, crea un mejor ambiente para el desarrollo del proceso clínico y de trabajo en equipo.

El tiempo de espera para recibir consulta constituye una barrera o condición de accesibilidad de tipo organizacional y, según Donabedian, se precisa como indicador de resultado en cuanto a la importancia de la opinión del usuario. Rúelas encontró que el elevado tiempo de espera es causa de insatisfacción en porcentajes que van desde 26-29%. Es indispensable analizar los casos donde las esperas son mayores y preguntarse si se originan principalmente en las costumbres de los usuarios o en las carencias de recursos materiales y humanos. Es más, posiblemente los reclamos de los pacientes no sólo están radicados en el tiempo objetivo de espera, sino en las condiciones de ésta. Por lo tanto, parece recomendable una fórmula donde se reduzcan los períodos durante los cuales las personas permanezcan en los consultorios y simultáneamente, las salas cuenten con condiciones de comodidad y dignidad para hacer más grata su estadía en el lugar, lo que se utiliza cada vez con mayor frecuencia en el ámbito privado.

Las largas esperas son tan comunes en las instalaciones de unidades de salud que algunos enfoques en el mejoramiento de la calidad rutinariamente analizan el flujo de usuarios. Algunas unidades de servicios de salud cuentan con estructura, recursos y condiciones técnico- medicas adecuadas para ello, en ocasiones el trato al usuario es poco amable y el tiempo de espera es elevado, lo que deteriora la satisfacción del usuario en relación con sus expectativas.

La escasez de recursos humanos, económicos y de infraestructura impide que los servicios puedan satisfacer todas las necesidades de la población de tal manera que no se brindan de manera equitativa.

La Satisfacción del usuario, es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del cliente puede influir en:

- El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar los servicios.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios de los demás.

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Por lo tanto los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aún los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajos como el 5% deben tomarse en cuenta seriamente.

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, su expectativa puede 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. En respuesta a tales exigencias, ha habido casos de médicos que han recetado medicamentos innecesarios.

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. La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; La teoría más extendida y aceptada, sobre la que existe una mayor solidez empírica, corresponde al denominado paradigma de la “desconfirmación de expectativas”, según la cual el

nivel de satisfacción de un paciente es el resultado de la diferencia entre la atención que esperaba recibir y la que realmente ha recibido. El nivel de satisfacción sería una función de la diferencia entre el valor percibido y las expectativas, habiéndose demostrado una elevada correlación entre ambas variables.

La satisfacción es, por tanto, el grado de discrepancia (o conformidad) entre las expectativas previas y la realidad percibida por el paciente. Por lo general las expectativas de los pacientes sobre la calidad de la atención sanitaria suelen estar basadas en su propia experiencia, en la información recibida de otras personas o de los medios de comunicación, o en la oferta del propio sistema sanitario.

Los métodos más utilizados y conocidos para valorar si la prestación sanitaria es evaluada positivamente por los pacientes son las encuestas de satisfacción, pero incluyen también técnicas de investigación cualitativa como grupos focales, nominales u otros métodos de consenso, técnicas del cliente “invisible”, hojas o buzones de sugerencias y análisis de reclamaciones, auditorias, o análisis de las preferencias.

El conocimiento mediante encuestas de la opinión de los pacientes atendidos con respecto a los diferentes servicios proporcionados en determinada institución sanitaria debe permitir al menos los siguientes objetivos:

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios
- Identificar los posibles motivos de insatisfacción
- Priorizar problemas que deben ser objeto de seguimiento
- Proponer acciones de mejora
- Comprobar su evolución y realizar comparaciones en el tiempo

Reformas del sistema sanitario y la incorporación del concepto de Calidad

Durante el siglo XX los sistemas de salud de la mayor parte de los países del mundo atravesaron tres generaciones de reformas. La primera reforma sanitaria dio lugar a la fundación de los sistemas nacionales de atención de la salud. Al finalizar los años 60, muchos de los sistemas fundados en las décadas anteriores sufrieron fuertes

desequilibrios: los costos crecían a medida que se incrementaban el volumen y la intensidad de los cuidados médicos, se planteó entonces la necesidad de introducir cambios drásticos que hicieran a los sistemas más costo-efectivos, equitativos y accesibles.

La segunda generación de reformas insistió en la promoción de los cuidados primarios de la salud como vía para alcanzar una cobertura genuinamente universal. Los factores claves en esta reforma fueron el énfasis de la salud pública en la atención médica primaria (médicos clínicos o generalistas con equipos paramédicos), medidas de prevención de enfermedades y educación de la población a través trabajadores comunitarios de Salud, esto se cristalizó en la Declaración de Alma-Ata del año 1978 “Salud para Todos” en la que se adoptó la estrategia de la atención primaria de la salud.

La tercera generación de reformas que se enmarcaron en lo que la OMS denomina el “nuevo universalismo”, entendiéndose por tal a la distribución universal de cuidados esenciales de salud, de esperada alta calidad, definidos fundamentalmente a partir de criterios de costo-efectividad. Los nuevos enfoques: los sistemas de cuidados médicos “basados en los pacientes” puso gran énfasis en la calidad y así han aparecido nuevos enfoques en donde la prioridad son los servicios con énfasis en la calidad.

La mejora técnica y la promoción de la salud, han favorecido que la población confíe más en las instituciones sanitarias y en su capacidad resolutoria en el primer nivel de atención generando una mayor demanda y un mayor uso de los recursos sanitarios, que dan como resultado que los(as) usuarios(as) acudan de forma más precoz a las consultas, evitando así complicaciones y disminuyendo con esto el alto costo de la atención de salud y la saturación en los otros niveles de atención.

FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD (FOSALUD)

El Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD) nació como parte de una reforma fiscal desarrollada en El Salvador en el año 2004. La idea fundamental fué la creación de un “fondo” que fuera alimentado por medio de impuestos a productos considerados nocivos para la salud y que sirviera para mejorar y ampliar la atención médica brindada a la población en las Unidades de Salud.

Tras algunos meses en discusión, la constitución de FOSALUD se llevó a cabo finalmente, por medio de una Ley Especial aprobada por la totalidad de diputados de la Asamblea Legislativa de El Salvador el 17 de diciembre de 2004. La ley de FOSALUD entró en vigencia el 1 de Enero del año 2005, proyectándose una recaudación de 20 millones de dólares cada año, destinando un millón de dólares como capital semilla para el inicio de sus actividades.

FOSALUD fué creado como una entidad de derecho público, de carácter técnico, de utilidad pública, de duración indefinida y con personalidad jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía en el ejercicio de sus funciones, tanto en lo financiero como en lo administrativo y presupuestario, adscrita al Ministerio de Salud.

Las acciones operativas de FOSALUD iniciaron el 11 de agosto de 2005, en la unidad de salud “Dr. Carlos Díaz del Pinal”, en la ciudad de Santa Tecla, con la apertura de servicios de atención médica durante horas nocturnas. Progresivamente, FOSALUD fue incrementando el número de unidades de salud funcionando las 24 horas, los fines de semana y los días festivos.

Actualmente, FOSALUD ha conseguido aperturar este tipo de servicios en 151 establecimientos de salud. 57 Unidades de Salud con extensión de horarios de servicios médicos las 24 horas y 92 con extensión de servicios médicos para todos los días del año, incluyendo los fines de semana y días festivos y 2 unidades más funcionando en otra modalidad de horario.

Estas Unidades de Salud, cubren los 14 departamentos del país desarrollando una Visión, Misión y Valores que fundamentan el trabajo de la institución.

MISIÓN

Desarrollar con el MINSAL programas especiales integrales dirigidos a generar cambios positivos en la salud de la población más vulnerables.

VISIÓN

Ser reconocida como una institución efectiva en su contribución al goce de la salud y la calidad de vida de la población salvadoreña.

VALORES INSTITUCIONALES

1. Compromiso

Estamos identificados/as y comprometidos/as con la visión, misión y estrategias organizacionales como la base de la motivación, el desarrollo y el éxito operacional de nuestro quehacer institucional. Somos proactivos y desarrollamos ideas innovadoras y creativas en nuestro trabajo.

2. Calidad y calidez

Somos efectivos, eficientes y disciplinados. Nos actualizamos permanentemente y nos esforzamos por dar un servicio cálido y fraterno a nuestros usuarios.

3. Responsabilidad

Hacemos efectivo el derecho a la salud de la población. Valoramos el trabajo en equipo como la clave para desarrollar una cultura organizacional que genere un ambiente de alta confianza y cooperación entre nuestros miembros.

4. Equidad

Atendemos a usuarios y usuarias de nuestros servicios desde la igualdad y en consonancia y equilibrio con las diferencias y especificidades individuales. No discriminamos por motivos de nacionalidad, raza, sexo, religión, ideología política, posición social o económica.

5. Sensibilidad social

Nuestras acciones se orientan a favorecer a la población más vulnerable, que requiera de nuestros servicios. Mantenemos un alto nivel de solidaridad con nuestros usuarios y usuarias.

6. Transparencia

Estamos dispuestos a actuar de acuerdo a nuestros ideales. Comunicamos abierta y directamente nuestras intenciones, ideas y sentimientos. Tenemos disposición para rendir cuentas y asumir las consecuencias de nuestros actos en el cumplimiento de nuestras obligaciones.

IV. DISEÑO METODOLOGICO.

A TIPO DE ESTUDIO.

Se realizó una investigación de tipo descriptivo, cuantitativo de corte transversal lo que permitió hacer un análisis de los factores que intervienen en la calidad de atención recibida en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, San Salvador, El Salvador, en horarios de atención FOSALUD

1. ÁREA DE ESTUDIO

El estudio se realizó en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, conocida como Unidad de Salud de San Miguelito, el cual es un establecimiento de salud que corresponde al primer nivel de atención perteneciente a la región Metropolitana, y al Sibasi Centro, encontrándose ubicada en 20ª norte y 25 calle Oriente del Barrio San Miguelito.

Brinda sus servicios de atención en salud en las áreas de medicina general, consulta de especialidades (Ginecología, Pediatría, Medicina Interna), atención de emergencias médicas, Atención Odontológica, Psicológica y Nutricional para todos los grupos etarios, cuenta con área de Saneamiento Ambiental. En un horario de lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m. (atendido por MINSAL) y en horario de 8.00 a.m. a 4.00 p.m. los fines de semana y días festivos es reforzada con el Programa de Fortalecimiento a las Redes Integradas e Integrantes de Servicios de Salud por parte del Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD), en este horario el recurso humano con el que se cuenta es: 1 médico coordinador, 1 médico de refuerzo, 2 enfermeras, 2 médicos odontólogos, 1 asistente dental, 1 encargado de archivo, 1 encargado de farmacia, 1 encargado de servicios generales.

2. GRUPO POBLACIONAL

Todos los usuarios externos que asisten a consultar a la Unidad de Salud de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, San Salvador. El Salvador en horario de fines de semana y días festivos.

3. UNIDAD DE ANALISIS

Todos los usuarios externos que asisten a consultar a la Unidad de salud de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino en horario fines de semana y días festivos durante el periodo Febrero-Mayo 2011

4. GRUPO MUESTRAL

Totalidad de usuarios(as) externos que asisten a consultar a la Unidad de Salud de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en fines de semana y días festivos durante el periodo Febrero-Mayo 2011. Tomando como base el número de consultas diarias durante este periodo se aplica la fórmula $E = Z \sqrt{PQ/n} \cdot \sqrt{N-n}/N-1$ para poblaciones finitas¹¹ para despejar n seguimos la siguiente fórmula:

$$E = Z \sqrt{PQ/n} \cdot \sqrt{N-n}/N-1$$

$$n = (N-1) E^2 = Z^2 PQ (N-n), \text{ efectuando el producto del segundo miembro}$$

$$n = (N-1) E^2 = Z^2 PQN - Z^2 P.Q.n$$

$$n = (N-1) E^2 + Z^2 P.Q.n = Z^2 P.Q.n \text{ factorando}$$

$$n = (N-1) E^2 + Z^2 P.Q. = Z^2 P.Q.N$$

$$n = Z^2. P. Q. N / (N-1) E^2 Z^2 P.Q$$

P= Probabilidad de éxito

Q=Probabilidad de fracaso

Z=Nivel de confianza del 95%

N=Población

n=Tamaño de la muestra

E= error

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5) \times 1980}{(1980-1)(0.05)^2 + (1.96)^2}$$

¹¹ Bonilla Gidalberto, Estadística II; Métodos, prácticas de inferencia Estadística. 2ªEdición, UCA/Editores, El Salvador, 1992.

$$n = \frac{(3.84) (0.5) (0.5) \times 1980}{(1979) (0.0025) + 3.84}$$

$$n = \frac{1900.8}{4.94 + 0.96}$$

$$n = \frac{1900.8}{5.90}$$

$$n = 322 \text{ usuarios(as)}$$

5. CRITERIOS DE SELECCIÓN

5.1 CRITERIOS DE INCLUSION

Usuario(a) externo(a) que solicite atención médica en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino en horario FOSALUD: fines de semana y días festivos en el periodo comprendido entre Febrero-Mayo 2011

5.2. CRITERIOS DE EXCLUSION

Usuario(a) externo(a) que no solicite atención medica en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino en horario FOSALUD: fines de semana y días festivos en el periodo comprendido entre Febrero-Mayo 2011

6. OBJETO DE ANALISIS

Factores que intervienen en la calidad de atención de los usuarios que asisten a consulta a la unidad de salud Dr. Manuel Alvarenga andino en horario FOSALUD, san salvador en el periodo Febrero-Mayo 2011.

7. FUENTE DE INFORMACION

Fueron los 322 pacientes escogidos al azar y que consultaron en la unidad de salud Dr. Manuel Alvarenga andino en horario FOSALUD, San Salvador, en el periodo Febrero-Mayo 2011.

B METODOS, TECNICAS E INSTRUMENTO

1. Métodos

Los métodos que se utilizaron en esta investigación fueron: Método científico, análisis, síntesis y estadísticos, por medio del cual se orientó los procesos y procedimientos a seguir para el abordaje del problema de estudio y la forma en la cual se efectuó la recolección de la información análisis e interpretación.

Método científico: Se utilizó durante todo el desarrollo de la investigación, aplicando una serie de pasos sistemáticos para alcanzar el conocimiento científico objetivo.

Método de análisis: Permitió revisar de forma ordenada cada uno de los elementos de la investigación; como parte de un todo, con el objeto de estudiarlos y examinarlos por separado, para luego relacionarlos entre los mismos.

Método de Síntesis: Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, por medio del cual se efectuó suposiciones o conjeturas del tema de estudio.

Método Estadístico: Por medio del cual se logró contabilizar la información que se obtuvo

2. Técnica

Se utilizó la técnica de la entrevista para la recopilación de la información acerca de los factores que intervienen en la calidad de atención de los pacientes que asisten a la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino.

3. Instrumento

El instrumento de recolección de datos que se utilizó fué una encuesta (anexo1) dirigido a los pacientes que consultan en la unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino en horario de atención de FOSALUD

C PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

1. Solicitud de autorización

Se solicitó a la dirección del Centro de Salud para la realización del estudio y el compromiso formal de entregar resultados del estudio a la dirección de la institución de salud.

2. Validación de Instrumento

Se realizó la validación del instrumento de recolección de datos, aplicándose 322 encuestas de opinión a los pacientes que consultaban en la unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino en horario de atención FOSALUD durante los meses de Febrero–Marzo 2011, posterior a lo cual se realizaron las correcciones necesarias, omitiendo errores de mala redacción de preguntas y que se volvían de difícil comprensión.

3. Recolección de datos

Esta fué realizada y aplicada a los pacientes que consultaban en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino en horario de atención FOSALUD durante los meses de Abril-Mayo/2011

D. PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

1. Tabulación de Datos

La tabulación de los datos se realizó de forma manual a través de las Técnicas de Palotes

2. Presentación e interpretación de datos

La presentación de resultados se realiza en matrices de vaciado y en tablas simples con frecuencias absolutas porcentuales, elaborando graficas de pastel que han sido interpretadas de forma individual. Para el cálculo de la frecuencia porcentual se utilizó la siguiente formula:

$$\% = \frac{\text{Fr} \times 100}{\text{N}}$$

En donde:

% = Símbolo de porcentaje

Fr = Número de veces que se repite la respuesta

100 = Constante (100%)

N = Total de usuarios entrevistados en el estudio

F. Consideraciones éticas

Para la realización de la investigación se tomaron en cuenta los siguientes aspectos éticos que rigen la investigación:

- Consentimiento informado: Al tener contacto con los usuarios se les solicitó su colaboración y participación voluntaria para la aplicación de la entrevista y recolección de la información.
- Garantía de confidencialidad: A los usuarios se les informó que toda la información es de carácter confidencial
- Derecho a retirarse: Se les informo que en cualquier momento de la entrevista podían retirarse y/o rehusarse a proporcionar información en particular sin importar sus razones para hacerlo
- Principio de Justicia: Derecho al trato justo, los usuarios se seleccionaron con base a los criterios de inclusión no importando que clase de persona aparentaba ser (prejuicios), se les garantizó el trato justo a las personas que se rehusaron a participar.

OPERACIONALIZACION DE COMPONENTES Y DESCRIPTORES

Objetivo 1: Describir las características socioculturales y demográficas, del (la) usuario(a) que asiste a la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino (San Miguelito) en horario FOSALUD.

Componente	variable	Indicador	Definición Operacional	Escala	Fuente	Técnica	Instrumento
Características Socio demográficas	Características Demográficas	1-Sexo	Característica biológica diferencia a los hombres de las mujeres	1-Masculino 2-Femenino	Primaria:usuarios(a)s)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta
		2-Edad	Característica de tener más o menos años	1.Años,meses,dias	Primaria:usuarios(a)s)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta
		3-Procedencia	Lugar de origen o de domicilio de la persona	1.Urbana 2.Rural	Primaria:usuarios(a)s)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta
			Entidad administrativa que puede agrupar una o varias localidades haciendo referencia a una ciudad, pueblo o aldea, o a una agrupación de los mismos, compuesto por un territorio claramente definido. El municipio está regido por un órgano colegiado: alcaldía.	1.Municipio	Primaria:usuarios(a)s)entrevistados	Entrevista	Encuesta

Características Sociales	4-Escolaridad	Característica que indica los años cursados en la escuela o que no han cursado	<ul style="list-style-type: none"> 1. Plan Básico 2. Bachillerato 3. Universitario 4. Solo lee 5. Analfabeta(o) 	Primaria:usuarios(a)s)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta
	5-Ocupación	Profesión u oficio que desempeñe el usuario	<ul style="list-style-type: none"> 1. Comerciante 2. Empleado 3. Ama de Casa 4. Desempleado 	Primaria:usuarios(a)s)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta
	6-Tipo de Consulta Médica	Atención que solicita el usuario(a) según su padecimiento	<ul style="list-style-type: none"> 1. Consulta Medicina General 2. Consulta Pediátrica 3. Consulta de Medicina Interna 4. Consulta Ginecológica 5. Emergencia 6. Control Prenatal 7. Control de Niño(a) Sano(a) 8. Planificación familiar 8a. Inscripción 8b. Subsecuente 	Primaria:usuarios(a)s)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta

Objetivo 2: Analizar la satisfacción de los(as) usuarios(as) que asisten a la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino (San Miguelito) en horario FOSALUD.

Componente	variable	Indicador	Definición Operacional	Escala	Fuente	Técnica	Instrumento
Satisfacción de los(as) usuarios(as)	Tiempos que espera el usuario para recibir una determinada atención	Tiempo de espera para la selección	Tiempo en que el usuario espera a ser seleccionado para entrar a la institución	1. 15 min 2. 30 min 3. 1 hora 4. más de 1 hora	Primaria:usuarios(as)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta
		Tiempo de espera en Archivo.	Tiempo en que el usuario deposita su tarjeta en el archivo para que su expediente sea buscado	1. 15 min 2. 30 min 3. 1 hora 4. más de 1 hora	Primaria:usuarios(as)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta
		Tiempo de espera para preparación del paciente	Tiempo que el usuario espera a ser llamado por el personal de salud para ser pesado, tallado, y colocado con el médico que pasará consulta	1. 15 min 2. 30 min 3. 1 hora 4. más de 1 hora	Primaria:usuarios(as)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta

		Tiempo de espera en la Clínica.	Este indicador expresa el tiempo transcurrido entre el momento en que al usuario ya se le peso y tallo y el momento en que pasa efectivamente Al consultorio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. 15 min 2. 30 min 3. 1 hora 4. más de 1 hora 	Primaria:usuarios(a s)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta
		Tiempo de duración del contacto en la Clínica	Tiempo que transcurre al pasar al consultorio y recibir su atención medica	<ol style="list-style-type: none"> 1. 5 min 2. 10 min 3. 15 min 4. 20 Min 5.más de 1 hora 	Primaria:usuarios(a s)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta
		Tiempo de espera en Farmacia.	Tiempo que transcurre luego de la atención médica y la entrega de recetas para ser despachadas por el personal de farmacia	<ol style="list-style-type: none"> 1. 15 min 2. 30 min 3. 1 hora 4. más de 1 hora 	Primaria:usuarios(a s)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta

Componente	Descriptor	Sub descriptor	Definición Operacional	Preguntas
Satisfacción de los(as) usuarios(as)	Opinión del grado de satisfacción los(as) usuarios(as)	Tiempo de espera en la clínica	Opinión del usuario(a) acerca del tiempo de espera para pasar al consultorio	¿Cómo le pareció el tiempo de espera para recibir el servicio que buscaba o para pasar consulta?
		Tiempo de duración del contacto en la clínica	Opinión del usuario(a) acerca de la duración de la consulta	¿Cómo le pareció la duración de su consulta?
		Tipo de medicamento recibido	Opinión del usuario(a) acerca del tipo de medicamento que recibió	¿Qué opina Usted del tipo de medicamentos que recibió?
		Obtención de Medicamentos	Opinión del usuario(a) acerca de la obtención de su medicamento	¿Pudo obtener todas las medicinas recetadas?
		Insatisfacción	Opinión del usuario(a) acerca de los problemas en la atención que recibió este día	En general, ¿Cuál cree Usted que fue el mayor problema de la atención que recibió hoy?

		<p>Accesibilidad</p>	<p>Opinión del usuario(a) acerca de la ubicación geográfica de la Unidad de Salud</p> <p>Opinión del usuario(a) acerca de los horarios de atención</p>	<p>¿Qué opina Usted acerca de la ubicación geográfica de la Unidad de Salud?</p> <p>¿Qué opina Usted del horario de atención que le brinda FOSALUD por 8 horas en fines de semana y días festivos?</p>
		<p>Imagen institucional del personal</p>	<p>Opinión acerca de la imagen que la empresa como entidad articula en las personas que laboran dentro de ella.</p>	<p>¿Qué opina Usted de la imagen del personal que labora en esta Unidad de Salud?</p>

Objetivo 3: Identificar la percepción de calidad de atención de los (as) usuarios(as) que asisten a consultar a la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino en cada una de las áreas de atención en horario FOSALUD.

Componente	variable	Indicador	Definición Operacional	Escala	Fuente	Técnica	Instrumento
Percepción de calidad de atención	Trato/Respeto al paciente	Nombre del usuario(a)	Palabra que designa cualquier realidad, concreta o abstracta, y que sirve para referirse a una persona, y distinguirla de otra.	1.Si 2.No	Primaria:usuarios(a)s)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta
		Privacidad	Ámbito de la vida personal de un individuo que se desarrolla en un espacio reservado y debe mantenerse confidencial	1.Si 2.No	Primaria:usuarios(a)s)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta
		Derecho atención en salud	Prestaciones asistenciales que las instituciones de salud prestan a las personas que soliciten sus servicios (Derecho a atención en salud)	1.Si 2.No	Primaria:usuarios(a)s)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta

		Información completa	Expresar el diagnóstico del paciente en una forma clara y detallada para su comprensión.	1.Si 2.No	Primaria:usuarios(a)s)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta
			Expresar el tratamiento indicado de una forma clara y detallada para su comprensión.	1.Si 2.No	Primaria:usuarios(a)s)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta
			Expresar el proceso de administración del medicamento indicado de una forma clara y detallada para su comprensión.	1.Si 2.No	Primaria:usuarios(a)s)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta
			Comprensión por parte de paciente acerca de su tratamiento a seguir.	1.Si 2.No	Primaria:usuarios(a)s)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta
			Entendimiento por el paciente de que será evaluado nuevamente	1.Si 2.No	Primaria:usuarios(a)s)entrevistados(as)	Entrevista	Encuesta

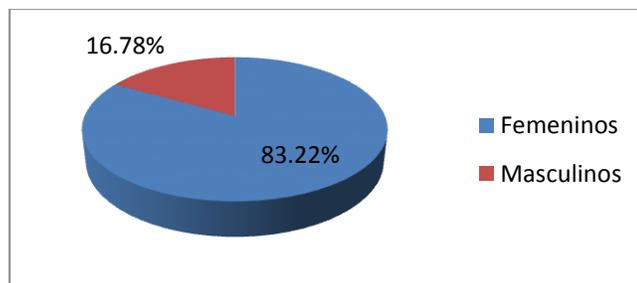
		Infraestructura	<p>Conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o para que una actividad se desarrolle efectivamente</p> <p>Higiene es el conjunto de conocimientos y técnicas que deben se aplicar para la limpieza y aseo de las instituciones de salud para un control de los factores que ejercen o pueden ejercer efectos nocivos sobre la salud.</p>	<p>1.Si 2.No</p> <p>1.Adecuada 2.Buena 3.Regular 4.Mala</p>	<p>Primaria:usuarios(as)entrevistados(as)</p> <p>Primaria:usuarios(as)entrevistados(as)</p>	<p>Entrevista</p> <p>Entrevista</p>	<p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p>
--	--	-----------------	--	---	---	-------------------------------------	---------------------------------

Componente	Descriptor	Sub descriptor	Definición Operacional	Preguntas
Percepción de calidad de atención	Opinión de los(as) usuarios(as) acerca de la atención brindada y otros aspectos de los procesos inherentes al proceso de la atención medica	Trato/Respeto al paciente	<p>Percepción que tiene el paciente acerca de la atención proporcionada por el personal de salud</p> <p>Percepción que tiene el paciente acerca del trato proporcionado por el médico</p> <p>Motivos personales por los cuales el usuario consulta en esta Unidad de Salud y no en otra</p>	<p>¿Cómo considera la atención recibida por el personal de archivo?</p> <p>¿Qué opina Usted del trato que recibió por parte del médico durante su consulta?</p> <p>¿Por qué consulta Usted en esta unidad de Salud?</p>

V. RESULTADOS.

5.1. Características Socioculturales y Demográficas del(a) Usuario(a) que asiste a la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino (San Miguelito) en horario FOSALUD.

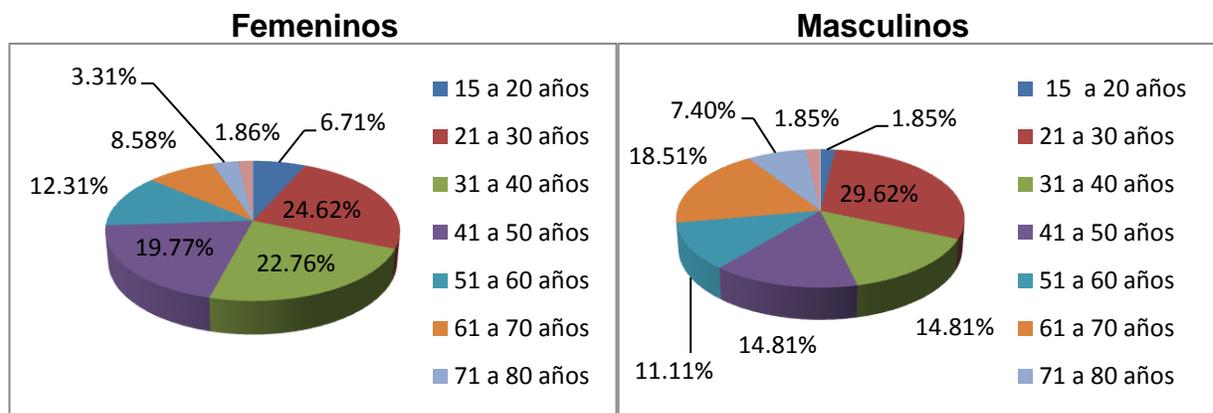
GRAFICA No. 1: Género de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, febrero-mayo 2011



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

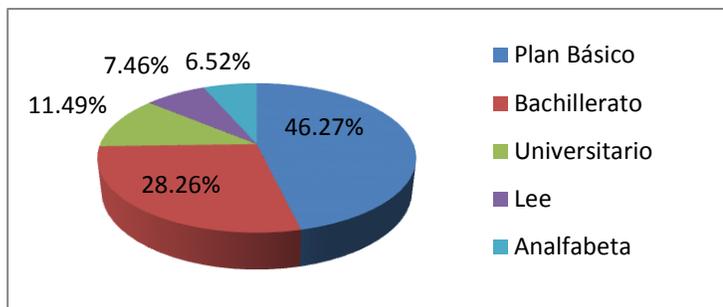
El estudio se realizó en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino en horario de atención FOSALUD durante los meses de Febrero-Mayo/2011, con un total de 322 entrevistados(as), que por género correspondió el 83.22% al sexo femenino y un 16.78% de los entrevistados al sexo masculino. En el sexo femenino el grupo etario que represento el 79.46% son edades comprendidas entre los 21 a 60 años; en el sexo masculino este mismo grupo etario representó el 70.35%.

GRAFICAS No. 2 y 3: Edades de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, febrero-mayo 2011



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

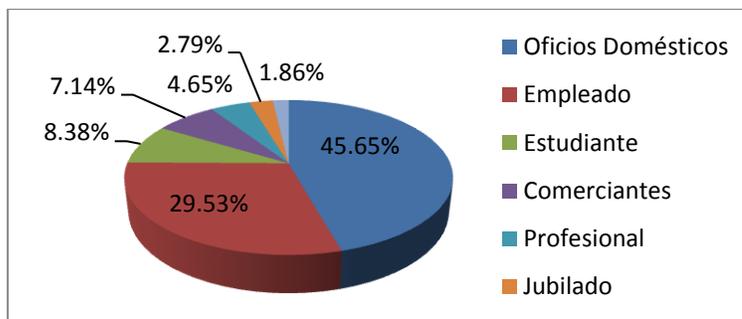
GRAFICA No. 4: Escolaridad de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, febrero-mayo 2011



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

El mayor porcentaje de los(as) consultados(as) tiene una escolaridad hasta nivel de plan básico con el 46.27% contra un 6.52% que refiere ser analfabeta.

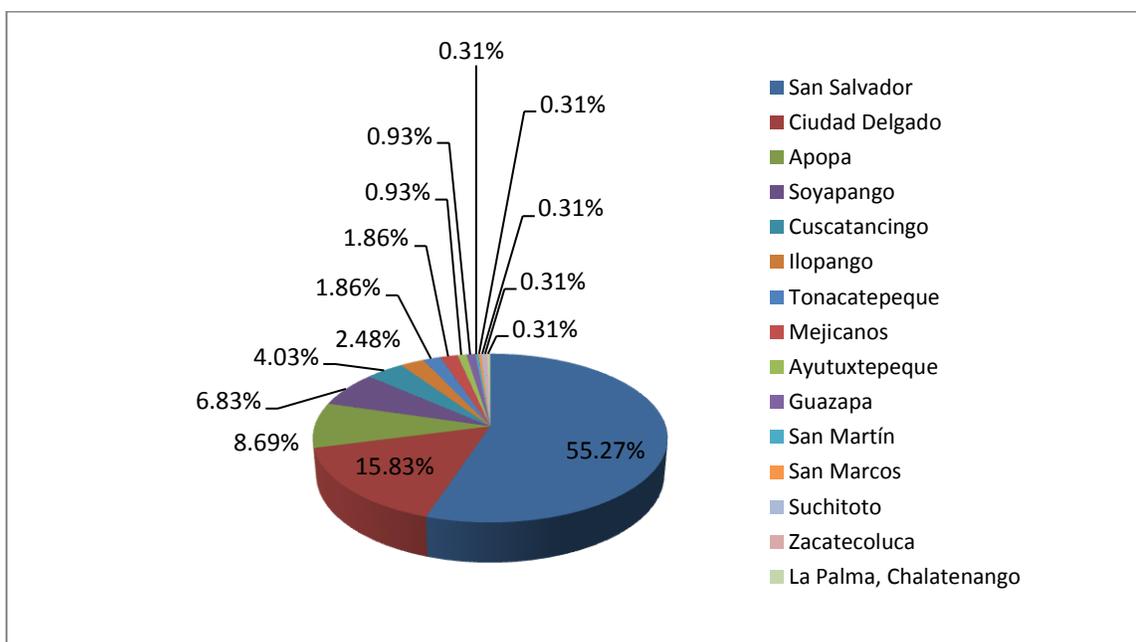
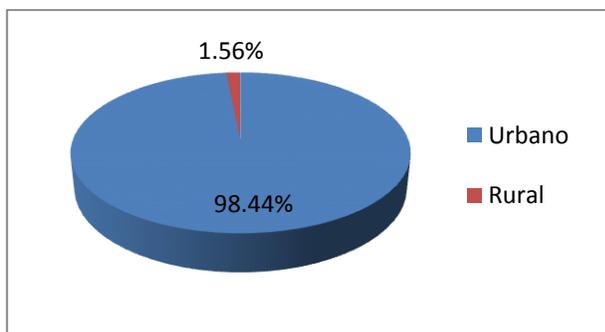
GRAFICA No. 5: Ocupación de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, febrero-mayo 2011



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

En la gráfica 5, se muestra que la ocupación de los encuestados en un mayor porcentaje son los oficios domésticos con un 45.65%, lo que corresponde a 147 entrevistados(as).

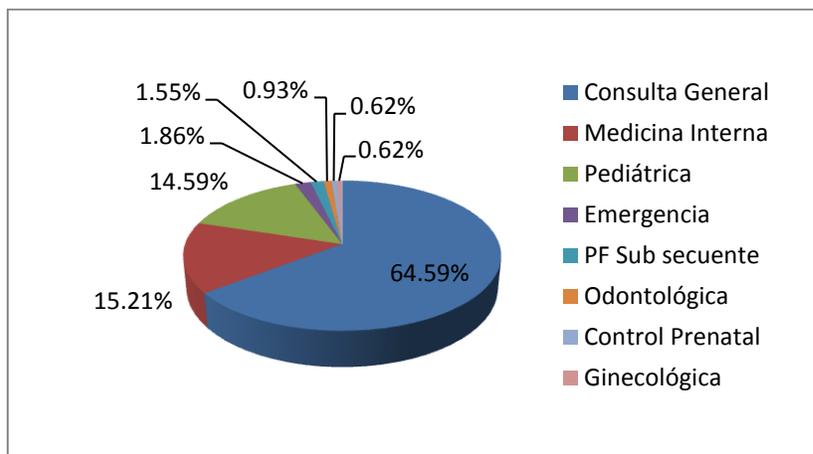
GRAFICAS 6 y 7: Procedencia de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

La procedencia corresponde en un 98.44% al área urbana contra un 1.56% del área rural, de estos un 55.27% pertenecen al municipio de San Salvador, seguido de Ciudad Delgado con el 15.83%, Apopa con un 8.69%, y Soyapango representa el 6.83%. Es de mencionar que hay entrevistados(as) que acuden de los municipios de Suchitoto, Zacatecoluca y desde la Palma Chalatenango todos con 0.31%.

GRAFICA No. 8: Tipo de consulta médica solicitada por los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011

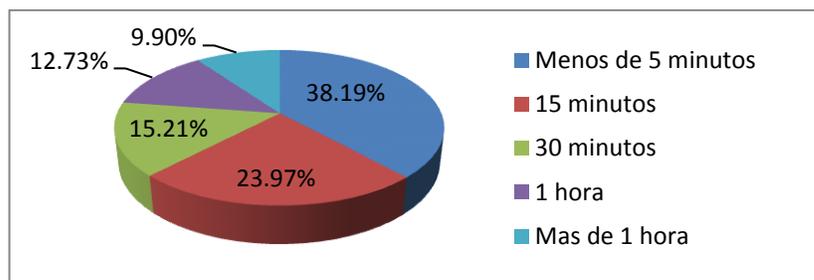


Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

En el tipo de consulta que el (la) entrevistado(a) solicitó, la consulta general representó un 64.59%, seguida de la consulta de medicina interna con 15.21%, con un 14.59% la consulta pediátrica y la consulta ginecológica fué del 0.62%.

5.2 Satisfacción de los(as) usuarios(as) que asisten a la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino (San Miguelito) en horario FOSALUD.

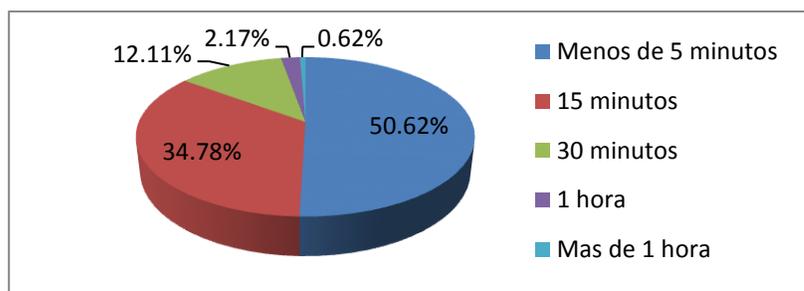
GRAFICA No. 9: Tiempo que tardó el personal de salud para atender a usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero- mayo 2011 en el área de selección de pacientes



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

En cuanto al tiempo que tardó el personal de salud para atenderlo en la selección el mayor porcentaje (38.19%), manifiesta que fué en menos de 5 minutos, luego el 23.91% fué atendido a los 15 minutos, un 15.21% refiere que fué atendido a los 30 minutos y un 12.73% refiere que lo atendieron en 1 hora.

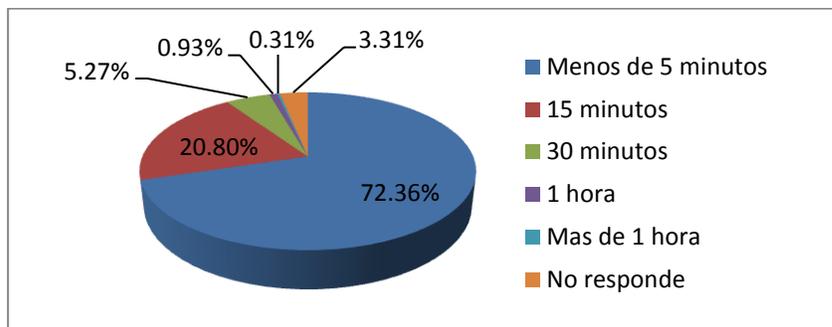
GRAFICA No. 10: Tiempo que tardó el personal de archivo para la atención de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

El personal de archivo tardó menos de 5 minutos en atender al 50.62% de los encuestados, seguido de un 34.78% que se le atendió en 15 minutos, al 12.11% se le atendió a los 30 minutos, al 2.17% en 1 hora y el 0.62% tardó más de 1 hora.

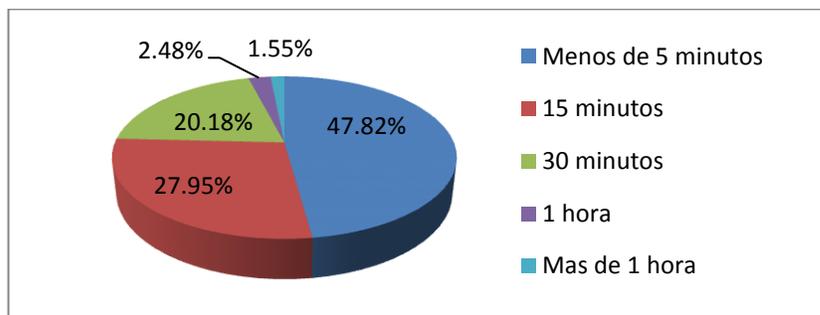
GRAFICA No. 11: Tiempo que se tardó el personal de enfermería para preparar y colocar a los usuarios(as) entrevistados(as) en la unidad de salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 con el médico que va a pasar consulta



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, período Febrero-Mayo 2011.

El 72.36% de los entrevistados opinan que el tiempo que se tardó el personal de enfermería para prepararlo y colocarlo con el médico que va a pasar consulta fué menor de 5 minutos, el 20.80% en menos de 15 minutos, el 5.27% en menos de 30 minutos, el 0.93% en menos de 1 hora y el 0.31% fué en más de 1 hora.

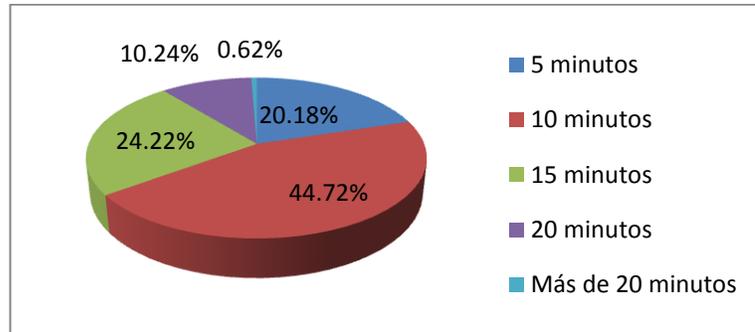
GRAFICA No. 12: Tiempo que esperaron para recibir el servicio que buscaban o para pasar consulta los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la unidad de salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, período Febrero-Mayo 2011.

En cuanto al tiempo que esperó para recibir el servicio que buscaba o para pasar consulta los(as) entrevistados(as) refieren que el 47.82% esperó menos de 5 minutos, el 27.95% señala menos de 15 minutos, el 20.18% afirma que espero menos de 30 minutos y el 2.48% espero más de 1 hora.

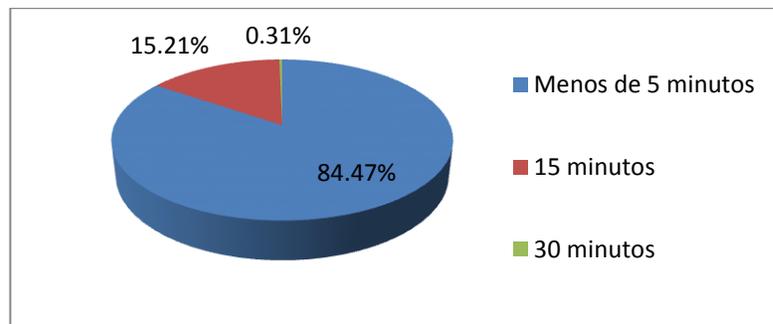
GRAFICA No. 13: Tiempo que duró la consulta médica de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

El tiempo de duración de la consulta reflejó que en el 44.72% de los(as) entrevistados(as) su consulta duró 10 minutos, en el 24.22% duró 15 minutos, un 10.24% refiere que su consulta duró 20 minutos, el 20.18% que duró 5 minutos y el 0.62% más de 20 minutos.

GRAFICA No. 14: Tiempo que se tardaron para entregarle el medicamento a los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

Un 84.47% de los(as) entrevistados(as) manifiesta que el tiempo que se tardaron en entregarle el medicamento fué menos de 5 minutos, el 15.21% en menos de 15 minutos y el 0.31% más de 30 minutos.

MATRIZ No. 1: Opiniones de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 acerca del tiempo de espera para recibir el servicio que buscaba o para pasar consulta

Respuestas	Repetición de respuestas
El tiempo de espera fué excelente	119
El tiempo de espera fué bueno	162
El tiempo de espera fué regular	27
El tiempo de espera fué tardado	12
El tiempo de espera fué malo	1
No sé	1
Total	322
Análisis Interpretativo: La mayoría opina que el tiempo de espera es “bueno y excelente”, mientras que una minoría manifestó que es “regular, tardado y malo”	

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011

MATRIZ No. 2: Opiniones los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 acerca del tiempo de duración de la consulta

Respuestas	Repetición de respuestas
El tiempo de duración de la consulta fué adecuado	266
La consulta fué corta	48
La consulta fué muy larga	8
Total	322
Análisis Interpretativo: La mayoría de los (as) usuarios(as) entrevistados(as) opinan que el tiempo de consulta fué adecuado, mientras que la minoría opina que la consulta fué muy larga	

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011

MATRIZ No. 3: Opiniones de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 acerca del tipo de medicamento que recibió

Respuestas	Repetición de respuestas
La medicina es de excelente calidad	133
Es un buen medicamento	153
La medicina es regular	15
No sé	19
Lo voy a probar	1
No respondió	1
Total	322
Análisis Interpretativo: Menos de la mitad de los usuarios(as) entrevistados(as) opinan que los medicamentos recibidos son buenos medicamentos y de excelente calidad, Al contrario un mínimo de opiniones refieren “que no saben”, “que lo van a probar” y “otros que no responden”	

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011

MATRIZ No. 4: Respuesta de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 acerca si logró obtener todos los medicamentos recetados

Respuestas	Repetición de respuestas
Si, los obtuve todos	288
No	21
Cuando hay	12
No responde	1
Total	322
Análisis Interpretativo: La mayoría respondió que si obtuvo todos los medicamentos indicados por el médico, y una minoría manifestó que no pudo obtener los medicamentos.	

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011

MATRIZ No. 5: Opiniones de los(as) usuarios/as entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 en relación a problemas encontrados durante su consulta

Respuestas	Repetición de respuestas
Ninguno	223
El tiempo de espera	54
Falta de medicamento	26
Falta de personal	26
Falta equipo en la Unidad	4
El baño no está abierto	4
Los médicos preparan los pacientes	4
Los vigilantes bloquean la entrada	3
El trato del personal	1
Las enfermeras enojadas	1
Total	322

Análisis Interpretativo:

La mayoría opina que no tuvo ningún problema durante su consulta, mientras que una tercera parte de los entrevistados(as) manifestó que encontraron problemas tales como: “El tiempo de espera, Falta de medicamento y falta de personal”. Una minoría refiere que los problemas son la “falta de equipo en la unidad”, “que los baños permanecen cerrados”, “los médicos preparan los pacientes”, “los vigilantes bloquean la entrada”, “el trato del personal” y “las enfermeras enojadas”

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fos salud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011

MATRIZ No. 6: Opinión de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 acerca de ubicación geográfica de la unidad de salud

Respuestas	Repetición de respuestas
La Unidad de Salud me queda cerca de la casa	236
Esta distante de mi domicilio	85
La ubicación es excelente	1
Total	322
Análisis Interpretativo:	
La mayoría de los usuarios(as) entrevistados(as) opinan que la Unidad de Salud está cerca de su lugar de residencia y una minoría refiere que esta distante.	

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011

MATRIZ No. 7: Opinión de los(as) usuarios(as) entrevistados en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 acerca del horario de atención que le brinda FOSALUD por 8 horas, fines de semana y días festivos

Respuestas	Repetición de respuestas
El horario de 8 horas es satisfactorio	235
Se debería de ampliar el horario a 24 horas	85
Total	322
Análisis Interpretativo:	
La mayoría tiene una opinión satisfactoria del horario de atención durante 8 horas fines de semana y días festivos, y una minoría manifiesta que se debería de ampliar el horario de atención a 24 horas	

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011

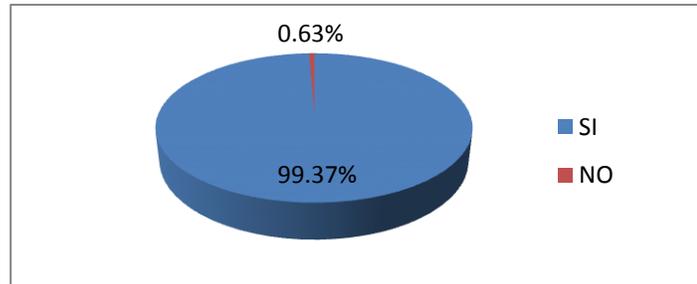
MATRIZ No. 8: Opinión de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 acerca de la imagen del personal de labora en esta unidad de Salud

Respuestas	Repetición de respuestas
Adecuada	318
Inadecuada	3
Más o menos bien	1
Total	322
Análisis Interpretativo: La mayoría opinan que la imagen del personal es adecuada y una minoría refiere que es inadecuada y más o menos bien	

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

5.3 Percepción de calidad de atención de los (as) usuarios(as) que asisten a consultar a la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino en cada una de las áreas de atención en horario FOSALUD.

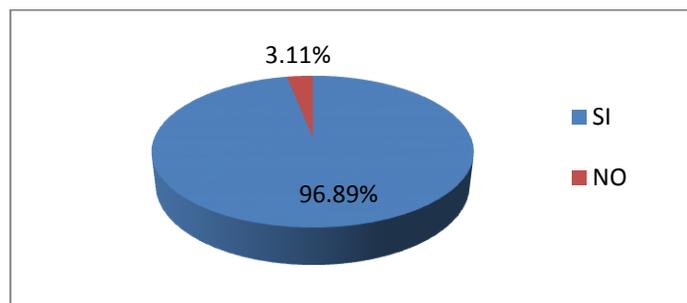
GRAFICA No. 15: Respuesta de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 si estos fueron llamados por su nombre por el médico y/o enfermera durante su consulta



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

Los entrevistados manifestaron que el 99.37% fueron llamados por su nombre y un 0.63% refiere lo contrario.

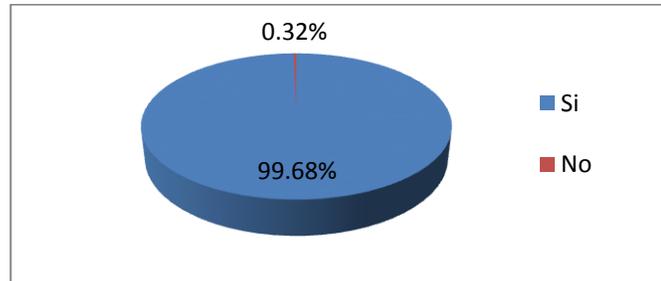
GRAFICA No. 16: Respuesta de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 acerca del respeto a su privacidad durante la consulta



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

El 96.89% manifestó que respetaron su privacidad durante la consulta y un 3.11% considero que no fué respetada su privacidad.

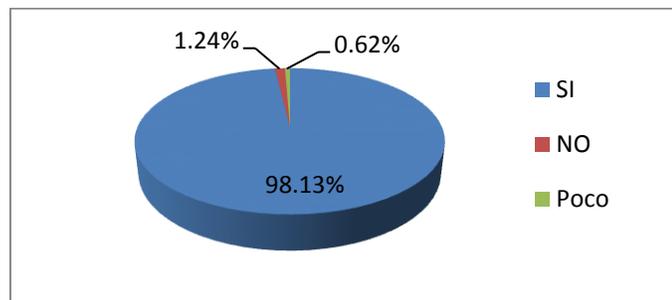
GRAFICA No. 17: Respuesta de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 acerca de las ocasiones en que han solicitado consulta y si se les ha atendido.



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

En las ocasiones que los entrevistados han solicitado consulta un 99.68% afirma que se le ha atendido, solamente el 0.32% afirma lo contrario.

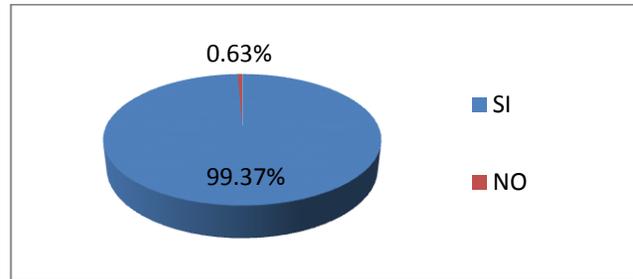
GRAFICA No. 18: Respuesta de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 acerca de que si El médico o la enfermera le explico su diagnóstico



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

El 98.13% afirma que el médico o la enfermera le explicó su diagnóstico, pero que solo al 89.13% le quedó claro su diagnóstico.

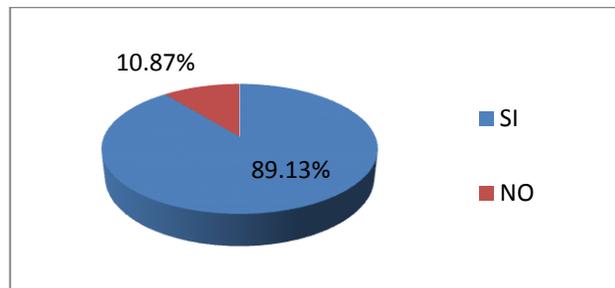
GRAFICA No. 19: Respuesta de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 acerca de que si El médico o la enfermera le explicaron el tratamiento a seguir



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

El 99.37% afirma que el médico o la enfermera le explicó el tratamiento

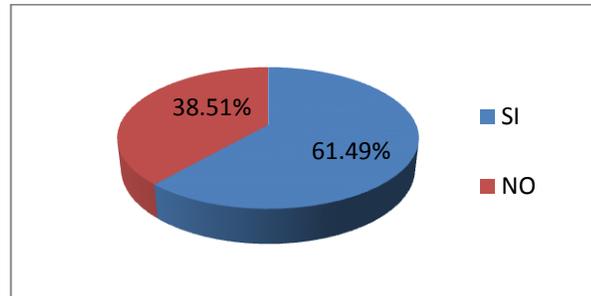
GRAFICA No. 20: Respuesta de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 acerca de la claridad en las indicaciones del tratamiento a seguir



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

Al 89.13% de los entrevistados(as) les quedó claridad de las indicaciones del tratamiento a seguir.

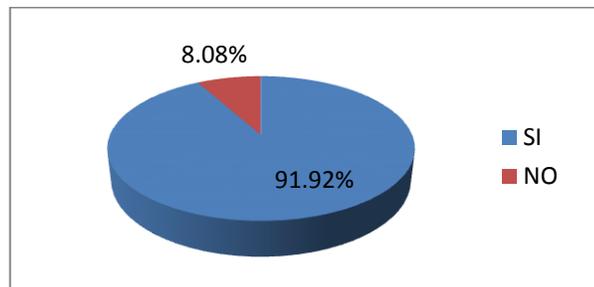
GRAFICA No. 21: Respuesta de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 acerca si le dejaron cita para una próxima evaluación



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

Al 61.49% de los entrevistados le dejaron cita para una próxima evaluación y al 38.51% no se le dejó cita.

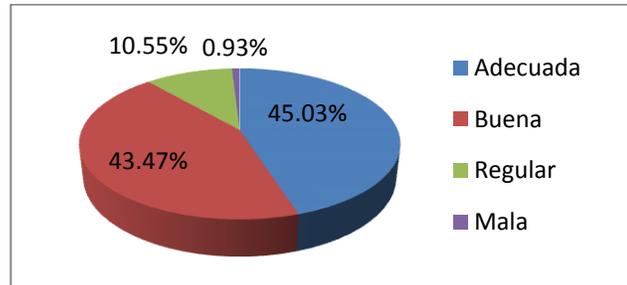
GRAFICA No. 22: Respuesta de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 acerca si el consultorio reúne todas las condiciones adecuadas para la consulta.



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

El 91.92% de los(as) entrevistados(as) considera que el consultorio reúne todas las condiciones adecuadas para pasar consulta y un 8.08% dice que no reúne las condiciones necesarias.

GRAFICA No. 23: Respuesta de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 acerca de la higiene en la unidad de salud



Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

La higiene de la Unidad de Salud es evaluada por los(as) entrevistados(as) como adecuada en un 45.03%, buena en un 43.47%, regular en un 10.55% y mala en el 0.93%

MATRIZ No. 9: Opiniones de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 acerca de cómo consideraron la atención recibida por el personal de archivo

Respuestas	Repetición de respuestas
La atención fue excelente	139
La atención me pareció buena	167
La atención fue regular	15
La atención fue mala	1
Total	322
Análisis Interpretativo:	
La mayoría de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) opinan que la atención es buena, la cual se complementa con otras opiniones que califican la atención como excelente y la minoría refiere que la atención fué entre regular y mala.	

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

MATRIZ No. 10: Opiniones de los usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 acerca del trato que recibido de parte del médico durante la consulta

Respuestas	Repetición de respuestas
El doctor (a) me trataron excelente	252
El trato del (la) doctor(a) me pareció bueno	68
El trato del(la) doctor(a) fué regular	2
Total	322
Análisis Interpretativo:	
La mayoría opinan que el trato durante la consulta fué excelente, la quinta parte de los(as) entrevistados(as) opinan que fué bueno, manifestando la minoría que el trato fué regular	

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

MATRIZ No. 11: Opiniones de los(as) usuarios(as) entrevistados(as) en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino febrero-mayo 2011 acerca del por qué consultan en esta Unidad de Salud

Respuestas	Repetición de respuestas
Porque me atienden bien	215
Porque hay buenos médicos	161
Por las buenas medicinas	157
Por qué me ayudan a resolver mi enfermedad	121
Porque está cerca de mi casa	11
Porque atienden rápido	9
Por el horario	5
Por lo económico	5
Por necesidad	3
Buenas referencias	1
No hay otro Fosalud	1
El doctor da confianza	1
<p>Análisis Interpretativo:</p> <p>La mayoría de los (as) usuarios(as) entrevistados(as) opinan que consultan “porque lo atienden bien”, la mitad manifiesta que es “porque hay buenos médicos” y “buenas medicinas”, una tercera parte refirió que “lo ayudan a resolver su enfermedad”.</p>	

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, período Febrero-Mayo 2011

VI. DISCUSION.

La calidad consiste en brindar servicios de salud que respondan a las necesidades de los usuarios, esto depende de su percepción, en cuanto a la satisfacción se refiere, además del conocimiento y actitudes del personal de salud, así como de los recursos de las instituciones prestadoras de servicio. La calidad es definida por los pacientes a partir de sus valores y expectativas de forma que la satisfacción es al mismo tiempo objetivo y resultado de la atención. En consecuencia, la satisfacción puede ser entendida como el estado afectivo resultado de la percepción del usuario hacia diferentes aspectos de la atención médica.

La definición más aceptada, aplicada específicamente a los servicios de salud, es la propuesta por Avedis Donabedian: “La calidad de atención a la salud es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud”. Con base a lo anterior se desprende el análisis de la satisfacción de los usuarios, vista como un indicador de la dimensión de resultados, a partir del cual se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la estructura (comodidades, instalaciones físicas, organización), el proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y el resultado (cambios en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida). También se puede obtener información sobre aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención (accesibilidad).

La Satisfacción del usuario, es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del cliente puede influir en:

- El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar los servicios.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de Servicios.
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.

- El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios de los demás.

La escasez de recursos humanos, económicos y de infraestructura impide que los servicios puedan satisfacer todas las necesidades de la población de tal manera que no se brindan de manera equitativa.

Para indagar el grado de calidad de atención de los usuarios que asistieron a consultar a la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino en horario FOSALUD, San Salvador, durante el periodo febrero-mayo 2011, se dividió en 3 objetivos: Describir las características socioculturales y demográficas, el análisis de la satisfacción e identificar la percepción de calidad, describiendo los siguientes aspectos:

Los usuarios que mayor atención busca son del sexo femenino en edades comprendidas entre los 21 y 60 años de edad, procedentes del área urbana del Municipio de San Salvador, con nivel de escolaridad de plan básico en un 46.27% y de ocupación en oficios domésticos con un 45.65%, las determinantes antes mencionadas no son Factores que impidan al usuario la búsqueda de atención con calidad.

Además los(as) usuarios(as) opinan que la ubicación geográfica de la unidad de salud es cercana de su lugar de residencia lo que generó opiniones favorables en la accesibilidad del(a) usuario(a), ya que el 55% de los entrevistados pertenecen al área de responsabilidad e influencia de la unidad de salud Dr. Manuel Alvarenga Andino y un 45% pertenecen a otras áreas geográficas en donde hay unidades de salud atendidas por el MINSAL y FOSALUD.

En cuanto al horario de atención de 8 horas que FOSALUD brinda los fines de semana y días festivos lo consideran satisfactorio pero algunos entrevistados opinan que se debería de ampliar ese horario, además refieren que siempre se les ha atendido cuando buscan atención médica u otro servicio y que encuentran el tipo de consulta que solicitan.

Actualmente, FOSALUD ha conseguido aperturar este tipo de servicios en 151 establecimientos de salud. 57 Unidades de Salud con extensión de horarios de

servicios médicos las 24 horas y 92 con extensión de servicios médicos para todos los días del año, incluyendo los fines de semana y días festivos y 2 unidades más funcionando en otra modalidad de horario. Estas unidades de salud cubren los 14 departamentos del país

La investigación proporcionó información sobre aquellas características de los servicios que facilitan y no obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener accesibilidad a los servicios prestados por FOSALUD en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino.

Cumpliendo de esta manera con uno de los siete pilares de Calidad que describe Donabedian en donde se define la accesibilidad como la facilidad con que puede obtenerse la asistencia frente a barreras económicas y culturales y que es retomado por La Joint Commission of Accreditation of Healthcare quien plantea las dimensiones de la calidad desde dos puntos de vista y cada uno de estos incluye diferentes dimensiones de la calidad:

1. Hacer las cosas correctas (adecuación, Accesibilidad, Eficacia)
2. Hacer las cosas correctamente (Continuidad, Efectividad, Eficiencia, Respeto, Seguridad, Puntualidad).

Las instituciones de salud definen el tiempo de espera para recibir atención como aquel que transcurre desde la hora de la cita programada o de la solicitud de la atención por el usuario, hasta que es atendido por el médico del servicio. El tiempo de espera se considera un indicador cualitativo de la calidad en la satisfacción del usuario, denominado promedio de tiempo de espera para recibir consulta.

El tiempo de espera en primer nivel de la consulta externa constituye una barrera o condición de accesibilidad de tipo organizacional y según Donabedian se precisa como indicador de resultado en cuanto a la importancia de la opinión del usuario(a) pero se identifica como un problema con solución factible, generando así un impacto favorable en la satisfacción de los usuarios. La espera prolongada entre otros factores, suele alterar la relación médico-paciente, referencia, y satisfacción del usuario. Las largas esperas son tan comunes en las instalaciones de unidades de salud que

algunos enfoques en el mejoramiento de la calidad rutinariamente analizan el flujo de usuarios

Los(as) usuarios(as) entrevistados(as) consideran que los tiempos de espera fueron cortos en los diferentes procesos para conseguir la atención solicitada, Las largas colas y tiempos de espera prolongados según el estudio no son comunes en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino en horarios FOSALUD lo que genera satisfacción en los(as) usuario(as).

La Unidad cuentan con estructura, recursos y condiciones técnico-médicas adecuadas para ello, los usuarios(as) consideran que los consultorios reúnen las condiciones para poderles atender adecuadamente. Además consideran la higiene de la unidad de salud como satisfactoria dichas características dan la percepción de confort en el usuario(a), elevando la satisfacción del usuario en relación con sus expectativas concordando así con una de las dimensiones descritas por Donabedian en donde los aspectos de estructura tales comodidades, confort, instalaciones físicas, y organización constituyen los elementos del entorno físico del usuario que rodean todo el proceso de atención. Y esta dimensión de las comodidades, es considerado como uno de los aspectos a los que el (la) usuario(a) les conceden mayor atención para su satisfacción.

El trato recibido por los usuarios en los diferentes procesos de atención es satisfactorio. La privacidad que se le brinda y el llamarle por su nombre a los(as) usuarios(as) son aspectos muy valorados por los(as) entrevistados(as) quienes manifiestan que sus diagnósticos y tratamientos fueron explicados por el personal médico, enfermería y farmacia de quienes refieren que la imagen de los prestadores de salud es acorde a lo que ellos(as) esperaban encontrar. Además Manifestaron que se les deja una cita para próxima evaluación.

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.

Por lo que es importante mencionar que Donabedian, manifiesta que la Dimensión Interpersonal es el aspecto al que los(as) usuarios(as) le conceden mayor atención y está basada en el postulado de que la relación entre las personas (prestador de servicio usuario) debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general esta es expresada por los entrevistados en las relación médico paciente la cual es manifestado con un alto grado de satisfacción por los usuarios. Por lo que el personal de salud que presta su servicio en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino ofrece sus servicios de salud basados en la Misión y Visión de FOSALUD, así como en los valores institucionales que nos caracterizan Compromiso, Calidad y Calidez, Responsabilidad, Equidad, Sensibilidad social y Transparencia lo que nos permite brindar una atención con calidad técnica así como fraterna a nuestros usuarios(as)

Los usuarios manifiestan que consultan en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino en horarios FOSALUD “porque les atienden bien”, “porque hay buenos médicos” y “porque tienen buenas medicinas”.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) junto con Organización Panamericana de la Salud (OPS) propone como definición de calidad de las instituciones de salud: Un alto nivel de excelencia profesional, un eficiente uso de los recursos humanos, un mínimo de riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción por parte del usuario y un impacto final en salud. Esto se enmarca en el alto grado de satisfacción expresado por los usuarios relacionado con los servicios de atención prestados en la unidad de salud.

En el modelo de discrepancia de Williams se hace valoración a la calidad de los servicios a partir de quejas de los usuarios de servicios médicos y se les concede a las expectativas del paciente un papel fundamental para explicar la satisfacción o insatisfacción y en el estudio son expresados por los(as) entrevistados(as) en mínimos porcentajes los tiempos de espera largos, falta de medicamento, falta de personal y de equipo, además que los baños permanecen cerrados, los médicos preparan los pacientes, los vigilantes bloquean la entrada, el trato al personal y las

enfermeras enojadas. Toda queja expuesta por el usuario es importante y disminuye el grado de satisfacción del usuario y por ende la calidad del servicio que se brinda esto se relaciona con lo que expresa la propuesta por Avedís Donabedian “La calidad de la atención a la salud es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud” .Además la satisfacción del usuario(a) depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, Por lo tanto los administradores no deben de suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan o lo hacen poco. Es importante mencionar que aún los niveles tan bajos como el 5% de insatisfacción reportada deben ser tomados en cuenta con seriedad.

En la descripción de la organización y funcionalidad del servicio de atención en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, tenemos que el equipo de salud conoce el organigrama de la institución. En relación a las actividades desarrolladas en el servicio tanto por médicos, odontólogos, enfermeras, personal de archivo, farmacia y auxiliar de servicio, conocen las normas de funcionamiento, manual de procedimientos, normativas de atención.

VII. CONCLUSIONES.

- Al describir las características socioculturales y demográficas del(la) usuario(a) que consulta a esta unidad de salud, se concluyó que estas no son determinantes para que encontrará atención con calidad de parte de los prestadores de servicios de salud en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino en horario FOSALUD San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011
- El estudio demostró que los tiempos de espera, el trato adecuado, tiempo adecuado de consultas y una sólida relación entre el profesional de salud y el usuario externo, generan un escenario de satisfacción en la búsqueda de los servicios de salud en este centro de salud.
- A los(as) usuarios(as) les satisfizo las condiciones de los consultorios clínicos para la atención de su consulta y refieren que la unidad de salud presentó condiciones higiénicas adecuadas.
- Los(as) usuarios(as) manifiestan que consultaron en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino en horarios FOSALUD porque les atienden bien, porque hay buenos médicos y porque tienen buenas medicinas.
- Se comprobó que los(as) usuarios(as) reciben, información completa de sus diagnósticos, tratamientos indicados y se les orienta para una próxima evaluación.
- La mayoría de los(as) entrevistados(as) pudieron adquirir el medicamento indicado por los médicos, los(as) usuarios(as) percibieron que son de excelente a buena calidad. Un mínimo de opiniones manifestó lo contrario.

VIII. RECOMENDACIONES.

Los resultados encontrados en esta investigación se presentaran a la Dirección Ejecutiva y a la Gerencia Técnica al Área de Control de FOSALUD, al MINSAL al Departamento de Gestión de Calidad en la Atención de Servicios de Salud, así como a la Dirección de la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, ya que esta información se pretende sirva como un precedente e instrumento para el proceso de mejora de la calidad de la prestación de servicios ofrecidos, beneficiando con esto a las grandes mayorías de usuarios(as) que consultan en horario FOSALUD y MINSAL, por las consideraciones siguientes se recomienda:

- Documentar los procesos de atención prestados en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, con el objetivo de brindar servicios de atención en salud satisfactorios a los(as) usuarios(as) con calidad y calidez.
- Capacitación periódica a los prestadores de salud relacionada con derechos y deberes así como de ética para que no exista maltrato a los usuarios.
- Elaborar un Diagrama de procesos para tratar de acortar el tiempo de espera en la Unidad de Salud
- Elaborar un plan de Educación continua, para que el equipo de salud se mantenga capacitado técnicamente y pueda dar una atención con calidad al usuario(a).
- Realizar evaluaciones periódicas de todos los procesos de atención ofrecidos por la Unidad de Salud así como la elaboración de Guías, trayectorias Clínicas, para disminuir la variabilidad de dichos procesos de atención.
- Asignar más recursos médicos y de enfermería para mejorar la atención a los(as) usuarios(as).

IX. BIBLIOGRAFIA.

1. Bonilla Gidalberto, Estadística II: Métodos, Practicas de Inferencia Estadística 2º Edición UCA/Editores El Salvador, 1992.
2. Memorias CALSAP.Hospital Bloom, ISRI y Universidades Salvadoreña Alberto Masferrer (USAM), Universidad Evangélica, Universidad Don Bosco, San Salvador, El Salvador 1999
3. Plan de Mejora Continua de Servicios de Salud, Proyecto de Apoyo a la Modernización BID7MSPAS 2005
4. Programa Nacional de Garantía de la Calidad de los servicios de Salud en el Salvador, San Salvador, C.A Noviembre 2005
5. Proyecto de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud en El Salvador OPS/OMS, El Salvador. 1999.

Consultas en línea:

6. Conceptos de Calidad en Salud, Urquiza R. Evidencia Actual Practica ambulatoria 2004; cap. 7:152-155, disponible en [URL:http://es.scribd.com/doc/19225918/Conceptos-de-Calidad-en-Salud](http://es.scribd.com/doc/19225918/Conceptos-de-Calidad-en-Salud)
7. La calidad en el servicio empresarial a partir del criterio de diferentes autores nacionales e internacionales [Gilmore CM, De Moraes H. Manual de gerencia de la calidad. Washington DC. OPS PALTEX; 1996: 36-54. [5]
Disponible en URL: <http://www.monografias.com/trabajos73/calidad-servicio-empresarial-criterio-autores/calidad-servicio-empresarial-criterio-autores2.shtml>
8. Evaluación de la calidad de atención en los servicios de salud Schapira de Kaplan Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat, disponible en [URL:www.calidadensalud.org.ar/Documentos/Jornadas/06.pdf](http://www.calidadensalud.org.ar/Documentos/Jornadas/06.pdf)

9. Hacia una estrategia de garantía de calidad: satisfacción en la utilización de los servicios médicos. AM Ramírez, M Puga, FN Rodríguez... Cuadernos de Salud Pública 1996 - SciELO Public de scielosp.org.Health, disponible, en URL:http://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S0102311X1996000300013&script=sci_arttext&tlng=pt

10. La calidad en el servicio empresarial a partir del criterio de diferentes autores nacionales e internacionales [Gilmore CM, De Moraes H. Manual de gerencia de la calidad. Washington DC. OPS PALTEX; 1996: 36-54. [5] Disponible en URL: <http://www.monografias.com/trabajos73/calidad-servicio-empresarial-criterio-autores/calidad-servicio-empresarial-criterio-autores2.shtml>

11. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad De CM Pérez, Ortiz, Llanta Abreu, Revistas de salud Publica volumen 34 La Habana Cuba, disponible en URL:bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4.../spu13408.htm

12. La Filosofía de Calidad, monografías.com, 2002, Disponible en URL: <http://www.monografias.com/trabajos11/primdep/primdep.shtml>

13. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud TJ Ramírez-Sánchez 1998 Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat disponible en URL: www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf

14. Programa de educación a distancia "Nuevas formas de organización y financiación de la Salud" Fascículo 1 "Calidad de la atención Médica" Dra. Nélica Fernández Busso URL:http://www.iner.salud.gob.mx/descargas/ARCAL/documentos/calidad_salud.pdf

15. Sostenibilidad de la Calidad en la Atención de Salud, Proyecto de Garantía de la Calidad USAID/OPS Junio 2004 Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat URL:pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNADA547.pdf

16. Revistas Medicina y Sociedad, Editorial la calidad de atención medica Nélida Fernández Busso, Edición trimestral año 28 #2, junio /2008, disponible en http://www.medicinaysociedad.org.ar/publicaciones/20_junio2008/editorial.htm

17. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud TJ Ramírez-Sánchez 1998 Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat disponible en URL: www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA

Entrevista de Satisfacción de usuarios (as) de la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, Región Metropolitana, San Salvador, Periodo Febrero-Mayo 2011.

INDICACIONES: Se está realizando una entrevista con los(as) usuarios(as) para conocer su percepción acerca de la calidad del servicio brindado en la Unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino en horario de atención de FOSALUD.

Sus respuestas son confidenciales y de ayuda para el mejoramiento de la calidad de los servicios.

1. Fecha: _____

2. No. de Entrevista: _____

Datos del entrevistado(a):

3. Nombre: _____

4. Edad: _____ años _____ meses

5. Sexo: Masculino: Femenino:

6. Escolaridad: Plan Básico Bachillerato Universitario Analfabeta

7. Ocupación: _____

8. Procedencia: Urbana Rural

9. Municipio: _____

10. ¿Qué tipo de consulta Médica solicita?

Consulta General: Consulta Pediátrica:
Medicina Interna: Consulta Ginecológica:
Control Prenatal: Control de Niño(a) Sano(a):
Planificación Familiar: Inscripción: Subsecuente:
Emergencia:

11. ¿Qué opina Usted del horario de atención que le brinda FOSALUD por 8 Horas en fines de semana y días festivos?

12. ¿En las ocasiones que Ud. ha solicitado consulta, siempre se le ha atendido?

Sí No

13. ¿Qué opina Usted acerca de la ubicación geográfica de la Unidad de Salud?

14. ¿Por qué consulta Usted en esta unidad de Salud?

15. ¿Qué opina Usted de la imagen del personal de salud que labora en esta Unidad de Salud?

16. ¿Cuánto tiempo se tardó el personal de salud para atenderlo en la selección de pacientes?

15 min 30 min 1 hora más de 1 hora

17. ¿Cuánto tiempo se tardó el personal de archivo para elaborar o buscar su expediente?

15 min 30min 1 hora más de 1 hora

18. ¿Cómo considera la atención recibida por el personal de archivo?

19. ¿Cuánto tiempo se tardó el personal de enfermería para prepararlo (tallarlo pesarlo, temperatura, toma de presión arterial) y colocarlo con el médico con Quién va a pasar consulta?

15min 30min 1 hora más de 1 hora

20. ¿Cuánto tiempo esperó para recibir el servicio que buscaba? O para pasar Consulta?

15 min 30min 1 hora más de 1 hora

21. ¿Cómo le parece ese tiempo de espera?

22. ¿Cuánto tiempo duró su consulta médica?

5min 10min 15min 20 min o más

23. ¿Cómo le pareció la duración de la consulta?

24. ¿Qué opina Usted del trato que recibió por parte del médico durante la consulta?

25. ¿Le llamó el Médico y/o la enfermera por su nombre durante la consulta?

Sí No

26. ¿Le explicó el médico/enfermera su diagnóstico?

Sí No

Otros _____

27. ¿Le explicó el médico y/o la enfermera el tratamiento a seguir?

Sí No ¿Le quedo claro? Sí No

28. ¿Le dejaron cita para una próxima evaluación?

Sí No

29. ¿Respetaron su privacidad durante la consulta?

Sí No

Otros _____

30. ¿Cree Usted que el consultorio reúne todas las condiciones adecuadas?

Sí No

31. ¿Cómo considera Usted que es la higiene de la Unidad de Salud?

Adecuada Buena Regular Mala

32. ¿Cuánto tiempo se tardaron para entregarle su medicamento?

15 min 30min 1 Hora más de 1 hora

33. ¿Qué opina Usted del tipo de medicamentos que recibió?

34. ¿Pudo obtener todas las medicinas recetadas?:

35. ¿Le explicaron como deberán administrarse los medicamentos indicados?

Sí No

Otros _____

36. En general, ¿Cuál cree Ud. Que fué el mayor problema en la atención que recibió hoy?

TABLA 1: EDADES SEXO FEMENINO

FEMENINO		
Edades	Porcentaje	Totales
15 a 20 años	6.71 %	18
21 a 30 años	24.62 %	66
31 a 40 años	22.76 %	61
41 a 50 años	19.77 %	53
51 a 60 años	12.31 %	33
61 a 70 años	8.58 %	23
71 a 80 años	3.31 %	9
81 a 90 años	1.86 %	5
	100%	268

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 2: EDADES SEXO MASCULINO

MASCULINO		
Edades	Porcentaje	Totales
15 a 20 años	1.85 %	1
21 a 30 años	29.62 %	16
31 a 40 años	14.81 %	8
41 a 50 años	14.81 %	8
51 a 60 años	11.11 %	6
61 a 70 años	18.51 %	10
71 a 80 años	7.40 %	4
81 a 90 años	1.85 %	1
	100%	54

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 3: GENERO

Total de Entrevistados	Porcentaje	Totales
Femeninos	83.22 %	268
Masculinos	16.78%	54
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 4: ESCOLARIDAD

ESCOLARIDAD		
Nivel	Porcentaje	Totales
Plan Básico	46.27%	149
Bachillerato	28.26%	91
Universitario	11.49%	37
Lee	7.45%	24
Analfabeta	6.52%	21
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 5: OCUPACION

OCUPACION	Porcentaje	Totales
Oficios Domésticos	45.65 %	147
Empleado	29.50 %	95
Estudiante	8.38 %	27
Comerciantes	7.14 %	23
Profesional	4.65 %	15
Jubilado	2.79 %	9
Desempleado	1.86 %	6
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 6: PROCEDENCIA

PROCEDENCIA	Porcentaje	Totales
Urbano	98.44 %	317
Rural	1.56 %	5
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 7: PROCEDENCIA POR MUNICIPIO

PROCEDENCIA MUNICIPIOS	Porcentaje	Totales
San Salvador	55.27 %	178
Ciudad Delgado	15.83 %	51
Apopa	8.69 %	28
Soyapango	6.83%	22
Cuscatancingo	4.03 %	13
Ilopango	2.48 %	8
Tonacatepeque	1.86 %	6
Mejicanos	1.86 %	5
Ayutuxtepeque	0.93 %	3
Guazapa	0.93 %	3
San Martín	0.31 %	1
San Marcos	0.31 %	1
Suchitoto	0.31 %	1
Zacatecoluca	0.31 %	1
La Palma, Chalatenango	0.31 %	1
	100%	322

Fuente: Encuesta .a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, período Febrero-Mayo 2011.

TABLA 8: ¿Qué tipo de consulta médica solicita?

¿Qué tipo de consulta médica solicita?	Porcentaje	Totales
Consulta General	64.59 %	208
Medicina Interna	15.21 %	49
Pediátrica	14.59 %	47
Emergencia	1.86 %	6
PF Sub secuente	1.55 %	5
Odontológica	0.93 %	3
Control Prenatal	0.62 %	2
Ginecológica	0.62 %	2
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, período Febrero-Mayo 2011.

TABLA 9 : ¿Qué opina Ud. Del horario de atención que le brinda FOSALUD por 8 horas, fines de semana y días festivos?

¿ Que opina Ud. del horario de atención que le brinda FOSALUD por 8 horas, fines de semana y días festivos?	Porcentaje	Totales
Satisfactoria 8 horas	72.98%	235
Ampliar Horarios	27.02%	87
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 10: ¿En las ocasiones que Ud. Ha solicitado consulta siempre se le ha atendido?

¿En las ocasiones que Ud. ha solicitado consulta siempre se le ha atendido?	Porcentaje	Totales
Si	99.68%	321
No	0.32%	1
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 11: ¿Qué opina Ud. Acerca de la ubicación geográfica de la unidad de salud?

¿Qué Opina Ud. acerca de la ubicación geográfica de la Unidad de Salud ?	Porcentaje	Totales
Cercana a su Lugar de residencia	73.29 %	236
Distante a su lugar de residencia	26.39 %	85
Excelente	0.31 %	1
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 12: ¿Por qué consulta Usted en esta unidad de Salud?

¿ Por qué consulta Usted en esta Unidad de Salud ?	Porcentaje	Totales
Le atienden bien	66.77 %	215
Buenas Médicos	50%	161
Buenas Medicinas	48.75 %	157
Le ayudan a resolver su enfermedad	37.57 %	121
Cerca de su casa	3.41 %	11
Atienden rápido	2.79 %	9
Por el horario	1.55 %	5
Por lo económico	1.55 %	5
Por necesidad	0.93 %	3
Buenas referencias	0.31 %	1
No hay otro FOSALUD	0.31 %	1
El Doctor de confianza	0.31 %	1

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, período Febrero-Mayo 2011.

TABLA 13: ¿Qué opina Usted de la imagen del personal de labora en esta unidad de Salud?

¿Qué opina Usted de la imagen del personal que labora en esta Unidad de Salud?	Porcentaje	Totales
Adecuada	98.75 %	318
Inadecuada	0.93 %	3
Mas o menos bien	0.31 %	1
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, período Febrero-Mayo 2011.

TABLA 14: ¿Cuánto tiempo tardó el personal de salud para atenderle en la selección de pacientes?

¿Cuánto tiempo tardó el personal de salud para atenderlo en la selección de pacientes?	Porcentaje	Totales
Menos de 5 minutos	38.19 %	123
15 minutos	23.91 %	77
30 minutos	15.21 %	49
1 hora	12.73 %	41
Mas de 1 hora	9.93 %	32
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 15: ¿Cómo considera la atención recibida por el personal de archivo?

¿Cómo considera la atención recibida por el personal de archivo?	Porcentaje	Total
Excelente	43.16 %	139
Buena	51.86 %	167
Regular	4.65 %	15
Mala	0.31 %	1
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 16: ¿Cuánto tiempo se tardó el personal de enfermería para prepararle y colocarlo con el médico que va a pasar consulta?

¿Cuánto tiempo se tardó el personal de enfermería para prepararlo y colocarlo con el médico que va a pasar consulta?	Porcentaje	Total
Menos de 5 minutos	72.36 %	233
15 minutos	20.80 %	67
30 minutos	5.27 %	17
1 hora	0.93 %	3
Mas de 1 hora	0.31 %	1
No responde	3.31 %	1
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 17: ¿Cuánto tiempo esperó para recibir el servicio que buscaba o para pasar consulta?

¿Cuánto tiempo esperó para recibir el servicio que buscaba o para pasar consulta ?	Porcentaje	Total
Menos de 5 minutos	47.82 %	154
15 minutos	27.95 %	90
30 minutos	20.18 %	65
1 hora	2.48 %	8
Mas de 1 hora	1.55 %	5
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 18: ¿Cómo le parece ese tiempo de espera?

¿Cómo le parece ese tiempo de espera?	Porcentaje	Total
Excelente	36.95 %	119
Bueno	50.31 %	162
Regular	8.38 %	27
Tardado	3.72 %	12
Malo	0.31 %	1
No sabe	0.31 %	1
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 19: ¿Cuánto tiempo duró su consulta médica?

¿Cuánto tiempo duró su consulta médica?	Porcentaje	Total
5 minutos	20.18 %	65
10 minutos	44.72 %	144
15 minutos	24.22 %	78
20 minutos	10.24 %	33
Más de 20 minutos	0.62 %	2
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 20: ¿Cómo le pareció la duración de la consulta?

¿Cómo le pareció la duración de la consulta?	Porcentaje	Total
Adecuada	82.60%	266
Corta	14.49%	48
Larga	2.48%	8
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 21: ¿Qué opina Usted del trato que recibió de parte del médico durante la consulta?

¿Qué opina Usted del trato que recibió de parte del médico durante la consulta?	Porcentaje	Total
Excelente	78.26 %	252
Bueno	21.11 %	68
Regular	0.62 %	2
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 22: ¿Le llamó el médico o la enfermera por su nombre durante la consulta?

¿Le llamó el medico o la enfermera por su nombre durante la consulta?	Porcentaje	Total
SI	99.37 %	320
NO	0.63 %	2
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 23: ¿Le explicó el médico o la enfermera su diagnóstico?

¿Le explicó el médico o la enfermera su diagnóstico?	Porcentaje	Total
SI	98.13 %	316
NO	1.24 %	4
Poco	0.62 %	2
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 24: ¿Le explicó el médico o la enfermera el tratamiento a seguir?

¿ Le explicó el médico o la enfermera el tratamiento a seguir?	Porcentaje	Total
SI	99.37 %	320
NO	0.63 %	2
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 25: ¿Le quedo claro?

¿Le quedo claro ?	Porcentaje	Total
SI	89.13 %	288
NO	10.87 %	34
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 26: ¿Le dejaron cita para una próxima evaluación?

¿ Le dejaron cita para una próxima evaluación?	Porcentaje	Total
SI	61.49 %	198
NO	38.51 %	124
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 27: ¿Respetaron su privacidad durante la consulta?

¿ Respetaron su privacidad durante la consulta ?	Porcentaje	Total
SI	96.89 %	312
NO	3.11 %	10
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 28: ¿Cree Usted que el consultorio reúne todas las condiciones adecuadas?

¿ Cree Usted que el consultorio reúne todas las condiciones adecuadas ?	Porcentaje	Total
SI	91.92 %	296
NO	8.08%	26
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 29: ¿Cómo considera Usted que es la higiene de la unidad de salud?

¿ Como considera Ud. que es la higiene de la unidad de salud ?	Porcentaje	Total
Adecuada	45.03 %	145
Buena	43.47 %	140
Regular	10.55 %	34
Mala	0.93	3
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 30: ¿Cuánto tiempo se tardaron para entregarle su medicamento?

¿ Cuánto tiempo se tardaron para entregarle su medicamento ?	Porcentaje	Total
Menos de 5 minutos	84.47 %	272
15 minutos	15.21 %	49
30 minutos	0.31 %	1
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, período Febrero-Mayo 2011.

TABLA 31: ¿Qué opina Usted del tipo de medicamento que recibió?

¿ Que opina Usted del tipo de medicamento que recibió ?	Porcentaje	Totales
Excelente	41.30 %	133
Bueno	47.51 %	153
Regular	4.65 %	15
No sabe	5.90 %	19
Lo va a probar	0.31 %	1
No responde	0.31 %	1
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, período Febrero-Mayo 2011.

TABLA 32: ¿Pudo obtener todos los medicamentos recetados?

¿ Pudo obtener todos los medicamentos recetados ?	Porcentaje	Totales
SI	89.44 %	288
NO	6.52 %	21
Cuando hay	3.72 %	12
No responde	0.31 %	1
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fos salud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 33: ¿Le explicaron en farmacia como deberá administrarse los medicamentos indicados?

¿ Le explicaron en farmacia como deberá administrarse los medicamentos indicados ?	Porcentaje	Totales
SI	98.75 %	318
NO	1.25 %	4
	100%	322

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fos salud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.

TABLA 34: ¿En general cuál cree Usted que fué el mayor problema de atención que recibió?

¿ En general cuál cree Usted que fué el mayor problema de la atención que recibió ?	Porcentaje	Totales
Ninguno	69.25%	223
El tiempo de espera	16.77 %	54
Falta de medicamento	8.07 %	26
Falta de personal	8.07%	26
Falta equipo en la Unidad	1.24%	4
El baño no esta abierto	1.24%	4
Los médicos preparan los pacientes	0.64%	4
Los vilantes bloquean la entrada	0.93%	3
El trato del personal	0.31%	1
Enfermeras enojadas	0.31 %	1

Fuente: Encuesta a 322 usuarios(as) acerca de Los Factores que Intervienen en la Calidad de Atención de los Usuarios que asisten a Consulta a la Unidad De Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario Fosalud, San Salvador, periodo Febrero-Mayo 2011.