



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE MEDICINA  
MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA



SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE CONSULTAN EN LAS DIFERENTES  
ESPECIALIDADES, EN LA UNIDAD DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL  
DE NIÑOS BENJAMIN BLOOM. MAYO A OCTUBRE 2014.

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAESTRA EN SALUD PÚBLICA.

PRESENTADO POR:

Licda. Amalia Cristina Calderón Ventura.

Licda. María Noemy Mestanza Luna.

ASESORA:

Licda. Celestina de López De Masis. M.S.P.

San Salvador, Marzo de 2015

**AUTORIDADES.**

Ing. Mario Roberto Lovo.

RECTOR UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

Dr. José Arnulfo Herrera.

DECANO DE LA FACULTAD DE MEDICINA.

Licda. Celestina López de Masis. MSP.

COORDINADORA GENERAL

MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA.

**JURADO.**

Licda. Celestina López de Masis. M.S.P.

Licda. Reina Araceli Padilla. M.S.P.

Dra. Ana Guadalupe Martínez. M.S.P.

## **AGRADECIMIENTO**

A Jesús sacramentado rey de reyes y señor de señores por haber cultivado en mi la vocación de superación y de servicio ante el sufrimiento del ser humano, darme la sabiduría, perseverancia y apoyo en los momentos difíciles en el desarrollo y culminación de mi carrera.

A mi tía Ester Ventura que con cariño y amor me ha brindado todo apoyo amor y motivación en toda mi carrera profesional, tomando el lugar de madre.

A mis hijos, Nancy Estefanía, Fátima Vanessa, Tatiana Alexandra, Rafael Alexander por el apoyo incondicional, por ser ellos mi inspiración, mi luz, fortaleza y mi esperanza que permitió culminar mi carrera profesional.

A nuestra asesora de tesis Licda. Celestina de Masis por su comprensión, apoyo y tiempo dedicado en cada una de las asesorías que recibimos lo que contribuyó a lograr nuestra meta.

**Amalia Cristina Calderón Ventura.**

## **AGRADECIMIENTO.**

Principalmente a Dios todopoderoso por ayudarme en los momentos más difíciles de mi vida y de mi carrera profesional por elevar mi talento humano para servir a la población.

A mi hijo Michael Stanley Domínguez por su cariño y comprensión en los momentos que lo dejaba solo.

A mi hermana Lucy por ser el motor de levantar los ánimos y seguir adelante.

A mis compañeras de la Unidad de Emergencia por realizar los turnos y para ir a clases.

A nuestra Jefe de la División de Enfermería Licda. Digna de Rosa por aceptar los permisos y apoyar la superación profesional de Enfermería.

A Licda. Y MSP Celeste López de Masis y docentes en general por que hicieron posible nuestro éxito.

**María Nohemí Mestanza Luna**

## RESUMEN.

**Título:** Satisfacción de los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, en la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom. Mayo a Octubre 2014.

**Propósito:** Implementar un plan de educación continua de la calidad de atención que se proporciona en la unidad de emergencia y determinar el nivel de satisfacción, de tal manera, que la atención prestada sea la más efectiva, eficaz y segura posible.

**Metodología:** el tipo que se utilizó fue de tipo descriptivo porque permitió conocer la opinión de los padres de familia y/o encargados sobre la satisfacción que proporcionó el personal médico, enfermeras y servicios de apoyo a los niños y niñas que consultan en la unidad de emergencia del Hospital de Niños Benjamín Bloom. Transversal porque el estudio se realizó en un determinado momento haciendo un corte en el tiempo, realizándolo en el periodo de Mayo a Octubre 2014 y no se dará seguimiento posterior a su desarrollo.

**Resultados:** En relación a los resultados, se encontró que la satisfacción del usuario fue 89.42%, insatisfechos el 10.42%, el análisis que la interacción de los padres que tuvieron con el profesional de salud durante la atención pone en manifiesto que existe un problema de salud pública visto desde la perspectiva de brindar servicios de calidad.

**Conclusiones:** Los profesionales en salud que atienden a los pacientes que consultan en la unidad de emergencia del Hospital de Niños Benjamín Bloom en su mayoría aplica todos los elementos que constituyen el principio del respeto, ya que manifiesta amabilidad, comunicación clara, orientación oportuna, llama al niño/a por su nombre, modula su tono de voz y propicia un ambiente de privacidad al brindar la atención.

**Recomendaciones:** Fortalecer el compromiso de ofrecer al paciente que consulta en la Unidad de emergencia del Hospital de Niños Benjamín Bloom, actitudes y habilidades de comunicación y amabilidad en el personal de salud, que los motive a brindar atención con calidad humana, tomando en cuenta las necesidades de atención y comprensión de los usuarios y familias.

## CONTENIDO.

CAPITULOS	PAG
RESUMEN.....	V
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS.....	3
III. MARCO TEÓRICO.....	4
IV. DISEÑO METODOLÓGICO.....	29
V RESULTADO .....	35
VI. DISCUSIÓN.....	63
VII. CONCLUSIONES.....	69
VIII. RECOMENDACIONES.....	71
IX BIBLIOGRAFÍA.....	73
ANEXOS.	

## I. INTRODUCCION.

La calidad de las relaciones con los clientes se ha convertido en un factor decisivo para el éxito en la satisfacción en las distintas áreas de servicios. Ha permitido mejorar los procesos respecto de los elementos que valoran al evaluar satisfacción y calidad percibida en la atención de salud. En este sentido, no sólo se considera como resultado el sanarse, sino que se toma en cuenta otras variables que para el usuario importan, en el sentido de saber, qué valora en la atención de salud, qué necesita y cuáles son sus expectativas respecto de cómo debería haber sido atendido.

En consecuencia, conocer a fondo los elementos que originan satisfacción e insatisfacción en la atención hospitalaria, permitiría entregar herramientas para los gestores de salud en el planteamiento activo de estrategias focalizadas en esta área y también dar la oportunidad al paciente de adoptar un rol más activo, tomar decisiones sobre lo que desea recibir ante su hospitalización.

En tal sentido, el insuficiente conocimiento de los usuarios por parte de los prestadores de salud que ingresan al hospital podría poner en peligro el resultado en términos de calidad percibida y satisfacción por parte de ellos. Ahora bien, si bien es cierto que conocer los elementos de satisfacción es deseable, también lo es, contar con un instrumento único que compare y mida las mismas dimensiones en todos los prestadores.

Otro fenómeno que se suma a esta realidad institucional es la afluencia de usuarios de países cercanos de la región Centro América como: Guatemala, Honduras y Nicaragua. Por ser el único nosocomio especializado en El Salvador para brindar servicios pediátrico y en algunos casos hasta los 18 años de edad.

Es así como el gobierno de El Salvador con el fin de mejorar la calidad de atención la accesibilidad y la cobertura de los servicios de salud, planteo estrategias que pretendiera favorecer la provisión de salud, siendo una de estas la propuesta de reforma integral de salud en el año 1999, y que se constituye un instrumento que tiene como objetivo consolidar un sistema nacional de salud que mejore la prestación

de servicios de salud en los tres niveles de atención en la totalidad de atención para satisfacer sus necesidades.

Dentro de este marco de modernización institucional se desarrollaron una serie de procesos para redefinir el modelo de atención en salud siendo el responsable de llevarlo a cabo el Ministerio de Salud (MINSAL) a través de su red, instituciones de salud que oferta servicios a nivel curativo preventivo y de rehabilitación.

Por tal razón se realizó la investigación sobre Satisfacción de los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, en la Unidad de Emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom. Mayo a Octubre 2014. Es una investigación que surge con el propósito de conocer la opinión de satisfacción que tienen los padres de familia y los niño/as que llegan a recibir la atención de dicha institución, sobre como el personal de salud que si proporciono atención humanizada.

Por lo tanto es importante realizarse la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, en la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom. Mayo a Octubre 2014?



## **II. OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Analizar la satisfacción de los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, en la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom. Mayo a Octubre 2014.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

1. Identificar la satisfacción de los usuarios que consultan en las diferentes especialidades de la unidad de emergencia.
2. Explorar las expectativas de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios ofrecidos por el hospital.
3. Determinar los elementos relacionados a la calidad y calidez de la atención del usuario por parte del personal de salud.

### III. MARCO TEORICO

El concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción. En los años setenta el interés por el estudio de la satisfacción se incrementó hasta el punto de publicarse más de 500 estudios en este área de investigación (Hunt, 1982), incluso un estudio de Peterson y Wilson (1992) estiman en más de 15000 las investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción del consumidor. (1)

La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado.

La complejidad del proceso de satisfacción implica el conocimiento de, al menos, cuatro eslabones fundamentales:

1. La variable intra subjetiva del usuario.
2. La variable intra subjetiva del proveedor.
3. El proceso de interrelación que se produce entre ambos.
4. Las condiciones institucionales.

En consecuencia, al evaluar la satisfacción, antes del intento de conocer y medir el peso específico o la magnitud que determinados factores tienen en este proceso, habrá que tener en cuenta los siguientes objetivos:

1. Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de salud que brinda la institución.

---

\*1. Área de investigación, Hunt y Peterson y Wilson. Investigadores sobre la satisfacción de los usuarios, en los años 1982 y 1992.

2. Identificar cuáles elementos de la atención determinan la satisfacción o insatisfacción de los usuarios.
3. Evaluar el grado de satisfacción de los proveedores de los servicios de salud con su trabajo.
4. Identificar cuáles elementos de su trabajo afectan su satisfacción laboral.

La definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad pone en la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud y ha sido necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios.

La satisfacción de los usuarios de salud no sólo es un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia. Su implementación como un indicador de excelencia de la calidad, sólo es posible si se tienen en cuenta:

1. Las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas. La orientación del comportamiento institucional (el hospital), grupal (los servicios) e individual (el trabajador, el especialista, el técnico, entre otros) en la consideración de la satisfacción.
2. La aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil.

Según el Servicio Andaluz de Salud (2):

“Medir la satisfacción de los ciudadanos constituye un objetivo de primer orden porque permite escuchar directamente a las personas acerca de los servicios que

---

\*2. Servicio Andaluz de Salud. Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales. Junta de Andalucía pág. Web:<https://ws027.juntadeandalucia.es/profesionales/eatencion/login.asp>

reciben y porque consideran que la medida de la satisfacción es una medida de resultado de la atención (Cruz Piqueras M, Socióloga. Colaboradora Escuela Andaluza Salud Pública.”

Una herramienta muy valiosa para dar salida a tal objetivo es el análisis de encuestas porque proporciona información sobre el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto al trato recibido y cómo fijar objetivos a los que llegar con las mejoras llevadas a cabo.

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como (3): “La aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios”

En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud.

La preocupación por la satisfacción del paciente está condicionada porque esta se relaciona significativamente y funcionalmente con conductas de salud específicas (desde el cumplimiento de las prescripciones hasta el seguimiento de los resultados, o incluso, conductas preventivas de la enfermedad). Al hablar de satisfacción, es importante tener en cuenta la distinción entre satisfacción general, referida al grado de satisfacción del paciente con los cuidados de salud recibidos, y la satisfacción específica, que es el grado de satisfacción respecto a la utilización de un servicio concreto, o respecto a aspectos concretos de los servicios recibidos.

---

\* 3. Revista de la Satisfacción de Calidad. Dr. Avedis Donabedian, Profesor Emérito de Salud Pública por la Universidad de Michigan

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud

Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que procura.

Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.

Así mismo Delbanco T. y Daley J. (4) refieren que 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.

Para estos autores la satisfacción del cliente puede influir en:

- El hecho que el usuario procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.

---

\*4. Satisfacción de los usuarios y calidad de atención, Delbanco T. y Daley J., economistas; año 2010. Página web: <http://www.eleconomistaamerica.com/flash/noticias/2514666/10/10/Peter-Daymon>.

- El hecho de que esté dispuesto a pagar por 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 a los demás.

### **Motivación laboral-satisfacción laboral**

La comprensión de la motivación para trabajar permite explicar por qué la persona dirige sus fuerzas y su energía en un sentido determinado y manifiesta ciertas pautas de conducta y de reacción en el mundo laboral de la organización, aunque no se debe olvidar como lo indica Weinert, que la motivación no es la única determinante del rendimiento laboral y de la conducta en el trabajo ya que existen otras variables como los esfuerzos, las aptitudes, las expectativas, los valores, y experiencias previas, correspondientes a características individuales, así como también hay una serie de variables de la organización (estructura, nivel, campo de acción, puesto de trabajo, tecnología, estilo de dirección y grupo de trabajo) que influyen sobre la conducta de búsqueda que muestra un individuo para conseguir el objetivo laboral y determinan la cantidad de energía que una persona aplica en la consecución del rendimiento en el trabajo, lo que dará lugar por su parte a las recompensas y retribuciones financieras y no financieras esperadas, y finalmente a la satisfacción en el trabajo. El siguiente esquema muestra la función que desempeñan las variables de influencia dentro de este proceso de motivación.

### **Calidad de Atención en Salud.**

La Calidad de Atención en Salud no puede definirse desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud. Cada uno de ellos paciente, prestador, asegurador o entidad rectora tiene una percepción diferente, que, sin contradecir y

estando de acuerdo con la de los demás, hace énfasis en aquel o aquellos determinantes que más valora.

Para el paciente aspectos tales como la amabilidad y disponibilidad de tiempo del prestador, las características físicas del sitio en donde recibe la atención, el tiempo que transcurre entre el momento en que solicita el servicio y efectivamente lo recibe, y los resultados y las complicaciones del proceso, son características que puede evaluar fácilmente y que, por lo tanto, determinan su valoración de la calidad. Por el contrario, la idoneidad del prestador y el nivel de actualización de la tecnología empleada durante su atención, son aspectos que no puede evaluar y que por eso mismo, da por hechos.

Para el prestador, sin desconocer la importancia de lo anterior, la valoración de la calidad se soporta en los aspectos que podríamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en el proceso, tales como credenciales y experiencia de los profesionales y tecnología disponible.

Para el pagador del servicio, la eficiencia, es decir, la relación entre el costo de cualquier intervención y su efectividad para evitar la enfermedad o para recuperar la salud, es la característica que más valora.

Los servicios de salud deben incorporar progresivamente el enfoque de calidad que estará centrada en la satisfacción del usuario.

El objetivo es brindar una atención eficiente y oportuna a todos los que demanden una atención, nos proponemos:

- Evitar o disminuir el tiempo de espera en las consultas.
- Evitar o disminuir las oportunidades perdidas (OPP)
- Mejorar rendimiento y la productividad(horas /producción/servidor)
- Disminuir costos en la atención
- Mejorar eficiencia (Oportunidad y mejor relación costo/ beneficio)

- Debe ser brindada por personal capacitado y actualizado.
- La atención no puede ser discriminada por razones sociales, culturales todos deben recibir un trato igualitario.
- La atención debe brindarse de manera Oportuna
- La atención tiene que ser periódica desde el nacimiento hasta la edad adulta el seguimiento es importante.
- Toda actividad que se realiza debe tener un efecto en la persona que la recibe es decir que tenga impacto.
- La atención de los pacientes no puede terminar en una receta sino en la atención integral, eficiente y oportuna del paciente.

La relación empática constituye un pilar fundamental de la calidez en los servicios de salud, porque es la capacidad de sintonizar con los sentimientos y las emociones del otro, ponerse en su lugar y pensar que puede estar sintiendo. La persona empática percibe las necesidades y los estados de ánimo de su interlocutor, a través de su tono de voz, de su lenguaje postural, sus gestos. Es capaz de reconocer su angustia, sus miedos, aunque no necesariamente ha de tener su mismo punto de vista. La salud se alivia con tres simples elementos humanos: Consideración, contacto y conversación.

En la vocación del profesional sanitario está presente el objetivo de curar y lograr conductas más saludables, por lo que debe tener habilidades que demuestren su inteligencia emocional que incluye el autoconocimiento, el autocontrol, auto motivación y la empatía. Este proceso de comunicación en el campo de la salud; ha de ser un intercambio en el que se debe ser capaz de no enjuiciar las emociones del paciente, por el contrario; implica hacer esfuerzos activos por comprender y sobre todo, por saber escuchar, reducir el temor, calmar, intentar conocer lo que está sintiendo el interlocutor, admitir diferencias, mitigar el duelo y manejar los estados de ánimo de los pacientes.



## **Elementos de la Calidad de Atención**

- 1) **Disponibilidad de insumos:** Es decir que la institución ofrece una mayor variedad de insumos disponibles; equipos médicos, medicamentos, mobiliario, equipos electrónicos, etc. Porque en cuanto mayor numero de insumos, mayor será la posibilidad de satisfacer las necesidades del paciente.
- 2) **Información al cliente:** El primer paso al atender a usuario debe ser escucharlo para determinar cuáles son sus deseos y necesidades y darle la información necesaria. No se debe olvidar evitar darle mucha información y saturarlo porque puede generar más dudas e inseguridad en el paciente. Si no que es mejor dar una información concreta y precisa para que el usuario entienda sobre su situación de salud.
- 3) **Capacidad técnica del prestador de servicios:** Este elemento abarca los conocimientos prácticos y habilidades que el personal de salud debe tener para proporcionar servicios de salud. También incluye la existencia de normas, protocolos, reglamentos y manuales para prestar estos servicios.

Si el prestador de enfermería le falta capacidad técnica o esta deficiencia puede traer consigo riesgos a la salud, dolores innecesarios, infecciones y/o complicaciones.

- 4) **Relaciones interpersonales con el cliente:** Los pacientes deben sentirse bien tratados durante su permanencia en el servicio de salud con todas las personas que interactúen con él. El personal de enfermería debe mostrar una actitud de atención, interés por servir, respeto y amabilidad para lograr la calidad en la comunicación interpersonal se debe tomar en cuenta los siguientes pasos:
  - a) Establecer una relación cordial
  - b) Identificar las necesidades del usuario
  - c) Responder las necesidades del usuario
  - d) Verificar el entendimiento del usuario
  - e) Mantener la cordialidad de la relación

### **5) Mecanismo de seguimiento al cliente:**

Los programas de salud se deben implementar manteniendo contacto con el paciente después de darle alta para ayudarlo a superar dificultades, dudas, temores y contribuir a tener una rehabilitación eficaz y evitar un decaimiento.

Debe establecerse mecanismo de seguimiento al paciente dependiendo de las circunstancias y los medios que tenga a su disposición.

### **6) instalación y Organización de Servicios.**

Se refiere que los servicios de salud deben organizarse de tal manera que sean satisfactorios para los usuarios, que respondan a sus conceptos de salud y a sus necesidades. Existen muchas maneras de mejorar. <sup>4</sup>

### **Las Autoridades del sector Salud fomentan acciones para mejorar la satisfacción de la calidad de vida.**

Las Autoridades del sector Salud que intervienen en la toma de decisiones apropiadas de los servicios que ofrecen a la Población son responsables de fomentar acciones encaminadas a mejorar el estado de salud, que favorezca a la satisfacción de calidad de vida de los salvadoreños.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) considera la salud como un todo integral que formara parte del desarrollo social y se inspira en la justicia. Para alcanzar el cumplimiento de este concepto se hace necesario que el personal que ofrece los servicios de salud este en constante búsqueda de alcanzar la calidad del cuidado.

La atención humanizada es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar programas, realizar cuidados y velar por la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización. La garantía de calidad de atención no se ha logrado implementar en los servicios de salud, existiendo solo experiencias aisladas a niveles

locales por lo que la investigación de la insatisfacción de los pacientes y usuarios con los distintos componentes de la prestación de los servicios de salud, así como la Investigación de la calidad de atención humanizada, deberían ser una actividad permanente para la gestión eficaz del sistema sanitario.

La opinión de los Padres de familia y la de los pacientes nos mide la calidad de atención y es definida por ellos a partir de sus valores y expectativas, de forma que la satisfacción del paciente es al mismo tiempo objetivo y resultado de la atención. A la vez la atención humanizada es un indicador importante para evidenciar la calidad de los 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 lo 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.

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

- 1) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- 2) Identificar los posibles motivos de insatisfacción.
- 3) Priorizar problemas que deben ser objeto de seguimiento.
- 4) Proponer acciones de mejora.

### **Programa nacional de garantía en los servicios de salud de El Salvador.**

El Programa Nacional de Garantía de satisfacción y calidad de los servicios de salud en El Salvador, Noviembre 2005 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.<sup>5</sup>

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 fue 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 calidad. A nivel de los Sistemas Básicos de Salud Integral en el Hospital de Metapán y Unidades de salud de Municipios aledaños, así como en Hospitales de Sensuntepeque e Ilobasco se realizan esfuerzos similares.<sup>6</sup>

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

---

\*5. Programa Nacional de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud en El Salvador, San Salvador, El Salvador, C.A. Noviembre 2005.

\*6. Proyecto de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud en El Salvador OPS/OMS, El Salvador. 1999.

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.

La salud es uno de los campos en los que últimamente se está buscando con mayor decisión trabajar en calidad del servicio, tanto en el ámbito público como privado se están haciendo esfuerzos y desarrollos para mejorar la calidad, pero a veces esos esfuerzos no se orientan en la dirección adecuada. Por algo es que la palabra calidez aparece con mayor frecuencia asociada a los servicios de salud que a otro tipo de servicios, porque se está comprendiendo que la calidez es un aspecto muy importante para alcanzar la satisfacción de los pacientes, ya que se desarrolla mediante un trato amable, cordial, empático, solidario, afectuoso y de confianza. De ahí la importancia de evaluar la satisfacción del usuario en los diversos servicios que solicita y que dé pauta para modificar las deficiencias y reforzar las fortalezas con respecto a la calidad recibida en su atención.

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.

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.

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

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 absolutos:

- 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.

Para definir la calidad en la atención médica, Donabedian relaciona la cantidad de cuidados, los costos 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 costos están presentes en el concepto general de calidad.<sup>7</sup>

La calidad de la atención médica debe responder 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 costo 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

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

- Eficacia: se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- 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
- Eficiencia es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados
- Optimización: habilidad de bajar los costos sin disminuir las mejoras. Relación favorable entre los resultados logrados y los recursos monetarios utilizados.
- Accesibilidad: facilidad con que puede obtenerse la asistencia frente a barreras.

---

\* 7. Revista de la Satisfacción de Calidad. Dr. Avedis Donabedian, Profesor Emérito de Salud Pública por la Universidad de Michigan.

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

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

Según Vuori es indispensable agregar estos dos componentes para la satisfacción de los usuarios:-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 Vuori 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

Esos grupos tienen distintos intereses o expectativas con respecto a la calidad de los servicios. Cada uno enfatiza, en distinto grado los elementos referidos a la calidad, ya que 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:

- Hacer las cosas correctas (adecuación, Accesibilidad, Eficacia)
- Hacer las cosas correctamente (Continuidad, Efectividad, Eficiencia, Respeto,

La calidad de los servicios también está referida a los profesionales de la salud, considerando al ser como eje de la calidad y calidez institucional. Hablar de la calidad de la persona o del ser desde la óptica humanista y la vocación humana implica, en primer lugar, referirse al hombre como un ser en proceso, como un proyecto de sí mismo, cuya realización es objeto de una opción personal, libre y responsable. La calidad personal puede ser definida como la respuesta a las exigencias y expectativas tangibles e intangibles tanto de las otras personas como de las propias. Las características de la calidad personal son las siguientes:

- Una persona sujeto y objeto de la ética
- Un individuo humano en equilibrio de sus rasgos internos con su medio ambiente
- Una persona consciente de sus habilidades y en ejercicio de ellas
- Una persona libre espiritual y emocionalmente pero respetuosa de su condición jerárquica
- Una persona satisfecha en su trabajo
- Una persona con armonía familiar, suficiente diversión y relaciones sociales satisfactorias.

La relación empática constituye un pilar fundamental de la calidez en los servicios de salud, porque es la capacidad de sintonizar con los sentimientos y las emociones del otro, ponerse en su lugar y pensar qué puede estar sintiendo.

La persona empática percibe las necesidades y los estados de ánimo de su interlocutor, a través de su tono de voz, de su lenguaje postural, sus gestos. Es capaz de reconocer su angustia, sus miedos, aunque no necesariamente ha de tener su mismo punto de vista. La salud se alivia con tres simples elementos humanos: consideración, contacto y conversación”. En la vocación del profesional sanitario está presente el objetivo de curar y lograr conductas más saludables, por lo que debe tener habilidades que demuestren su inteligencia emocional que incluye el autoconocimiento, el autocontrol, auto motivación y la empatía. Este proceso de comunicación en el campo de la salud; ha de ser un intercambio en el que se debe ser capaz de no se enjuiciar las emociones del paciente, por el contrario; implica hacer esfuerzos activos por comprender y sobre todo, por saber escuchar, reducir el temor, calmar, intentar conocer lo que está sintiendo el interlocutor, admitir diferencias, mitigar el duelo y manejar los estados de ánimo de los pacientes.

### **Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.**

La atención médica para los niños en El Salvador, se remonta al año de 1917 cuando el gobierno fundó el llamado “Servicio Médico Escolar”, el más antiguo Servicio Sanitario de protección a la infancia, por medio del Consejo Superior de Salubridad, con las funciones de atender a los niños que se presentaban enfermos a las escuelas y examinar a los profesores para evitar el contagio a los alumnos y dar indicaciones sobre los edificios ocupados por la escuelas.<sup>5</sup>

A consecuencia de una epidemia de gripe denominada “Gripe Española”, que afectó al país a finales de la primera guerra mundial, un grupo de personas altruistas funda el 18 de octubre de 1918 un servicio de asistencia social con fines benéficos denominado “Botón Azul”, con el fin de ayudar a combatir tal amenaza para la población, entre esas personas se encontraba el Señor Benjamín Bloom.

En el año de 1925 se fundó la “Clínica de Niños”, con el objeto de atender a los niños enfermos y dar consejos sobre la educación de los niños; tres años más tarde el Señor Benjamín Bloom, hombre con mucho carisma y bienes materiales, donó a la Sociedad Benéfica Pública, un hospital para ser usado en la asistencia de la niñez salvadoreña, el que llegó a constituirse como primer hospital de niños del país, iniciando sus actividades en el local situado sobre la Calle Arce y 23 Avenida Sur, donde actualmente funciona el Hospital 1° de Mayo del ISSS. Con la muerte de Don Benjamín Bloom en el año de 1950, surge la fundación “Benjamín Bloom”, estableciéndose legalmente en 1959. (8)

Es necesario mencionar que el Hospital Rosales también contaba con un servicio de Pediatría, denominado “La Sala de Niños”, que posteriormente pasó a integrarse al Hospital de Niños.

La demanda de la atención se vio incrementada, no siendo ya suficiente las instalaciones respectivas, esto obligó a que en 1960 se diera inicio a la construcción de un nuevo local, ubicado al final de la 25 Avenida Norte; el cual fue equipado el 10 de noviembre de 1969, con la ayuda de la Organización Panamericana de la Salud (O.P.S.).

El nuevo hospital fue entregado por la Junta Directiva de la Fundación al Presidente de la República de El Salvador, General Fidel Sánchez Hernández, el cual fue inaugurado el 21 de diciembre de 1970. El 10 de octubre de 1986 a raíz de un movimiento telúrico, el edificio del Hospital Benjamín Bloom quedó seriamente dañado en su estructura básica declarándose inhabitable, obligando a trasladar a los pacientes a un local provisional ubicado en el Boulevard de Los Héroes, donde actualmente se atiende la consulta externa del mismo.

En 1989 con el apoyo financiero de la República Federal de Alemania, se da inicio a las obras de reconstrucción del Hospital Bloom, el cual fue reinaugurado tres años después por el Presidente de la República Lic. Alfredo Cristiani.

---

\*8. Manual de Inducción Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom. Año 2014

## Filosofía del HNNBB

**Misión:** Somos una Institución Especializada en Pediatría que brinda atención integral de alta calidad a los niños, responsable de establecer la normativa de atención pediátrica a nivel nacional, a fin de garantizar la adecuada atención y desarrollo de la niñez salvadoreña de forma accesible, oportuna, ética, profesional y humana.

**Visión:** Consolidar el liderazgo como la Institución de más alto nivel, que brinda atención pediátrica de salud integral y especializada a todos los niños salvadoreños, promoviendo cuidados integrales.

### Valores que fomenta el Hospital de Niños Benjamín Bloom

Valor	Concepto
Calidad	Nos esforzaremos por desarrollar nuestras competencias profesionales para mejorar continuamente los procesos con el objetivo de aprovechar óptimamente los recursos y proporcionar servicios de salud que satisfagan en forma efectiva tanto a los usuarios internos como externos
Equidad	Viviremos este valor con la disposición y el ánimo de dar a cada quien lo que le corresponde, con la conciencia de que todos, por igual, tenemos el mismo grado de responsabilidad y de atender del mismo modo a los usuarios, sin favoritismos es decir proporcionar un trato igualitario para todos, sin discriminación y distinción de raza, credo o posición social.
Ética	Como funcionarios públicos ejerceremos nuestro trabajo observando en nosotros mismos y en los demás el cumplimiento y respeto de los valores fundamentales, deberes y normas que rigen nuestra

	conducta, no solo a nivel institucional sino también fuera del Hospital, con el fin de contribuir a lograr un mejor clima organizacional, buen trato a los usuarios, mejores relaciones interpersonales y una mejor sociedad.
Humanismo	Los empleados del Hospital nos esforzaremos para hacer vida los valores humanos (responsabilidad, justicia, solidaridad, honestidad, etc.), respetando la dignidad y el valor de las personas, sean estos los usuarios internos o externos, reconociendo en todo momento que todos los humanos son seres racionales que poseen en sí mismos capacidades para encontrar la verdad y practicar el bien.
Oportunidad	Desarrollaremos nuestro trabajo buscando en todo momento proporcionar los servicios en el momento que se necesite.

Fuente: Manual de Inducción Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom

**Objetivos del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom son:**

- Garantizar la calidad de atención especializada a los niños menores de doce años, a partir de la desconcentración de los servicios especialmente los de primer nivel, así como la definición de estándares de producción de servicios, basados en la actualización científica y con el uso de tecnología disponible.
- Promover y promulgar la función del hospital como una entidad productora y ejecutora de servicios de salud, orientada a solucionar problemas de salud de los niños en El Salvador, a partir del establecimiento de un sistema adecuado de comunicación, que garantice el impulso de una nueva imagen del hospital, para fortalecer su misión.
- Obtener fuentes alternativas de funcionamiento para el hospital, con base en la definición y puesta en marcha de una política de apertura y oferta de servicios, que permitan la participación amplia y ordenada de los profesionales de la salud, así como el incremento de recursos necesarios para financiar sus propios

- programas de atención, a fin de alcanzar un nivel de autonomía que fortalezca y legitime la existencia del hospital en el sector salud.
- Definir, ejecutar y evaluar programas de capacitación de los recursos humanos, a partir de la detección de necesidades de salud y del perfil epidemiológico existente para generar la motivación y participación de su personal, que mejore la capacidad de respuesta del hospital frente a problemas de salud que se le presenten.

### **Políticas de la Institución**

- El logro del liderazgo institucional creando y proponiendo al Ministerio de Salud las normas de pediatría para su divulgación, que oriente el actuar de las instituciones afines en el Sistema Nacional de Salud, a efecto de que se garantice la atención y cuidado de los niños en El Salvador.
- El hospital promueve la política de apertura, convirtiéndolo en una institución capaz de albergar en forma democrática, a profesionales de salud y otras profesiones, como una fuente de atención en salud, de investigación y de capacitación creando con ello, un nuevo modelo de gestión hospitalaria, orientada a elevar su capacidad de financiamiento y autonomía Institucional.

### **Política de calidad del Hospital son:**

En la unidad de emergencia con su misión de garantizar la calidad de atención y satisfacción del usuario con eficiencia, eficacia y calidez, elaborará una guía de orientación al usuario que le permitirá orientarse fácilmente en su area de consulta para satisfacer sus necesidades de atención, el cual comprende PRIORIDAD I., PRIORIDAD. II Y PRIORIDAD .III (9)

### **PRIORIDAD. I**

Se refiere a todo paciente que presenta una situación que amenaza la vida o un riesgo de pérdida de una extremidad u órgano si no recibe una atención médica

---

<sup>9</sup> Manual de Inducción Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom. Año 2014

inmediata también se incluye a esta categoría el paciente con dolor intenso, o con signos de emergencia que requieren tratamiento inmediato

Sinónimos: extrema urgencia, máxima urgencia, o emergencia, debiendo ser identificado con etiqueta roja.

## **PRIORIDAD II.**

Paciente con estabilidad ventilatoria, hemodinámica y neurológica, cuyo problema presenta un riesgo de inestabilidad o complicación para el caso de paciente pediátrico, con signos de prioridad lo que indica que se les debe de dar prioridad en fila para que puedan ser evaluados y tratados sin demora.

Sinónimos: urgentes (paciente pediátrico) debiendo ser identificado con viñeta amarilla.

## **PRIORIDAD III**

Paciente con estabilidad ventilatoria, hemodinámica, y neurológica sin riesgo evidente de inestabilidad o complicación inmediata. Para el caso de paciente pediátrico aquellos que no tienen signos de emergencia o de prioridad y por lo tanto no son casos urgentes.

Sinónimos no urgentes: debiendo ser identificados con viñeta verde El paciente puede referirse a consulta externa o primer nivel de atención, según sea el caso de acuerdo a los lineamientos técnicos para la referencia, retorno e interconsulta.

## **Servicios ofrecidos por el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom son:**

El Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, corresponde a un centro de atención de tercer nivel el cual tiene como misión brindar con excelente calidad los servicios pediátricos de salud integral básicos y especializada para operativizar esta misión las autoridades han integrado un programa llamado “padres participantes”, el cual

consiste en que los padres de familia conozcan las normas del hospital y de los beneficios que tiene el programa, como la permanencia de los padres con sus hijos durante la estancia hospitalaria las 24 horas del día.

Por ser el único hospital pediátrico y público posee mayor demanda en la atención. Posee un equipo médico básico para dar respuesta a necesidades del paciente dispone de personal médico y enfermería necesario para proporcionar la atención a los pacientes, en ocasiones el ausentismo repercute en el aumento de las asignaciones de paciente bajo el cargo de cada médico y enfermera provocando que las intervenciones según las necesidades de los pacientes se retrasen en ser atendidas y ocasiones se limite el tiempo para proporcionar a los padres de familia y/o encargados, mantener comunicación afectiva y atender las necesidades emocionales de los pacientes y padres de familia.

La construcción del nosocomio en forma vertical es un factor que limita la prestación de una atención oportuna ya que la sobre demanda del uso de los ascensores, retrasa la movilización de los pacientes del área de emergencia a los servicios de hospitalización, trabajadores, padres de familia o encargados a los diferentes niveles del hospital, ocasionando demora en la entrega de los alimentos, ropa y realización de exámenes de diagnósticos.

Para proporcionar la calidad de atención humanizada se necesita de un equipo multidisciplinario y un personal calificado para poder satisfacer las necesidades de proceso salud enfermedad y dar respuesta a la demanda de servicios hospitalarios.

La unidad de emergencia del Hospital Nacional Benjamín Bloom proporciona a la niñez salvadoreña, una atención primaria que ofrece tratamientos iniciales a pacientes con un amplio espectro de enfermedades y lesiones, algunas de las cuales pueden ser potencialmente mortales y requieren atención de calidad humanizada



A pesar que el personal de salud se encuentra en constante capacitación para proporcionar una calidad de atención al niño y niña, el incremento de la demanda de los pacientes limita al personal de emergencia a proporcionar la atención integral para satisfacer todas las necesidades.

Un cambio muy radical ha sido el proceso de reforma y de modernización del sector salud por el cual se esperaba que la atención fuera oportuna y de calidad, eficiente y eficaz que se brindara con calidez; pero es contradictorio que en el contexto de estos procesos de reforma sectorial, la satisfacción de los pacientes con respecto de la atención que reciben de los profesionales de la salud ha sido bien cuestionada.

La alta demanda del servicio de emergencia repercute para que la calidad de atención sea disminuida y limitada la cual atenta directamente con la vida de los infantes, afectando al mismo tiempo los niveles de satisfacción en las personas atendidas a quienes al no ver resuelto sus requerimientos y expectativas, entran en estado de que desestabilizan su situación emocional, económica, familiar y social.

Las intervenciones del personal se basan en políticas de trabajo orientadas a la atención integral de salud y la seguridad del paciente pediátrico, realizando acciones en las diferentes especialidades y áreas de atención directa, docencia e investigación contribuyendo con el proceso de modernización institucional implementado por el MINSAL .

Las unidades con las que cuenta el Hospital Nacional de Niños Benjamin Bloom son:

- 1-Emergencia (medicina y cirugía)
- 2-Consulta Externa
- 3-Sala de operaciones (en el primer nivel y segundo nivel)
- 4- Pequeña cirugía
- 5- Cirugía Ambulatoria (en el segundo nivel)

6-Cirugia Plástica (Edificio amarillo a la par de emergencia)

7- Unidad de Cuidados Intermedios (primer nivel)

8-Unidad de cuidados Intensivos (segundo nivel)

9-Unidad de cuidados Intensivos Neonatales (tercer nivel)

10-Unidad de Medicina Interna (cuarto nivel)

11- Unidad de Nefrología (cuarto nivel)

12- Infectologia Oriente (quinto nivel)

13- Infectologia Poniente (quinto nivel)

14- Cirugía General (nivel - 6)

15- Unidad de Hematología (nivel -6)

16- Oftalmología y Otorrinolaringología (nivel -7)

17- Neurocirugía (nivel -7)

18- Oncología hospitalización (nivel -8)

19- oncología Ambulatoria (nivel -8)

20- pensionado (bienestar magisterial-nivel -9)

21- Ortopedia (nivel -10)

También se encuentra conformado por una unidad anexo en la cual se reciben consultas externas como las especialidades de: Alergias, Reumatología, Odontología, neurología, Neumología, fundación ayúdame a vivir (CENID)

## VI. DISEÑO METODOLOGICO.

### **Tipo de Estudio:**

La presente investigación fue de tipo descriptivo y transversal.

Descriptivo: porque no existió relación de causa - efecto entre los fenómenos estudiados, permitió conocer las características del fenómeno en estudio, se conoció la opinión de los padres de familia y/o encargado sobre la satisfacción en la atención que proporcionó el personal médico, enfermeras y servicios de apoyo a los niños y niñas que consultan en la unidad de emergencia del Hospital De Niños Benjamín Bloom.

Transversal: porque el estudio se realizó en un determinado momento haciendo un corte en el tiempo, realizándolo en el periodo de mayo a octubre 2014 y no se dará seguimiento posterior a su desarrollo.

### **Universo y Muestra:**

#### **Universo:**

Está compuesto por 2400 que son todos los padres de familia y/o encargados de los niños y niñas que consultaron en la Unidad de Emergencia del Hospital Nacional de niños Benjamín Bloom durante un mes.

#### **Muestra:**

Para determinar la muestra se aplicó fórmula muestral empleada cuando los datos son cuantitativos tomando como base el numero de consulta diarias que se atienden en la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, el cual asciende aproximadamente a 80 padres y cuidadores de los niños por 24 horas, se aplico la siguiente fórmula muestral:

La fórmula es la siguiente: 
$$n = \frac{Nz^2pq}{d^2(N-1)+z^2pq}$$

- a)  $1c=95\%$
- b)  $z=1.96$
- c)  $p=0.05$
- d)  $d=0.03$
- e)  $q=0.96$
- f)  $N=2400$

Despejando:

$$n = \frac{(2400)(1.96)^2(0.05)(0.96)}{(0.03)^2(2400 - 1) + (1.96)^2(0.05)(0.96)}$$

$$n = \frac{(2400)(3.8416)(0.05)(0.96)}{(0.0009)(2399) + (3.8416)(0.05)(0.96)}$$

$$n = \frac{442.55}{2.1591 + 0.1844}$$

$$n = \frac{442.55}{2.3435}$$

$$n = 189$$

**Unidad de Análisis:**

Son los padres de familia y/o encargados que permanecieron con sus niños y niñas en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, quienes al momento consultaron en la unidad de emergencias y proporcionaron la información requerida para la investigación.

**Método:** El método que se utilizó es:

Método Científico: que proporcione los principios, operaciones y reglas para la realización de la investigación y ayudo a seguir la serie de pasos del conocimiento científico

Método Lógico: permitió llevar una secuencia del proceso desde la planificación hasta la ejecución del estudio que permitió conocer la satisfacción de los padres de familia y/o encargados sobre la atención que proporciona el personal de salud a los niños y niñas que consultan en la Unidad de Emergencia.

Método Analítico: permitió estudiar la información en forma desglosada y secuencial para facilitar la interpretación de los resultados a obtener de la variable en estudio.

Método de Síntesis: se utilizó para construir e integrar las partes de la investigación, permitió conocer las características propias a observar del objeto de estudio y analizar la información para realizar posteriores conclusiones.

## OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
Indagar la satisfacción de los usuarios que consultan en la unidad de emergencia en las diferentes especialidades.	Satisfacción de los usuarios.	Satisfacción es el resultado de la atención de lo que espera el usuario y los logros obtenidos	Es decir que los pacientes esperan un trato amable, digno y con respeto de parte del personal que brinda los servicios de salud.	Orientación Presentación. Identificación del paciente. Tono de Voz Escuchar Inquietudes Comunicación Afectiva Explicación de Procedimiento Aclaración de Dudas Calidez En La Atención Confianza Satisfacción Molestia Apoyo Emocional Examen físico. Tiempos De Espera Satisfacción En La Atención Trato Digno
Explorar las expectativas de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios ofrecidos por el hospital.	Expectativa de satisfacción del usuario.	Son las "esperanzas" que los usuarios tienen por conseguir algo.	Son las atenciones que el usuario espera obtener a través de los servicios de salud que sean de calidad.	Mejora De Atención Señalización Del Hospital Áreas Adecuadas
Identificar los elementos relacionado a la calidad y calidez de la atención del usuario por parte del personal de salud.	Elementos de atención de calidad y calidez.	Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud	Es establecer un proceso de mejora y ejercer una serie de valores cuyo fin será satisfacer las necesidades del paciente.	Lugar Adecuado Interés en la atención. Rapidez en la atención.

**Técnicas:**

La recolección de la información se realizó a través de encuestas a los padres de los niños que acudieron a la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, lo que permitió exponer el objetivo del estudio y obtener la información confiable y necesaria para determinar la satisfacción de los usuarios en cuanto a atención recibida.

**Instrumentos:**

Para esta investigación el instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual fue diseñado en dos partes; la primera que incluye generalidades y la segunda que comprende una serie de preguntas cerradas y opción múltiple, haciendo un total de 23.

**Procedimiento:**

Para realizar la investigación dentro de la institución se realizaron coordinaciones correspondientes con la unidad organizativa de la calidad (UOC), así mismo se solicitó autorización al director del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, a través de una carta elaborada por el grupo investigador de la Maestría en Salud Pública.

**Validación del instrumento:**

Posteriormente a la elaboración del cuestionario se procedió a la validación del instrumento de recolección de datos, se aplicó a 10 padres de familia que poseen las mismas características similares a la población en estudio con la finalidad de demostrar la confiabilidad y validez del instrumento para verificar la calidad de las preguntas adecuación y concordancia de las respuestas, disponibilidad de los usuarios, tiempo de la entrevistas, así como, también identificar errores en la redacción del instrumento previo a la aplicación definitiva.

Se elaboró una base de datos que permitió identificar las preguntas del instrumento que debían ser modificados para el procesamiento y análisis de la información recolectada, luego se relacionó cada una de las preguntas con las variables e indicadores correspondientes; para ello se elaboró cuadros de análisis con datos porcentuales con cada uno de las respuestas expresadas; se plasmaron en tablas de frecuencias simples cada una de las preguntas con su porcentajes de acuerdo con las respuestas obtenidas. Finalmente se graficó con su frecuencia y porcentaje en cada una de las preguntas.

#### **Recolección de información:**

Se recolectaron los datos a través de la encuesta estructurada la cual se obtuvo la información a través de los padres de familia y/o encargados que participaron en la investigación.

#### **Plan de tabulación y análisis.**

##### **Plan de tabulación:**

Una vez recolectada la información se utilizó el procesamiento de los datos por medio del método manual. Para ordenar y presentar los resultados en tablas simples, se aplicó el estadístico porcentual que determinó la frecuencia con que se repite cada respuesta con relación al 100% de la población estudiada.

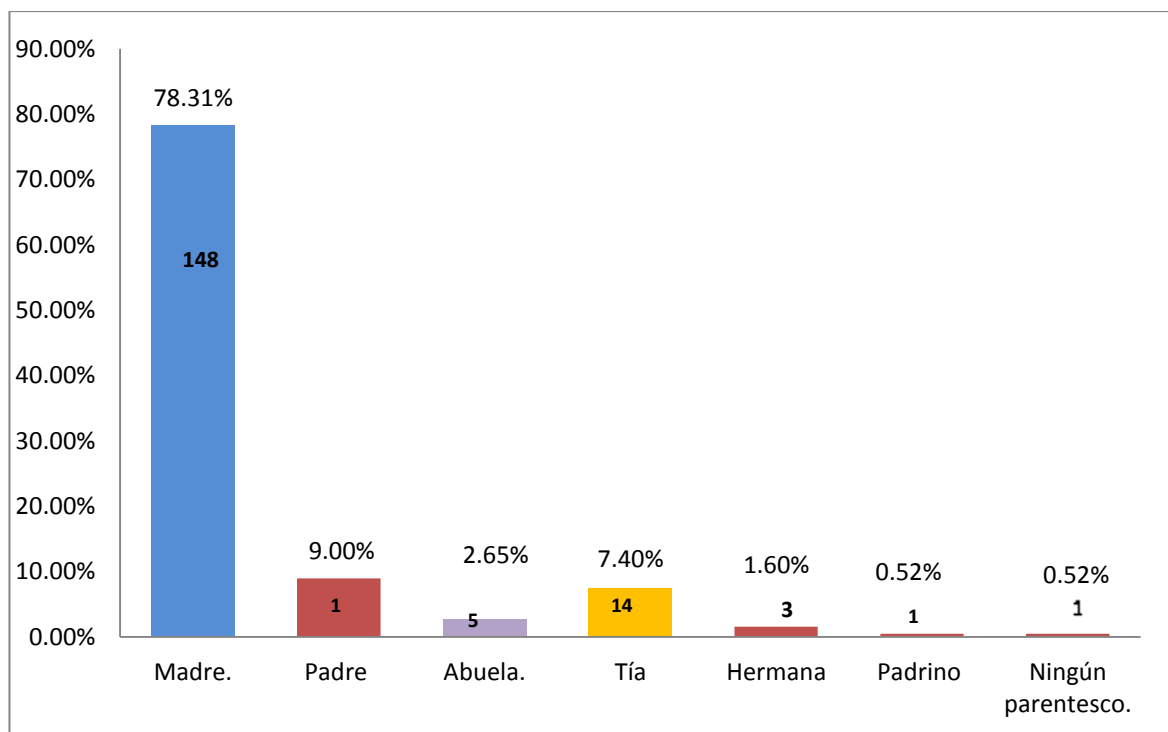
##### **Plan de análisis de datos.**

El plan de análisis se implementó separando las dimensiones de las variables para dar respuesta a las variables planteadas, tomando en cuenta el porcentaje obtenido de cada pregunta de acuerdo al aspecto investigado.



## V. RESULTADOS.

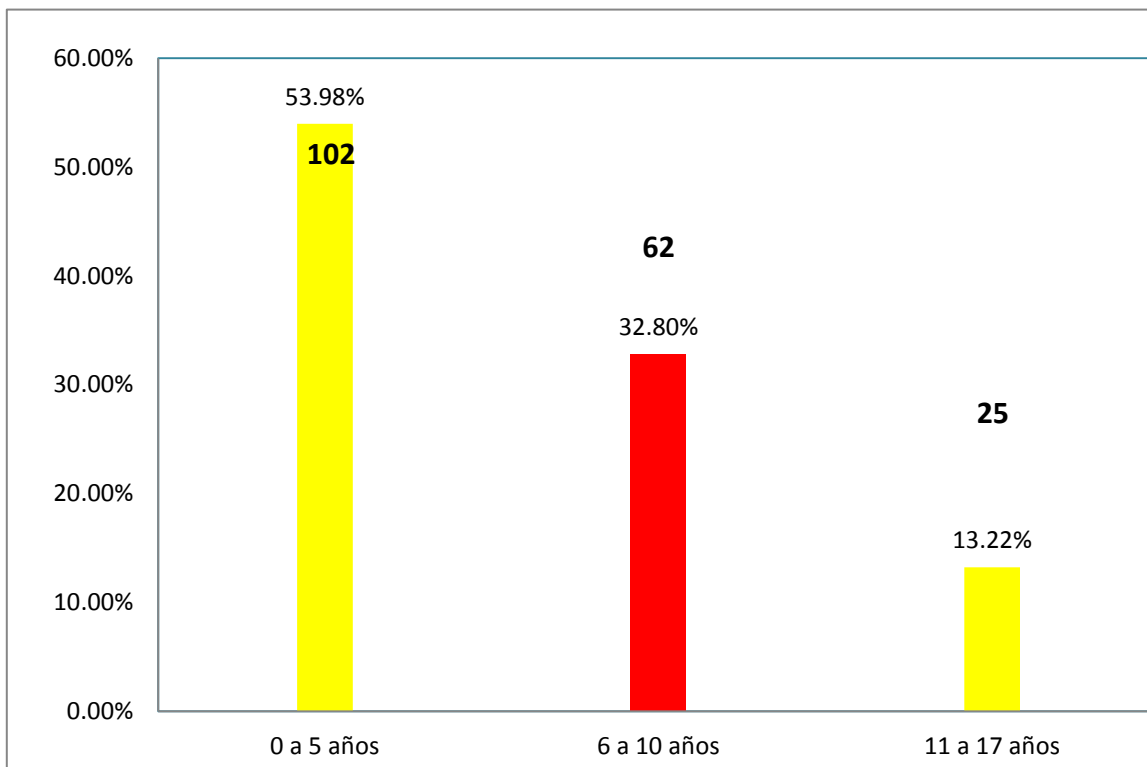
**GRAFICO N° 1:** Parentesco de los encargados de los niños y niñas que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

La grafica n° 1 muestra la diferencia del parentesco de las personas que cuidan al niño y niña que consultan en la unidad de emergencia. Del total de los/las entrevistados 148 fueron las madres, obteniendo un resultado del 78.31% de la muestra realizada. Observando a la vez la diferencia entre los parientes cercanos con un total de 17 padres un 9.0%. Un total de las participantes en calidad de cuidadoras fueron 5 abuelas maternas equivalente 2.65%, en el papel de cuidadoras de tios y tias fueron 14 personas con un porcentaje de 7.40%. Tres participantes su parentesco fue de hermanas haciendo un porcentaje de 1.60%. tambien se obtuvo un padrino o cuidador que no tenian relación con el paciente teniendo como resultado el 0.42% cada uno.

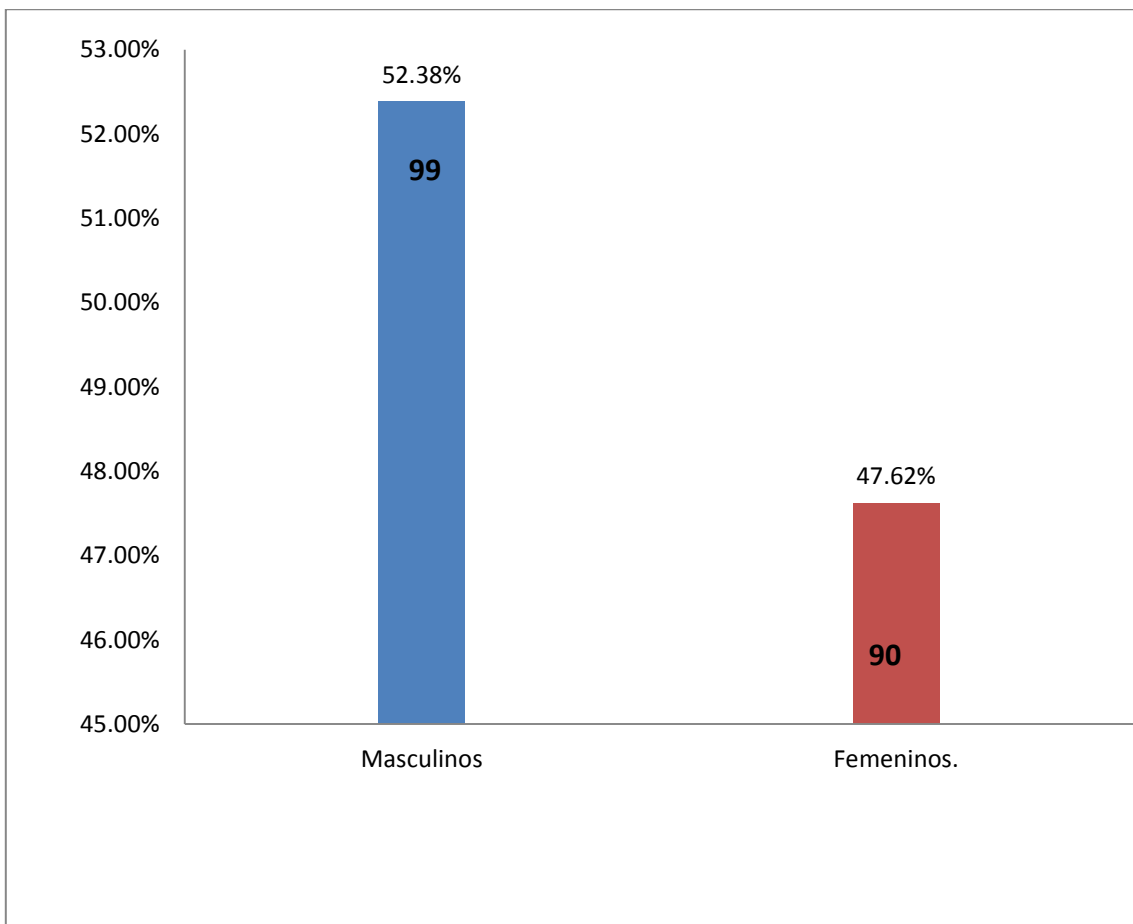
**GRAFICO N° 2:** Edades de los niños y niñas que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Del 100% de los encuestados las edades de los niños y niñas varían. El rango de edad 0 a 5 años de edad 53.98% equivalente a 102 participantes que consultaron en la unidad de emergencia. Representa la cantidad más significativa del estudio, ya que los niños son más vulnerables con patologías críticas y delicadas por su edad. También están 62 niños y niñas de 6 a 10 años de edad haciendo un porcentaje de 32.80%, además 25 pacientes en edades de 11 a 17 años con un porcentaje de 13.22% que son los pacientes con patologías crónicas de los que se pueden mencionar hematología, nefrología, oncología y en ocasiones cardiología.

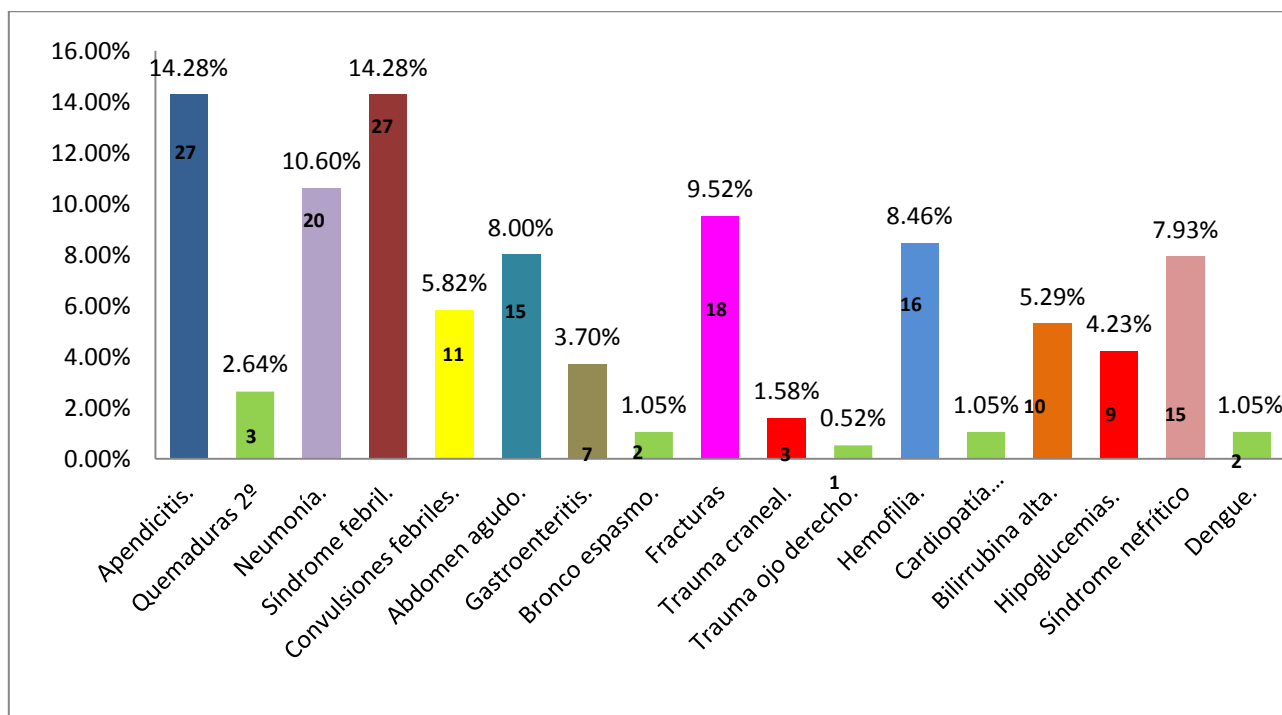
**GRAFICO N° 3:** Sexo de los niños y niñas que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Según la gráfica número 3 se observa que el sexo masculino es el más vulnerable en la demanda de atención medica de la Unidad de emergencia del Hospital de Niños Benjamín Bloom con un porcentaje de 52.38% equivalente a 99 participantes encuestados que sus usuarios eran niños. A la vez se observó con menos relevancia el sexo femenino de lo que 90 usuarios fueron niñas, haciendo un porcentaje de 47.62% de los datos obtenidos.

**GRAFICO N° 4:** causas de consulta de los niños y niñas que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

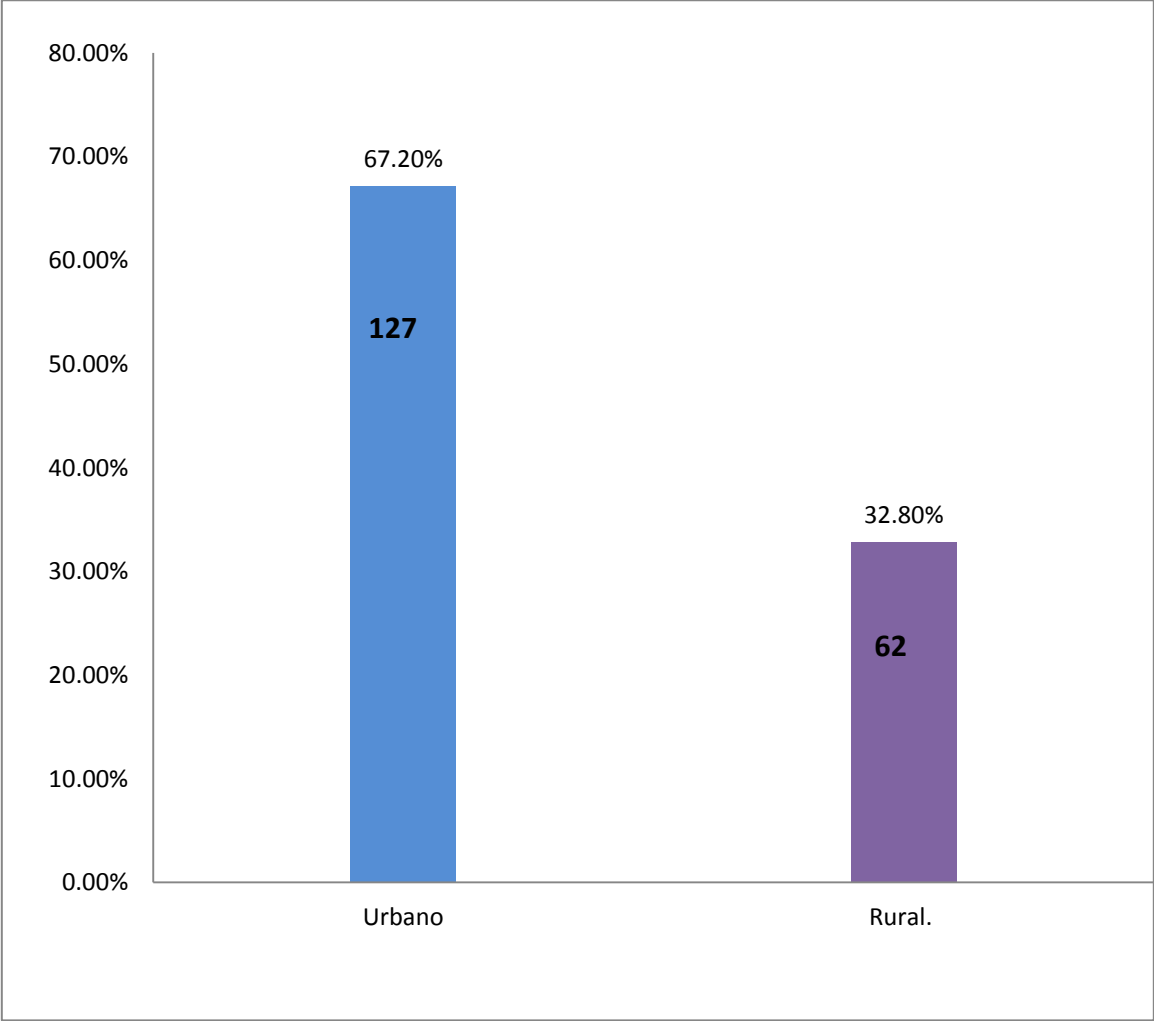


Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Según las causas de consultas se observa que el mayor porcentaje lo obtuvieron los pacientes con diagnóstico de apendicitis y síndrome febril; 27 de los usuarios entrevistados el 14.28%.

Y las causas que le siguieron son 20 usuarios con neumonías con un 10.60%, 18 usuarios con fracturas de la especialidad de ortopedia 9.52%, 16 usuarios con hemofilia hacen un 8.46%, 15 usuarios con abdomen agudo de la especialidad de cirugía general con un porcentaje de 8.00%, 15 usuarios con síndrome nefrítico con un 7.93% y existe minoría en las causas convulsiones febriles 11 participantes con 5.82%, 10 usuarios con bilirrubina alta con 5.29% y 10 participantes con hipo glicemias 4.23%, 7 participantes con gastroenteritis 3.70%, 3 con quemaduras de 2º grado con un 2.64%, y 3 con trauma craneal 1.58%, cardiopatía descompensada y dengue 2 participantes cada uno con un 1.05%.

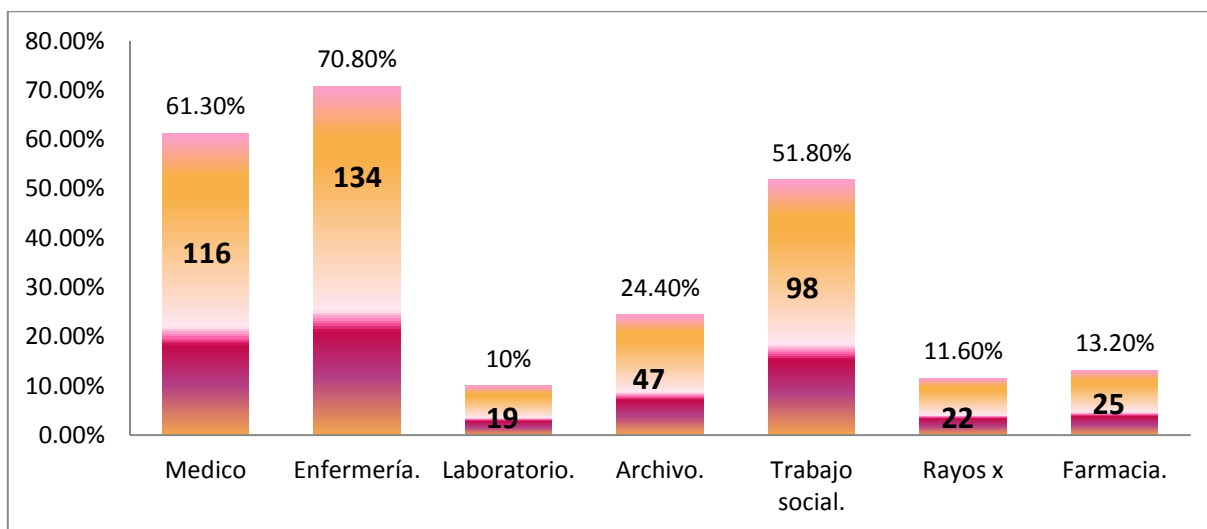
**GRAFICO N° 5:** Lugar de procedencia de los niños y niñas que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

De los datos obtenidos a través de la encuestas 127 participantes muestran la procedencia y lugar de jurisdicción de los pacientes que consultaron en el área de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom es el área Urbana con 67.20%, mientras que 62 participantes provienen del área rural con un porcentaje de 32.80%

**GRAFICO N°6:** Orientación de parte del personal de salud a los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



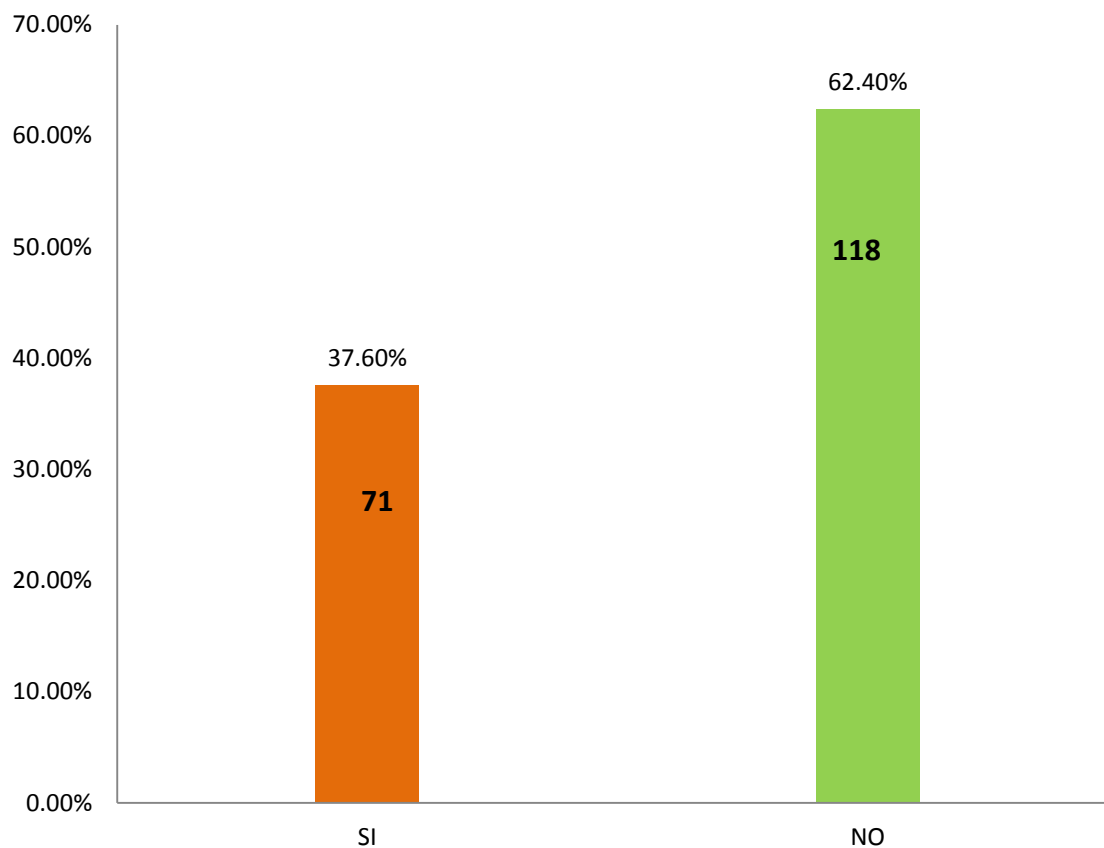
Fuente: Cuestionarios Dirigidos a los padres de familia y/o encargados que consultaron en la unidad de Emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom que participaron en la investigación.

El gráfico refleja que de las personas entrevistadas, 134 manifestaron recibir orientación en mayor parte, del personal de enfermería con 70.80%, continuando con el personal médico 116 participantes manifestaron recibir orientación con un 61.30%. y demás 98 personas encuestadas manifestaron recibir orientación de trabajo social con un porcentaje de 51.80% en el cual se observa que las demás disciplinas en minoría en lo que casi no se involucran con el usuario, 47 de los encuestados manifestaron no recibir orientación de departamento de archivo con un porcentaje de 24.40%.

Del Personal de farmacia 25 padres y/o encargados manifestaron no recibir orientación y hacen porcentaje de 13.20%.

Rayos x 22 padres manifestaron que recibieron orientación haciendo un porcentaje de 11.60%, quedando con un bajo porcentaje el personal de laboratorio clínico donde 19 personas manifestaron recibir poca orientación con un 10%.

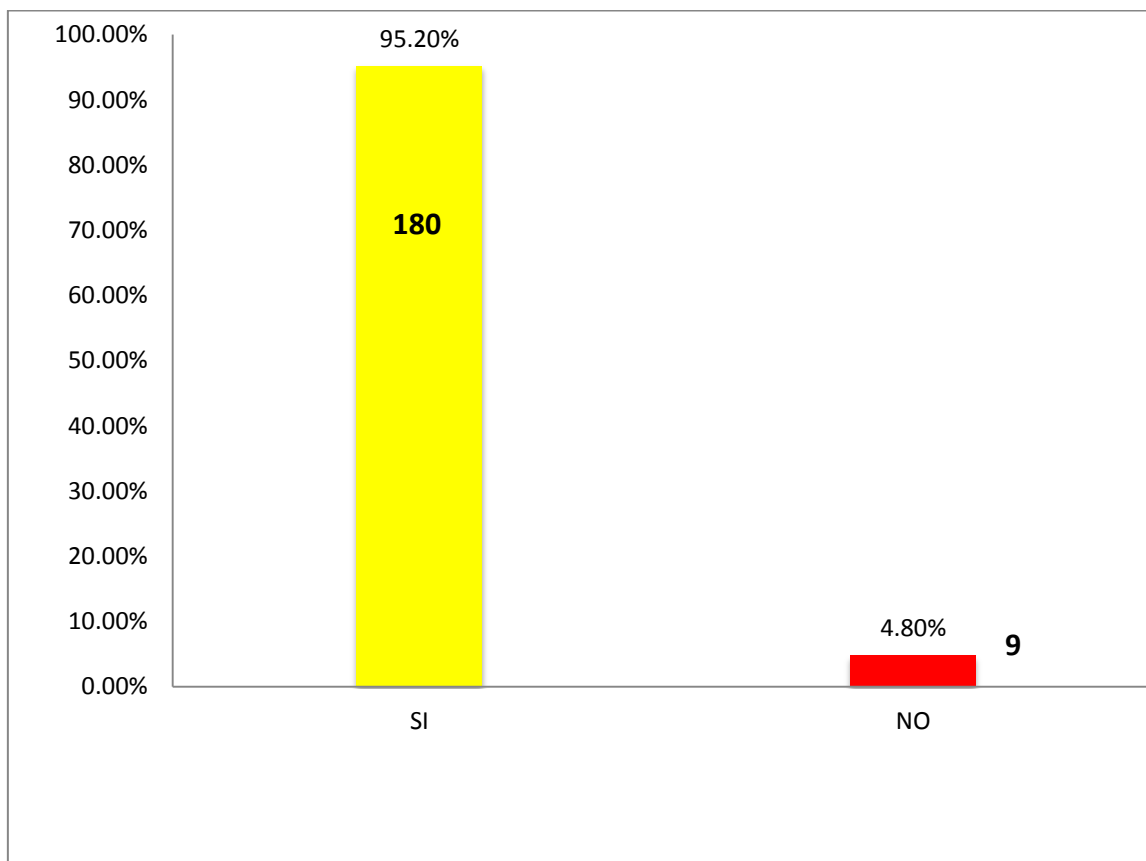
**GRAFICO N° 7:** Presentación del personal con nombre, apellido, y cargo que desempeña en los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

En relación con el grafico, donde se investigó si el personal de salud se presenta con su nombre y apellido y según cargo que desempeña, 118 participantes manifestaron que el personal de salud no se presenta con los padres de familia y/o encargados, haciendo un porcentaje de 62.40%. Por el contrario 71 de los encuestados manifestaron que si hay personal de salud que si se presenta haciendo un total de porcentaje de 37.60%. La mayoría manifestó que no conocían por su nombre al personal que los estaba atendiendo.

**GRAFICO N° 8:** El personal de salud llama al niño/a por su nombre a los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

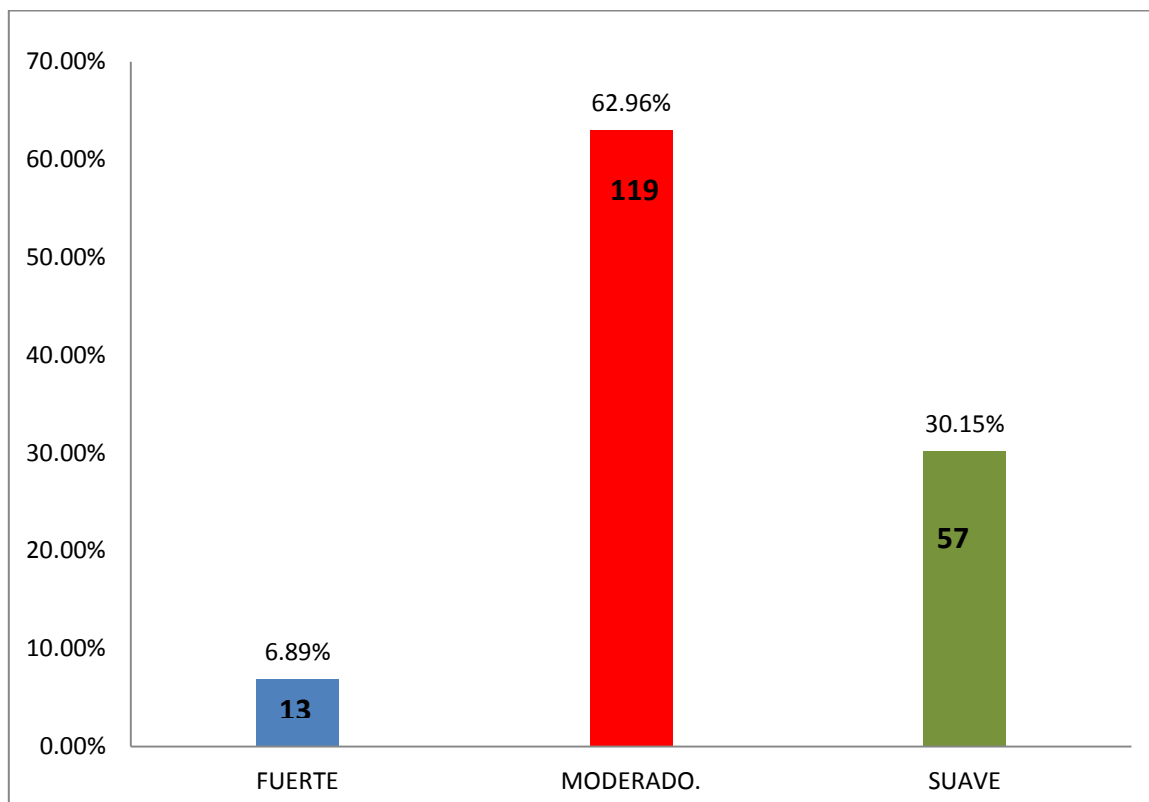


Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

El grafico muestra que 180 de los encuestados manifestaron que el personal de salud al momento de dirigirse a su niño lo llama por su nombre, respetando su identidad y no utilizando apodos, ni sobrenombres haciendo un porcentaje de 95.20%. Por lo contrario existe una minoría de 9 participantes que manifestaron que existe personal que no llama al niño por su nombre, si no por el número de cuna con 4.80%



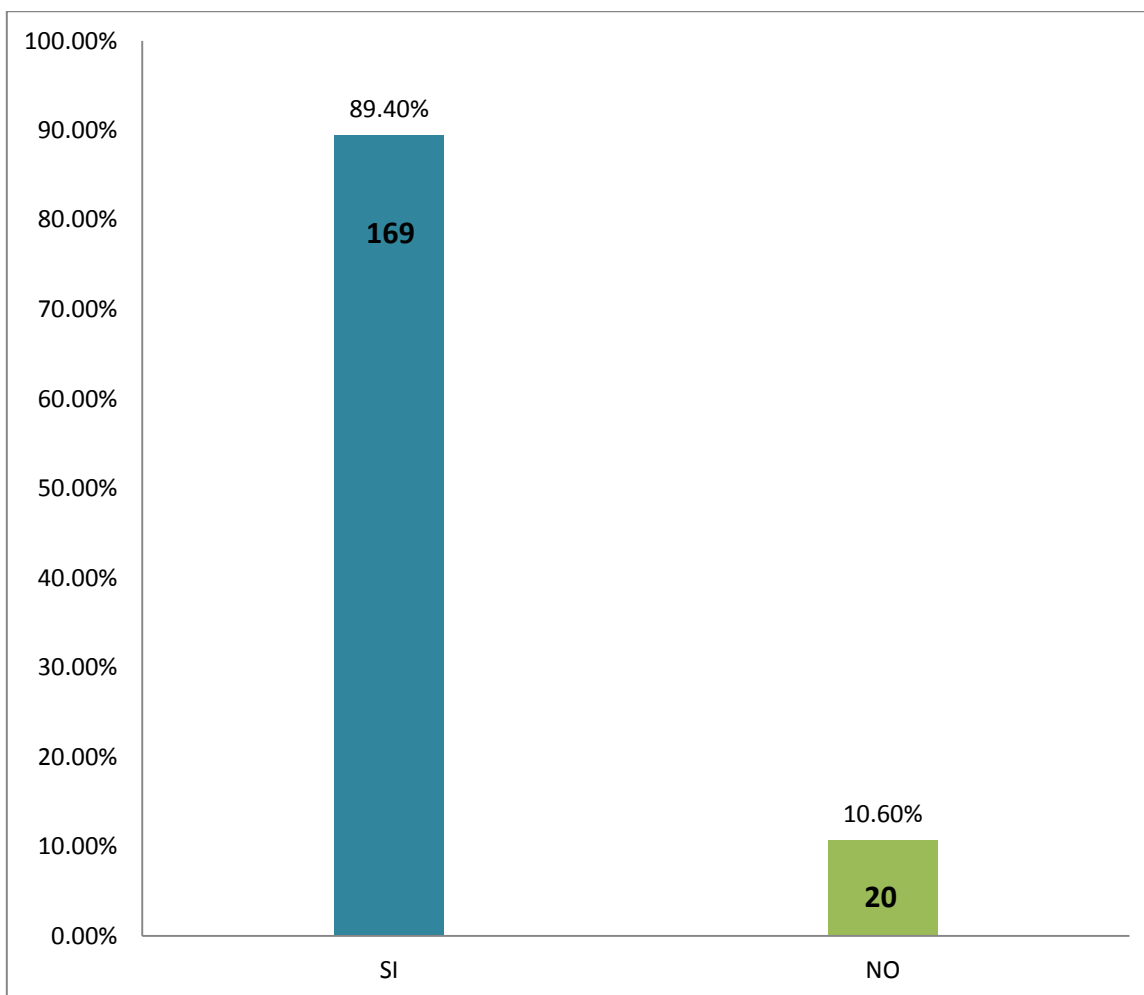
**GRAFICO N° 9:** Tono de voz utilizado por el personal de salud con los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Para que los padres y/o encargados se sienten en confianza con el trato que se le proporciona es importante mencionar que 119 padres valoraron el tono de voz con que se les atendió, haciendo un porcentaje de 62.96%. Manteniendo una opinión favorable. Mientras que 57 encuestados manifestaron haber sido atendidos con un tono de voz suave con un porcentaje de 30.15%. Se encontró una minoría de 13 personas que manifestaron que el personal de salud fue indiferente cuando estaba proporcionado la atención con un porcentaje de 6.89%

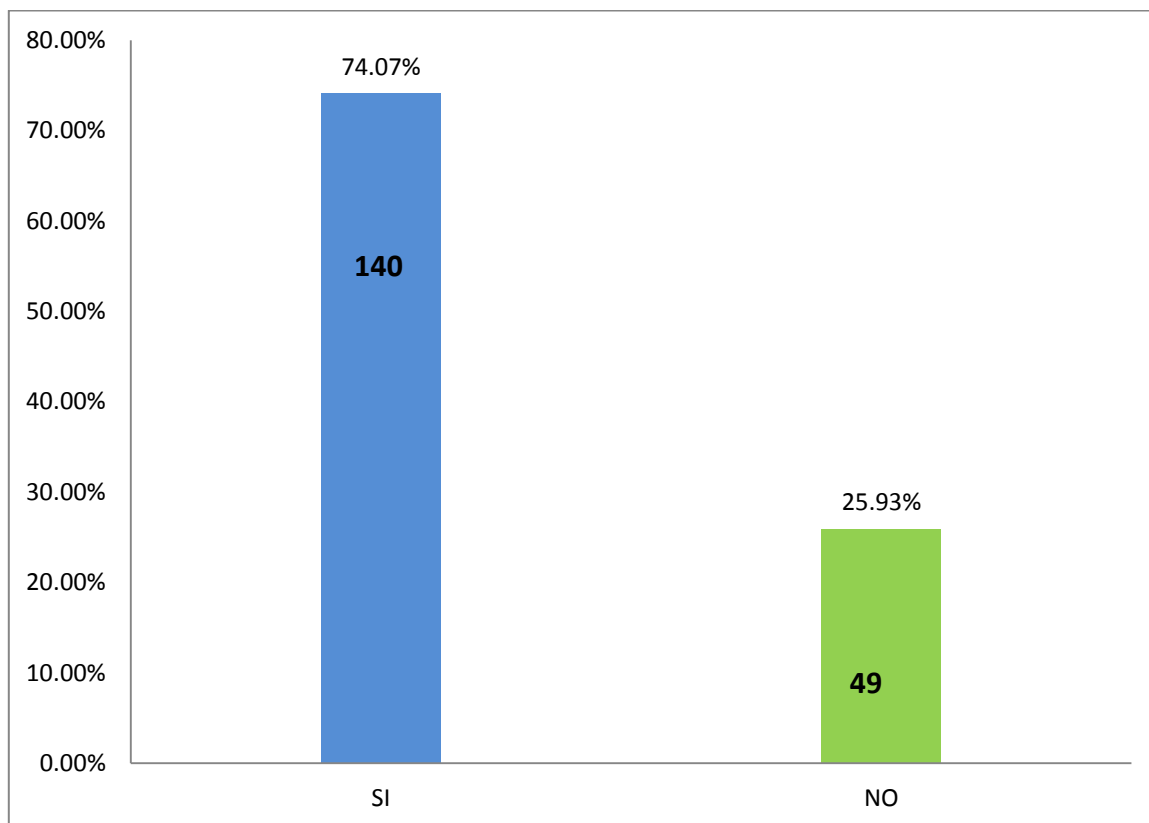
**GRAFICO N° 10:** El personal de salud escucha inquietudes de los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Los datos anteriores reflejan que 169 personas los encuestados manifestaron haber sido escuchadas sus inquietudes respecto a la salud de sus pacientes haciendo un porcentaje de 89.40%. Pero a la vez 20 participantes manifestó no haber sido escuchadas sus inquietudes por el personal de salud mostrándose cortante y desinteresado haciendo un 10.60%.

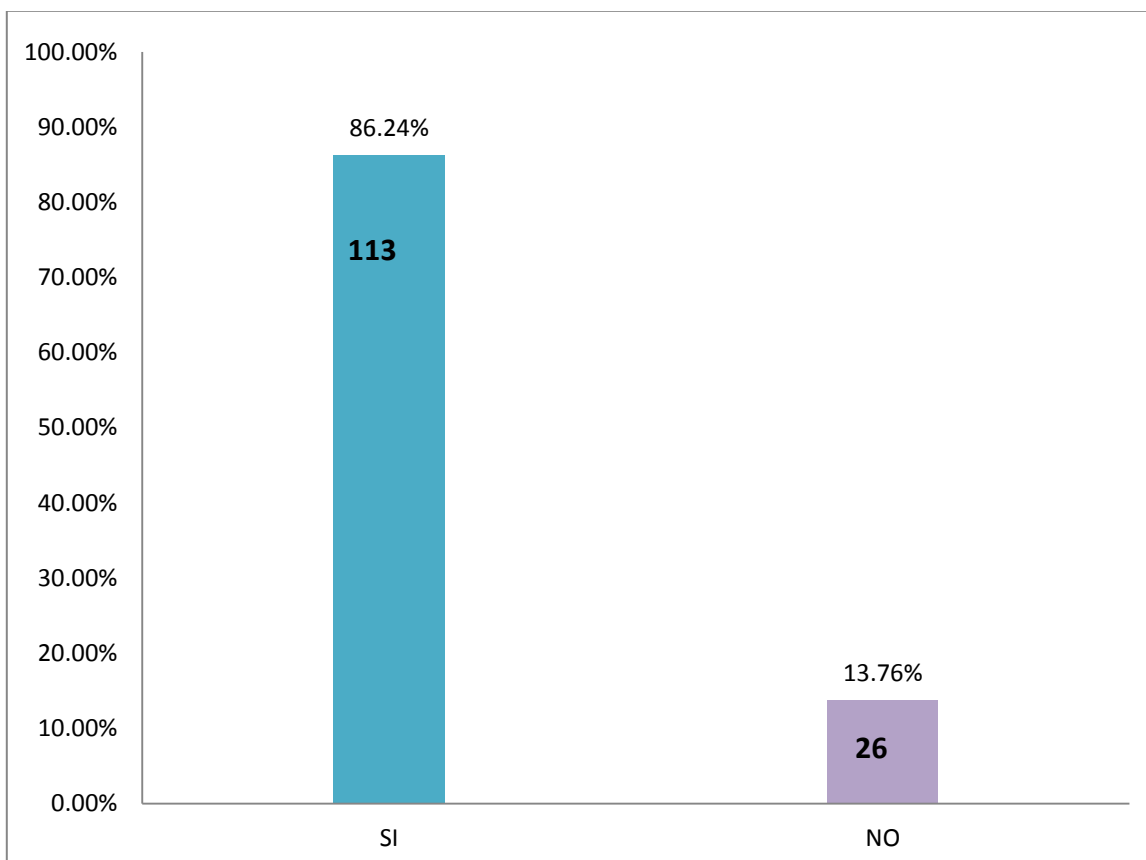
**GRAFICO N° 11:** Comunicación afectiva de parte del personal de salud a los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Según los datos en la gráfica anterior, 140 encuestados está de acuerdo que existe comunicación afectiva del personal de salud a los padres y/o encargados de los pacientes que consultan en la unidad de emergencia con un porcentaje de 74.07%, y manifestaron que la comunicación no debe de ser solo verbal si no también no verbal y que debe de incorporarse: una sonrisa o un gesto agradable, pero 49 encuestados opinaron que no existe comunicación afectiva entre el personal que los atendió haciendo un porcentaje de 25.93%.

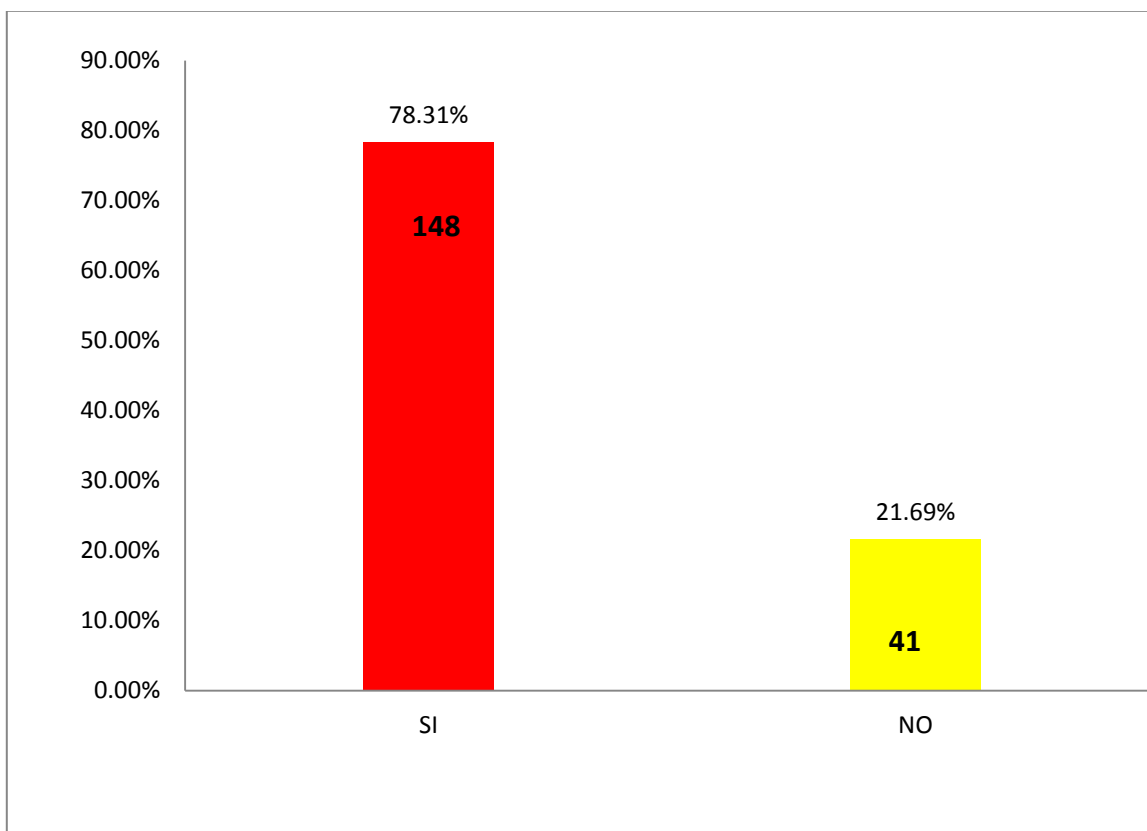
**GRAFICO N° 12** El personal de salud explica los procedimientos antes de realizarlos a los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

La grafica muestra que 113 de los encuestados manifestados haber sido orientados por el personal de salud, antes de realizar procedimientos a su niño o niña obteniendo un porcentaje de 86.24%. Mientras que 26 de los padres y/o encargados de los niños manifestaron que no fueron orientados antes de los procedimientos lo que aumento en ellos la ansiedad por no saber el procedimiento que realizaron a su niño/a mostrando un 13.76% de inconformidad.

**GRAFICO N° 13:** El personal de salud aclara dudas respecto a la enfermedad de los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

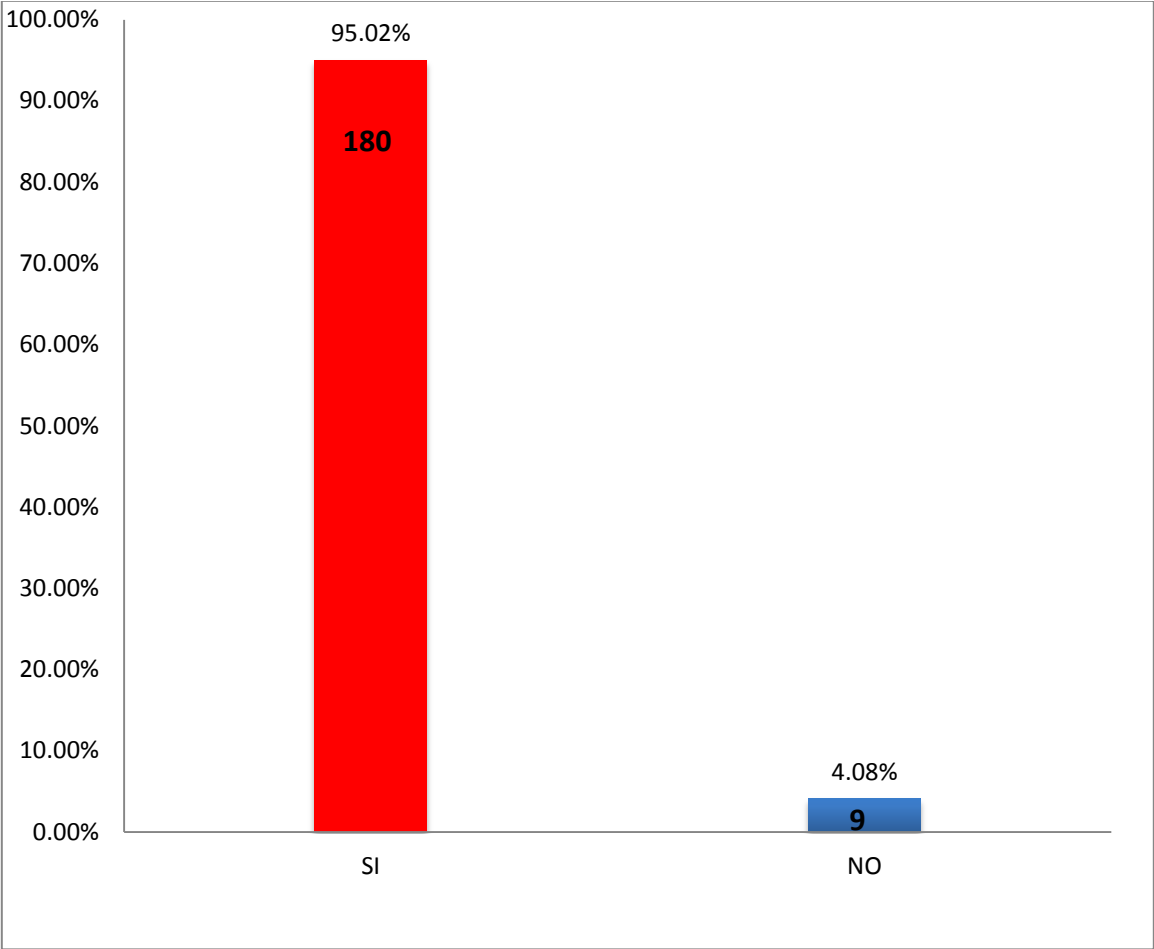


Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Según la gráfica, el personal de salud, aclara las dudas sobre las inquietudes que tienen los padres y/o encargados respecto a la enfermedad de su niño y niña de estos 148 encuestados manifestaron estar satisfechos haciendo un porcentaje de 78.31%.

En cambio 41 personas expresaron estar inconformes por que el personal de salud no les aclaro sus dudas haciendo un porcentaje de 21.69%

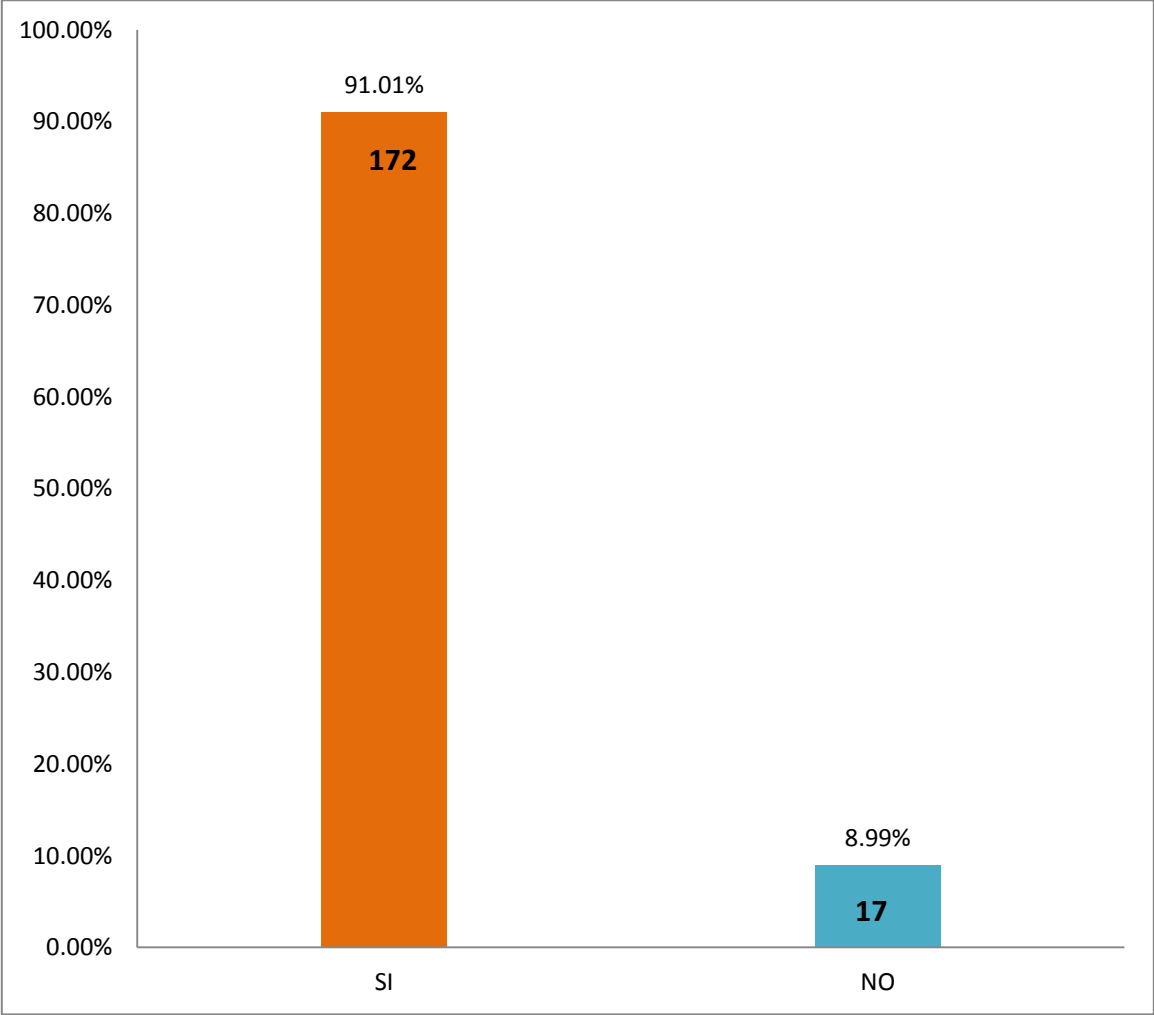
**GRAFICO N° 14:** El personal de salud es atento y amable durante la atención que proporciona a los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

La grafica refleja que 180 Padres y/o encargados manifestaron que el personal de salud proporcionó buena atención y amabilidad durante la atención haciendo un porcentaje de 95.02%, mientras que hubo una minoría 9 personas de los encuestados que manifestaron no se sintieron satisfechos con la atención proporcionada haciendo un porcentaje de 4.08%.

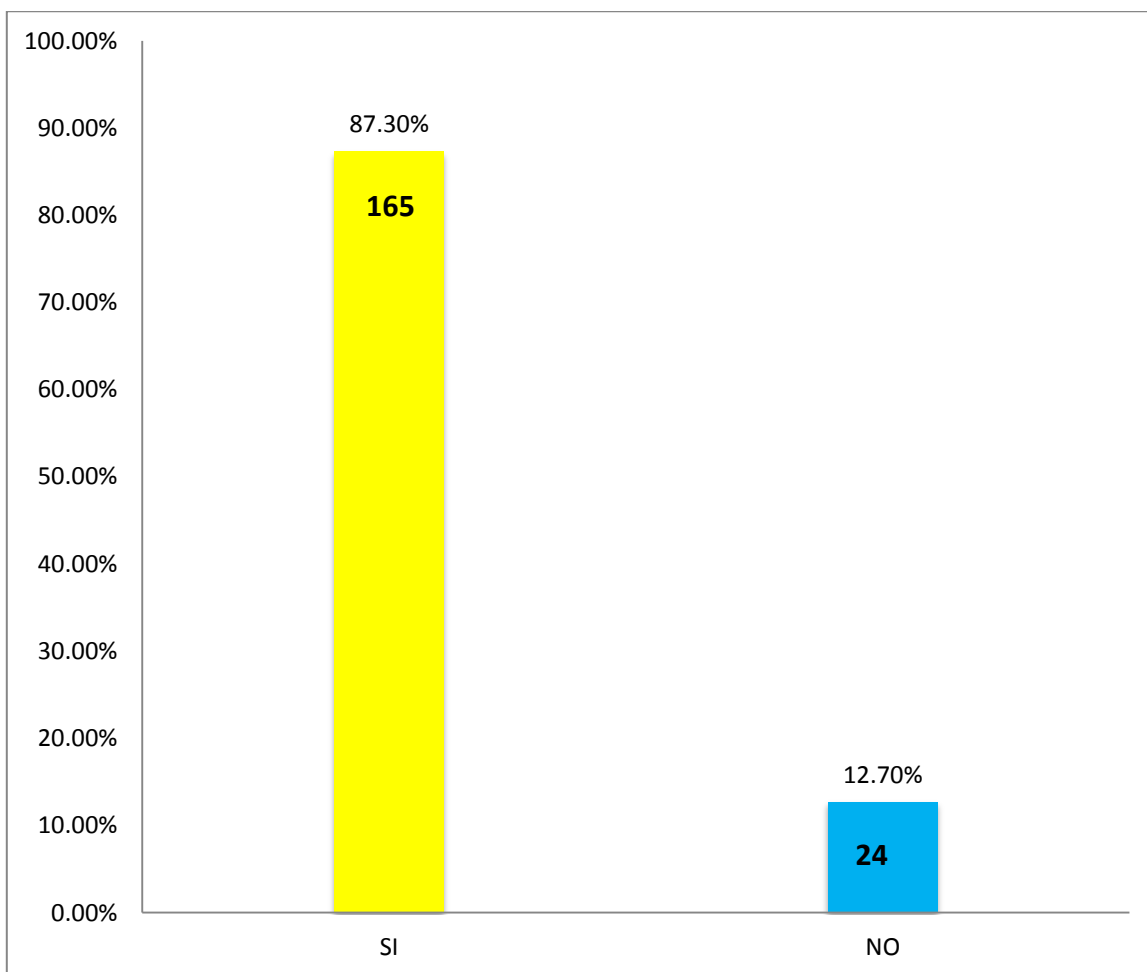
**GRAFICO N° 15:** El personal de salud inspira confianza durante la atención a los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

La información obtenida en el grafico refleja que 172 personas de los encuestados, manifestó tener confianza en el personal de salud, que los atendió haciendo un porcentaje de 91.01%, en cambio 17 de los encuestados refieren que el personal de salud no les inspira confianza con un porcentaje de 8.99%.

**GRAFICO N° 16:** Satisfacción Con la atención recibida por parte de los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

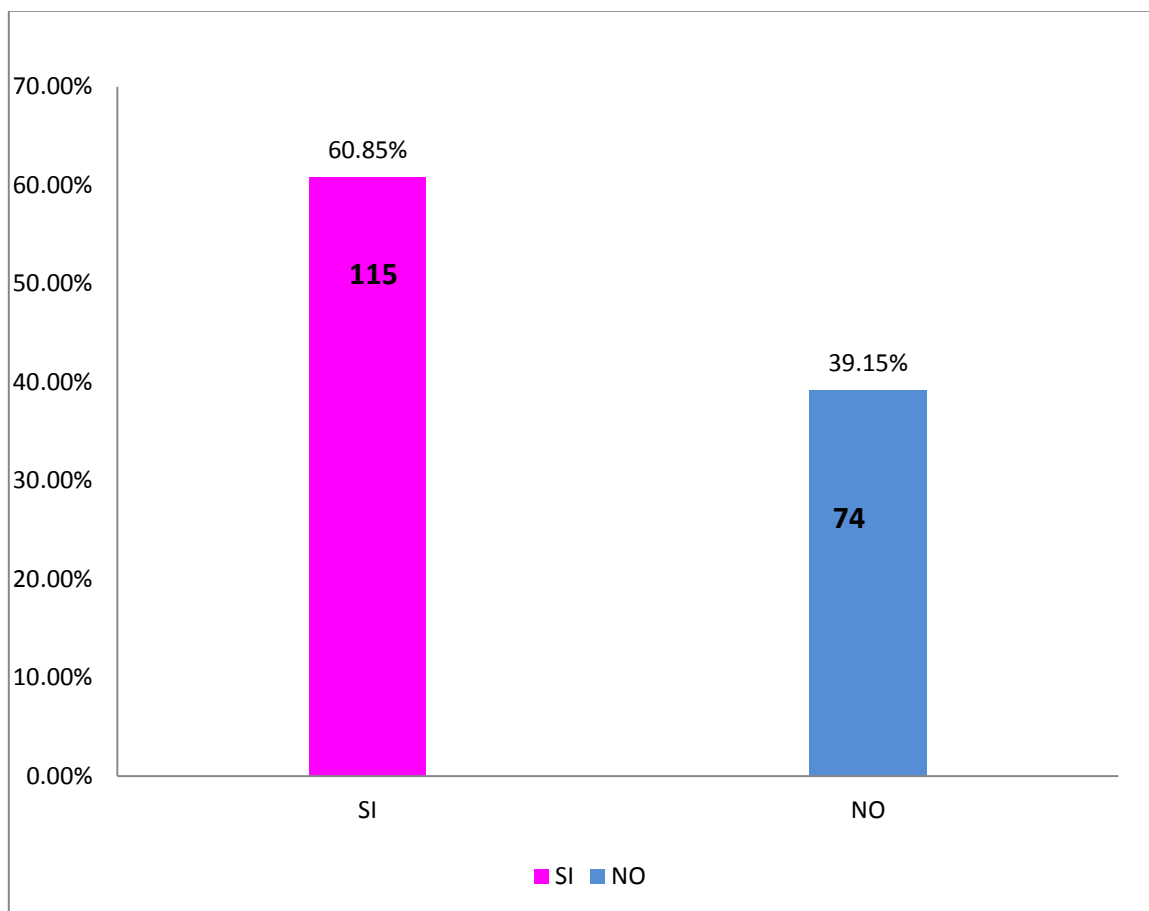


Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

La grafica anterior refleja 165 de los padres y/o encargados manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida por el personal del salud haciendo un porcentaje de 87.30%. Más de la mitad de los encuestados mantienen una actitud favorable. En cambio existe una minoría de 24 participantes que no se sienten satisfechos con la atención recibida obteniendo un porcentaje de 12.70%.



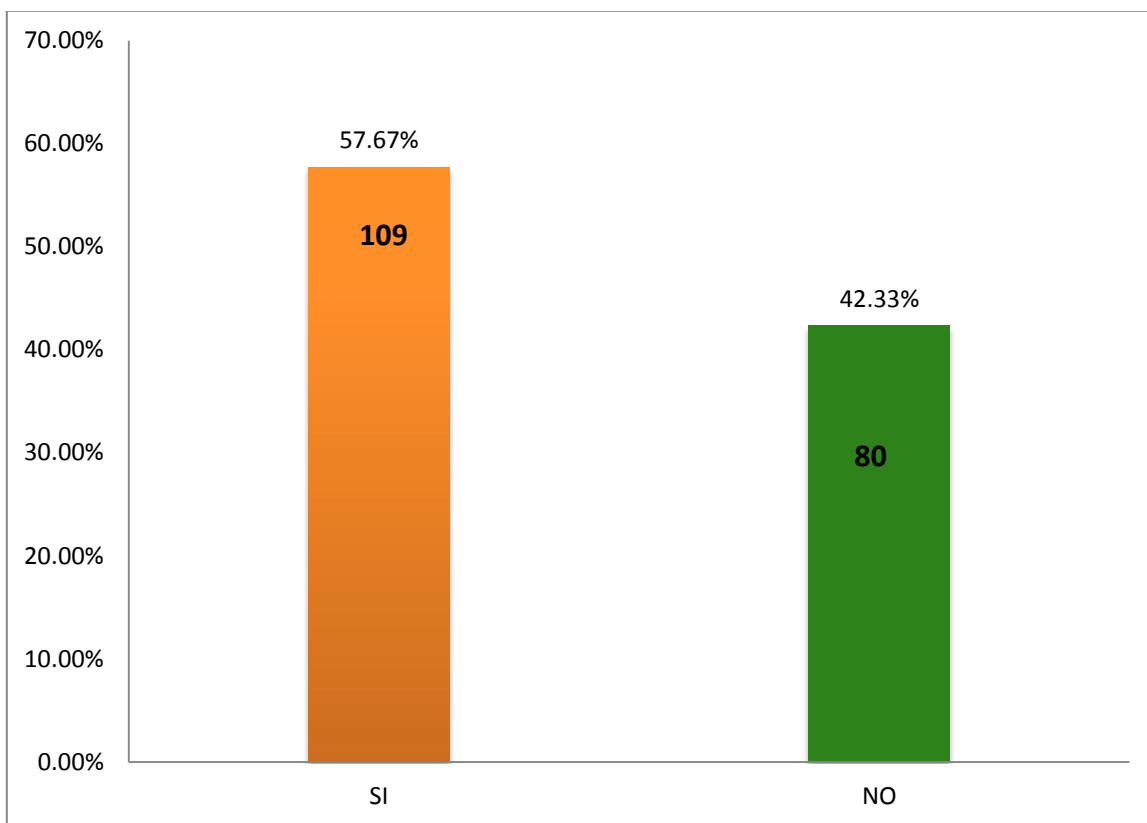
**GRAFICO N° 17:** El personal de salud ha expresado molestias durante la atención recibida por los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Según datos en el grafico refleja que 115 de los encuestados manifestaron que el personal de salud expresa molestias en el momento de la atención que les proporciono a los pacientes en la unidad de emergencia haciendo un porcentaje de 60.80%. En cambio existe una minoría con 74 encuestados que manifestaron que el personal de salud no expresa molestia y que atiende a los usuarios con amabilidad presentando un porcentaje de 39.15%.

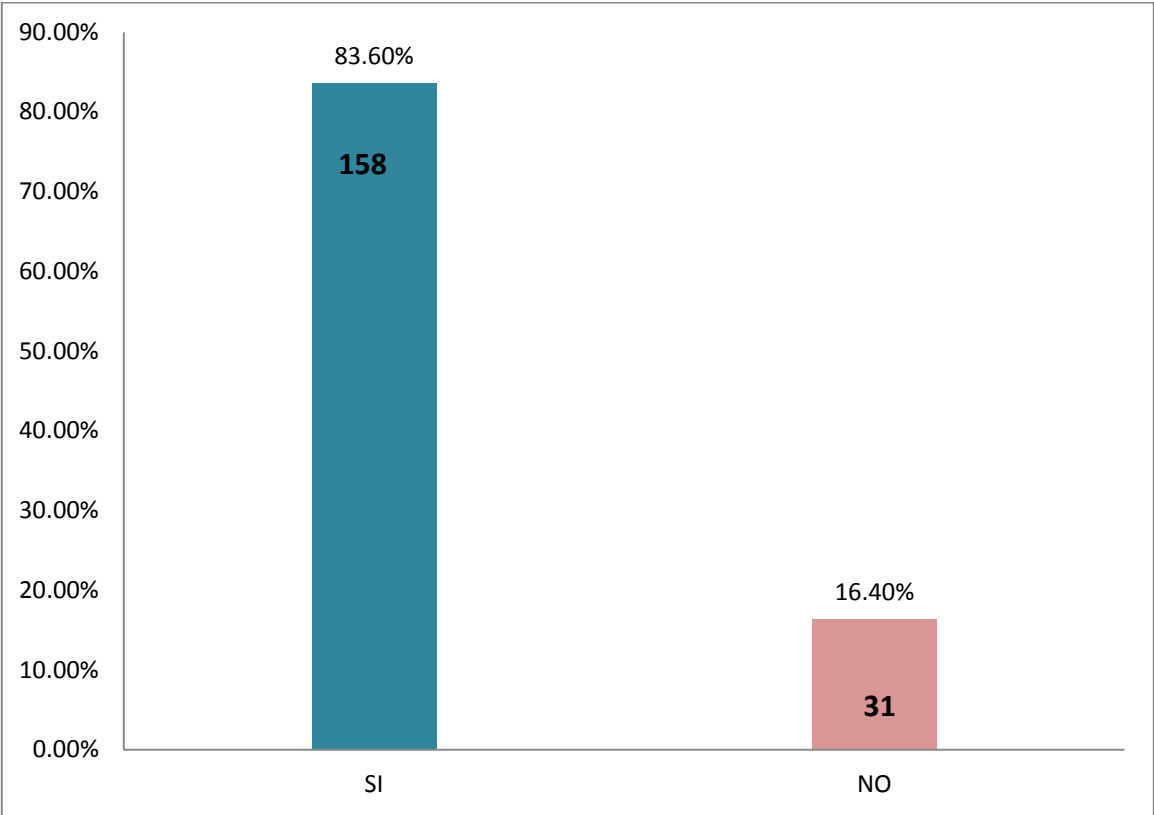
**GRAFICO N° 18:** El personal de salud que brinda apoyo emocional al padre de familia y/o encargado de los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Cuestionarios Dirigidos a los padres de familia y/o encargados que consultaron en la unidad de Emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom que participaron en la investigación.

Del total de personas encuestadas 109 participantes manifestaron favorablemente que el personal de salud se interesa en proporcionar apoyo emocional a los padres y/o encargados con un 57.67%. Mientras que 80 participantes de los encuestados, manifestaron que el personal de salud se mostró indiferente a la situación con un 42.33%.

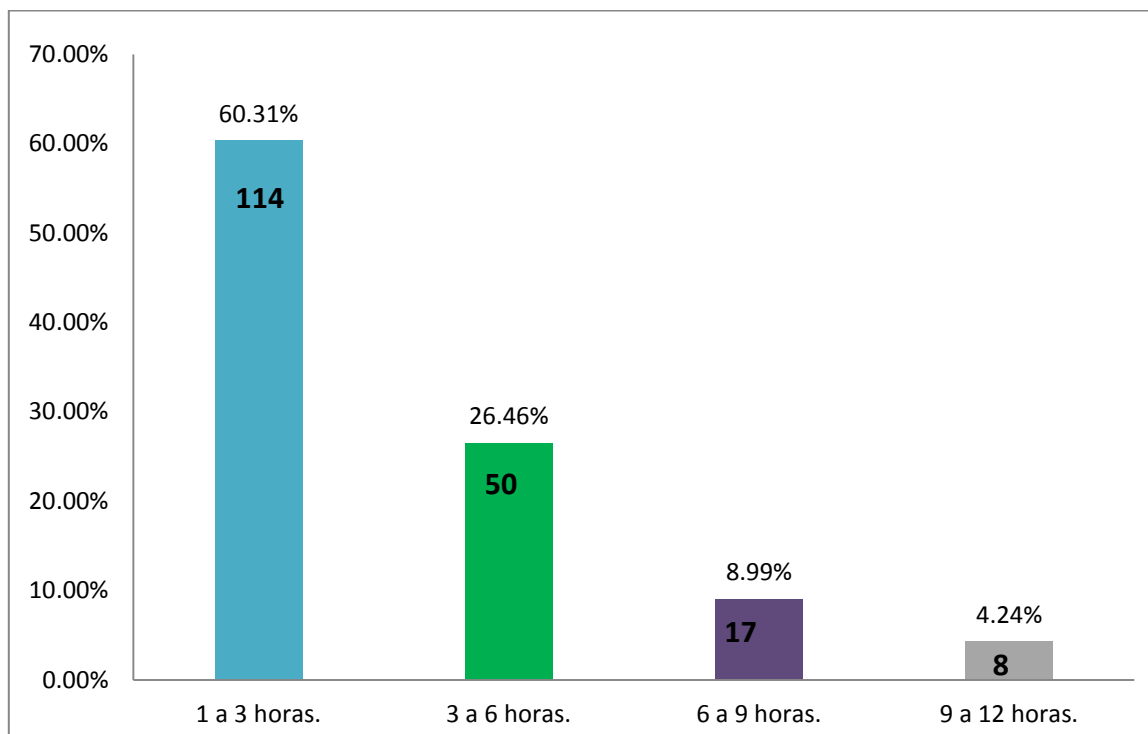
**GRAFICO N° 19:** Médico que atendió a su hijo realizo examen físico a los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

La grafica muestra que 158 de los padres y/o encargados manifestaron que el médico realizo examen físico a su niño/a ya que a través del examen físico de los pacientes, les permite conocer el estado de salud de los niños y niñas haciendo un porcentaje de 83.60%. Así como también aspectos del área emocional, psicológico e espiritual. También se identifico que 31 de los participantes el 16.40% manifestó que el medico no realiza el examen físico o se muestra desinteresado.

**GRAFICO N° 20:** Tiempos de espera en la atención de los servicios a los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



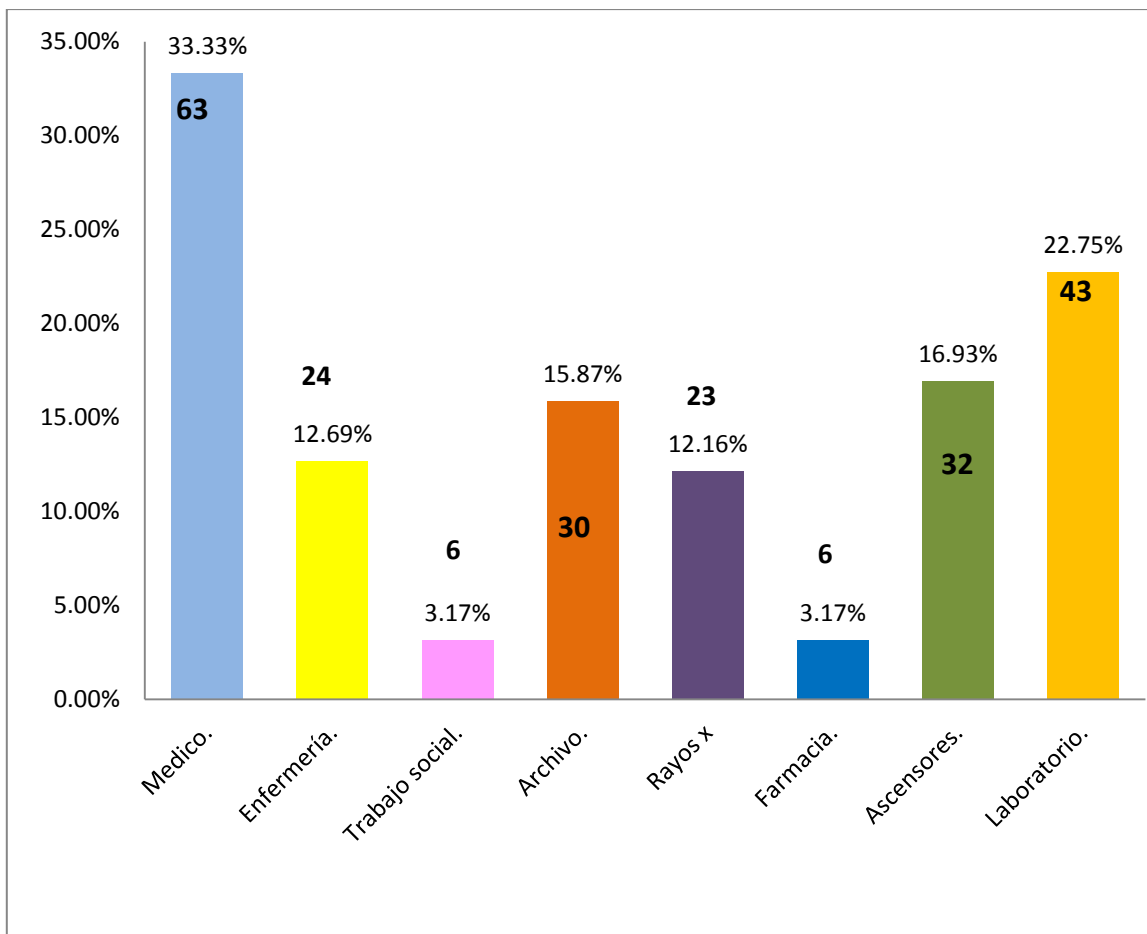
Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Del 100% de padres y/o encargados 114 refieren que los tiempos de espera no muchas veces son favorable para el paciente, por lo que 60.31% manifestó que han tardado de 1 a 3 horas en la atención de los servicios en la unidad de emergencia

Mientras que 50 participante manifestaron que se han tardado de 3 a 6 horas para esperar la atención de sus hijos haciendo un porcentaje de 26.46%

Otro grupo de 17 encuestados manifestó que se han tardado de 6 a p horas durante la atención equivalente a 8.99%. Existe 8 participantes con una cantidad más desfavorable en los tiempos de espera con 4.24% que refieren q se han tardado entre 9 a 12 horas.

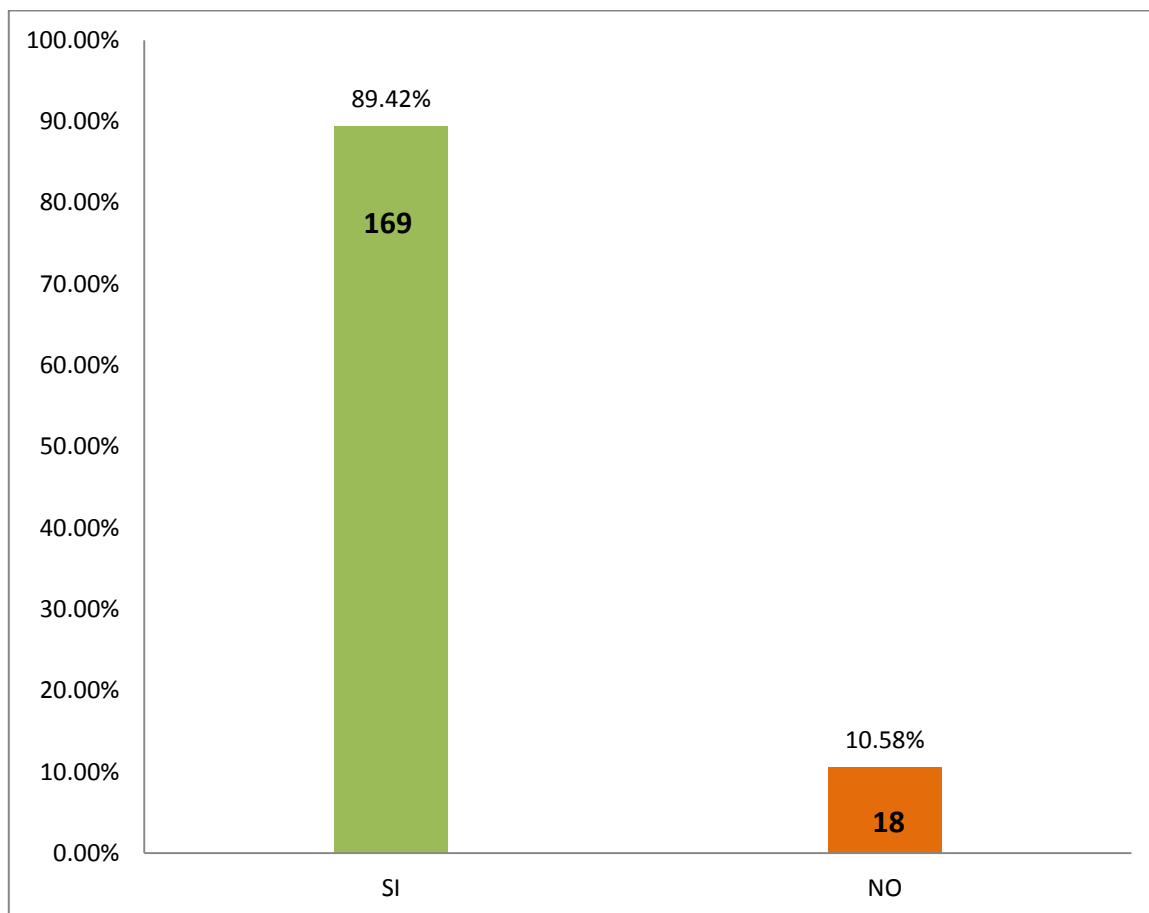
**GRAFICO N° 21:** De acuerdo a los tiempos de espera, cuáles fueron las causas que manifestaron los usuarios que consultan en las diferentes especialidades, de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

En cuanto a los tiempos de espera 189 participantes, 63 de ellos manifestaron que el personal médico es una de las causas de los tiempos de espera con un 33.33%, 43 usuarios manifestaron que laboratorio clínico con un 22.75%, 32 personas piensa que los causantes de la demora en la atención es el servicio de ascensores con 16.93%, 30 manifestaron que el personal de archivo con un 15.87%.

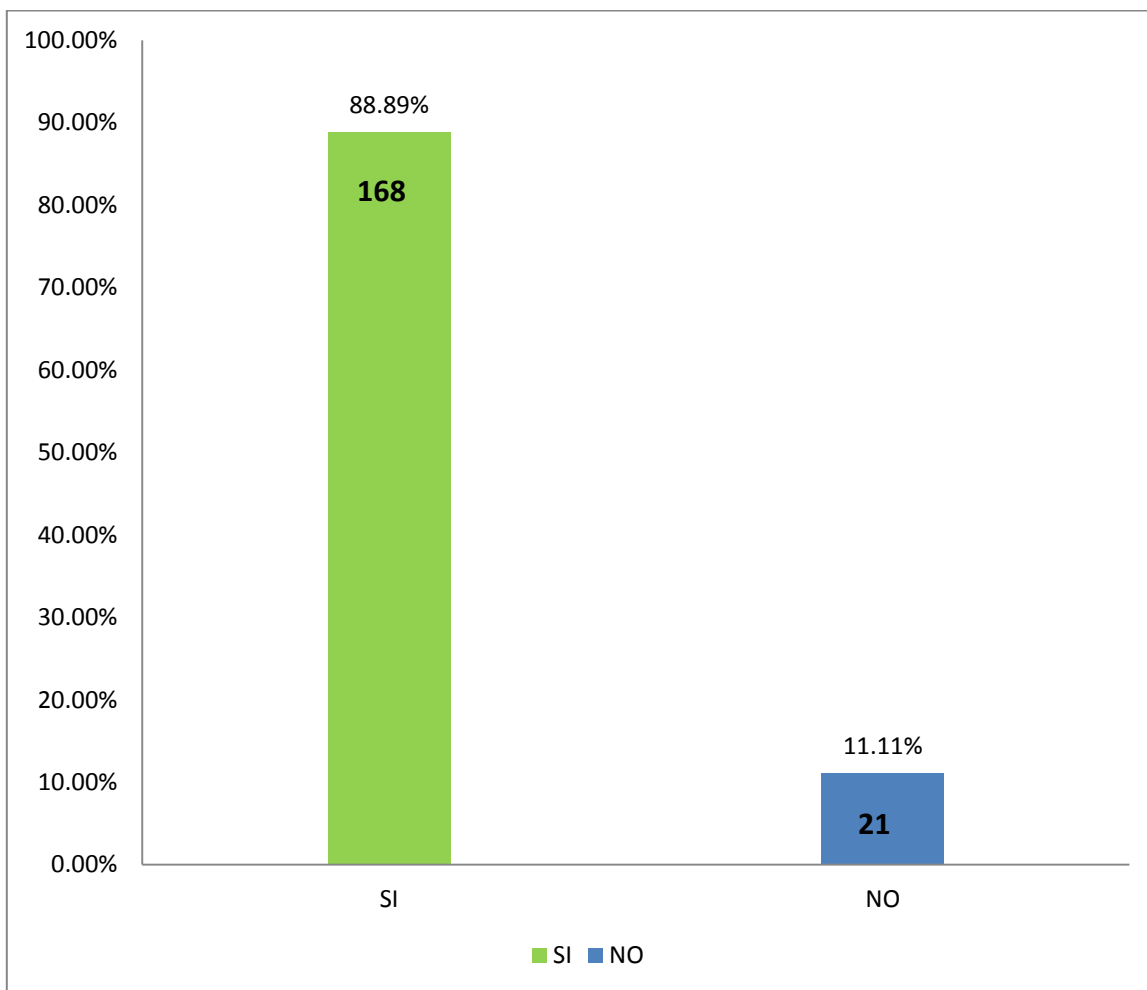
**GRAFICO N° 22:** Atención satisfactoria que proporciona el personal de salud a los usuarios que consultan en las diferentes especialidades de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Del 100% de los encuestados 169 manifestaron, que se sienten satisfechos con la atención proporcionada de parte del personal de salud ya que recibieron orientación oportuna sobre el tratamiento médico a seguir haciendo un porcentaje de 89.42%. Mientras que 18 de los encuestado manifestaron un trato indiferente haciendo un porcentaje de 10.58%.

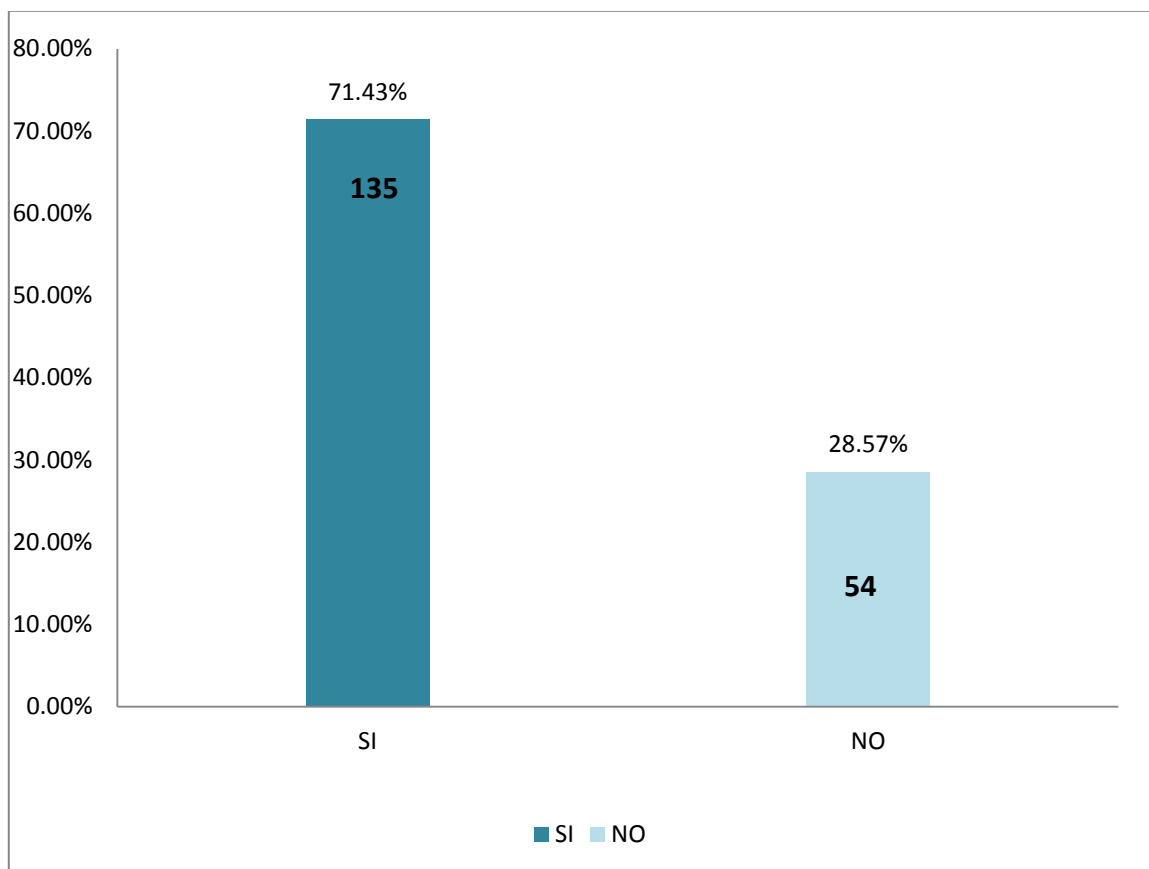
**GRAFICO N° 23:** Trato digno de parte del personal de salud a los usuarios que consultan en las diferentes especialidades de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

En relación a mantener un trato digno el 88.89% de los padres encuestados, 168 manifestaron que se les brindó un trato digno y humano, 21 de los encuestados manifestaron una opinión desfavorable haciendo un porcentaje de 11.11%.

**GRAFICO N° 24:** El personal de salud debe de mejorar la atención que le proporciona a los usuarios que consultan en las diferentes especialidades de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

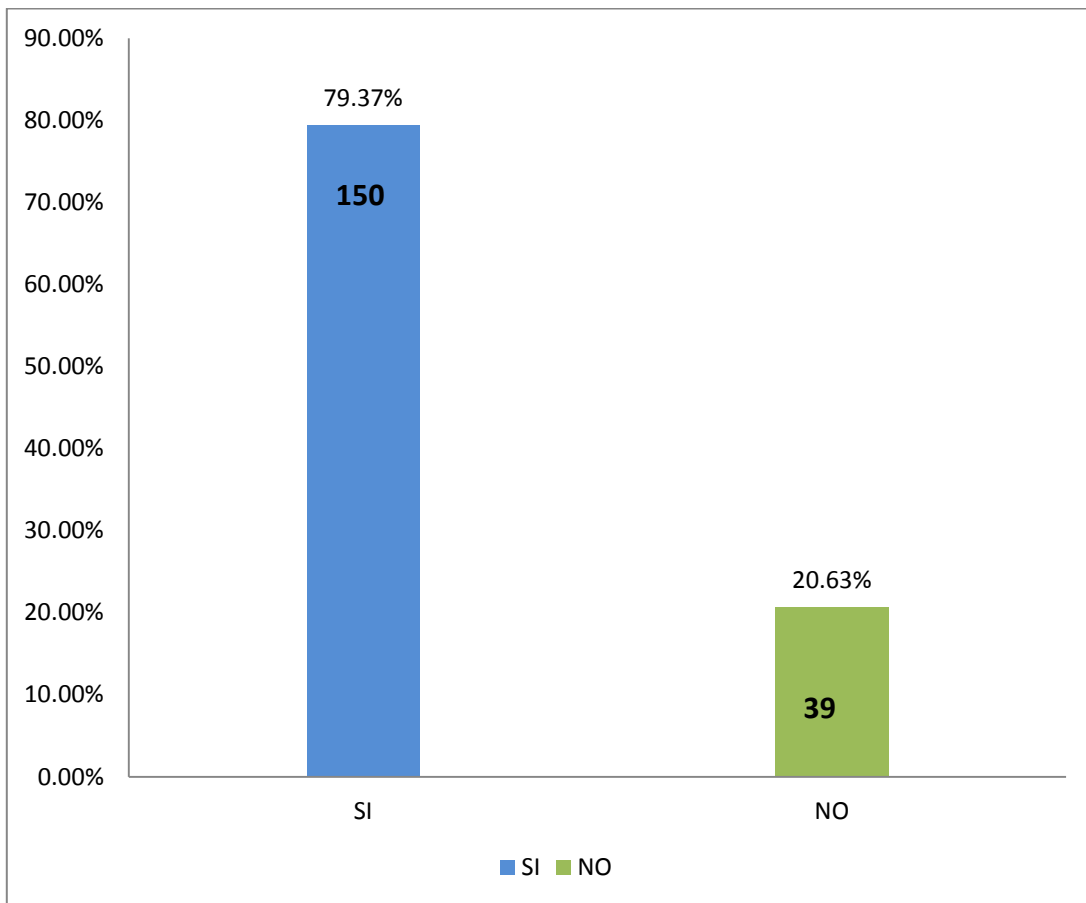


Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Del 100% de los encuestados 135 de los participantes manifestaron que se encuentran satisfechos con la atención proporcionada con un 71.43% Pero existe una minoría con 54 encuestados que manifiesto que la atención proporcionada debería de mejorar, ya que consideran que hay poco interés en cuanto a las necesidades espirituales para mejorar el estado de salud de los pacientes haciendo un porcentaje de 28.57%.



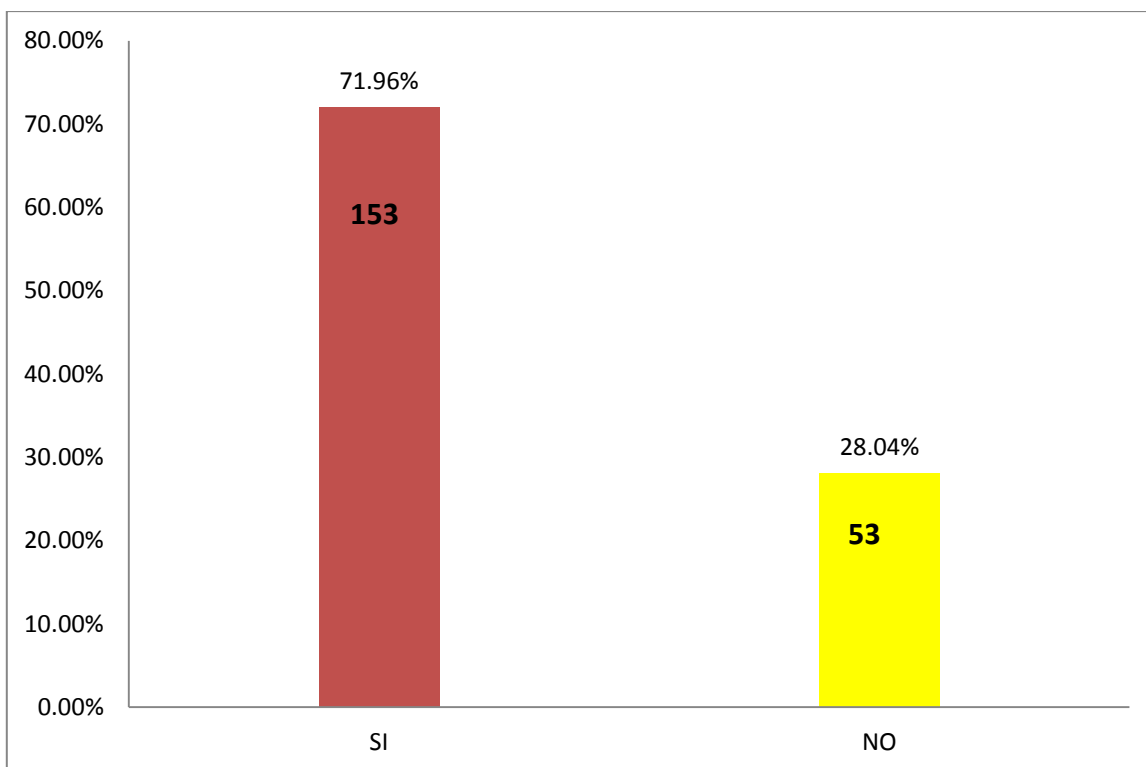
**GRAFICO N° 25:** La señalización del hospital ayuda a ubicar a los usuarios que consultan en las diferentes especialidades de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Del 100% de los encuestados 150 manifestó que la señalización del Hospital es favorable y que les ayudo a ubicarse donde se encuentra cada departamento haciendo un porcentaje de 79.37%. Mientras que 39 de los participantes refieren que la señalización del hospital no les ayudo a guiarse, Ya que no entendieron la ubicación de las áreas específicas por ejemplo rayos x, laboratorio y farmacia con 20.63%

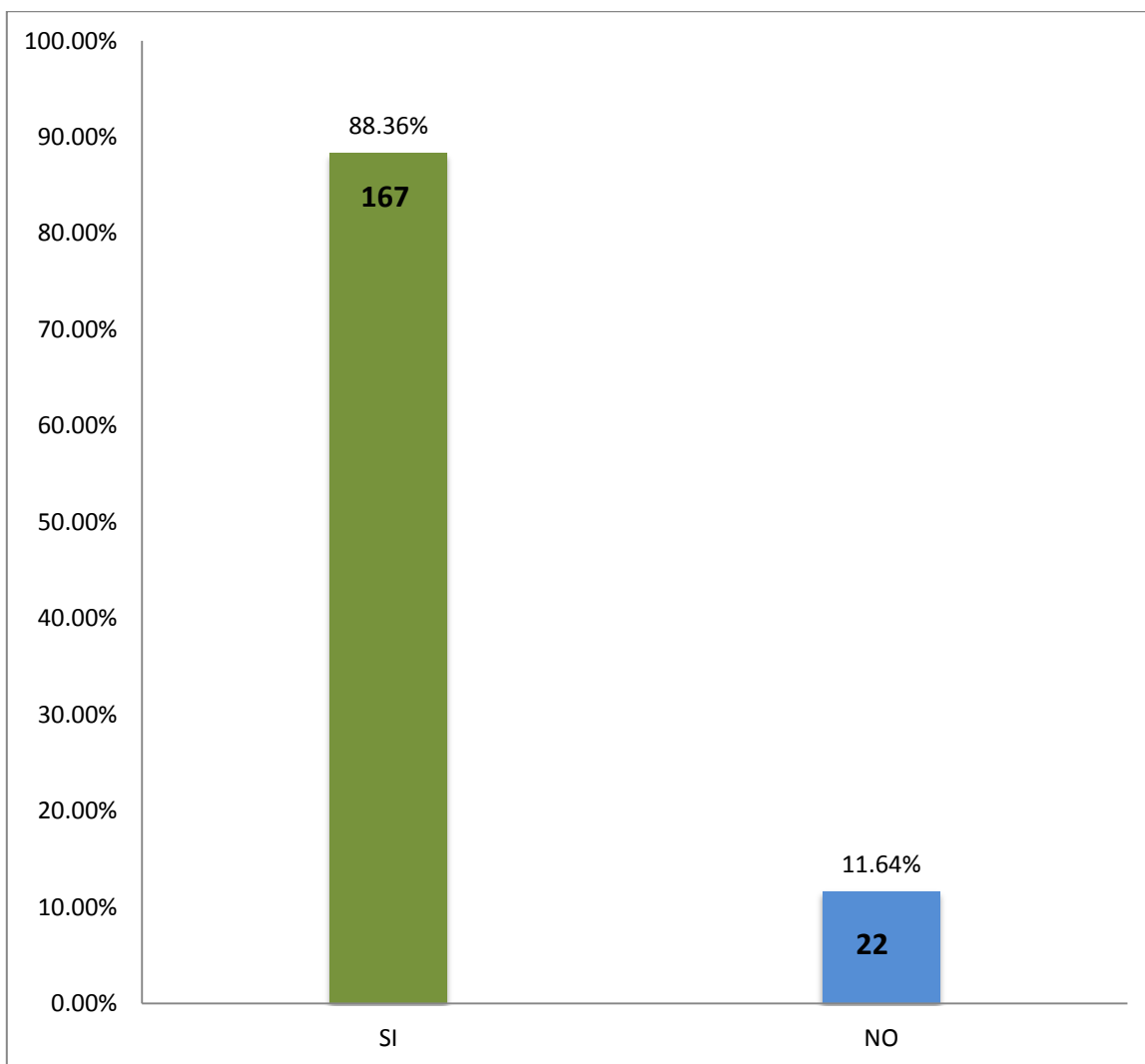
**GRAFICO N° 26:** Las áreas de la unidad de emergencia son adecuadas y cómodas para los usuarios que consultan en las diferentes especialidades de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Del 100% de los encuestados 153 de los padres encargados si se sintieron cómodos en las instalaciones del área de emergencia con un porcentaje de 71.96%. En cambio 53 participante manifestaron no se sintieron cómodos y refieren que no son áreas adecuadas para la atención de los niños/as. Ya que les pareció que carecen de espacio físico con un porcentaje de 28.04%.

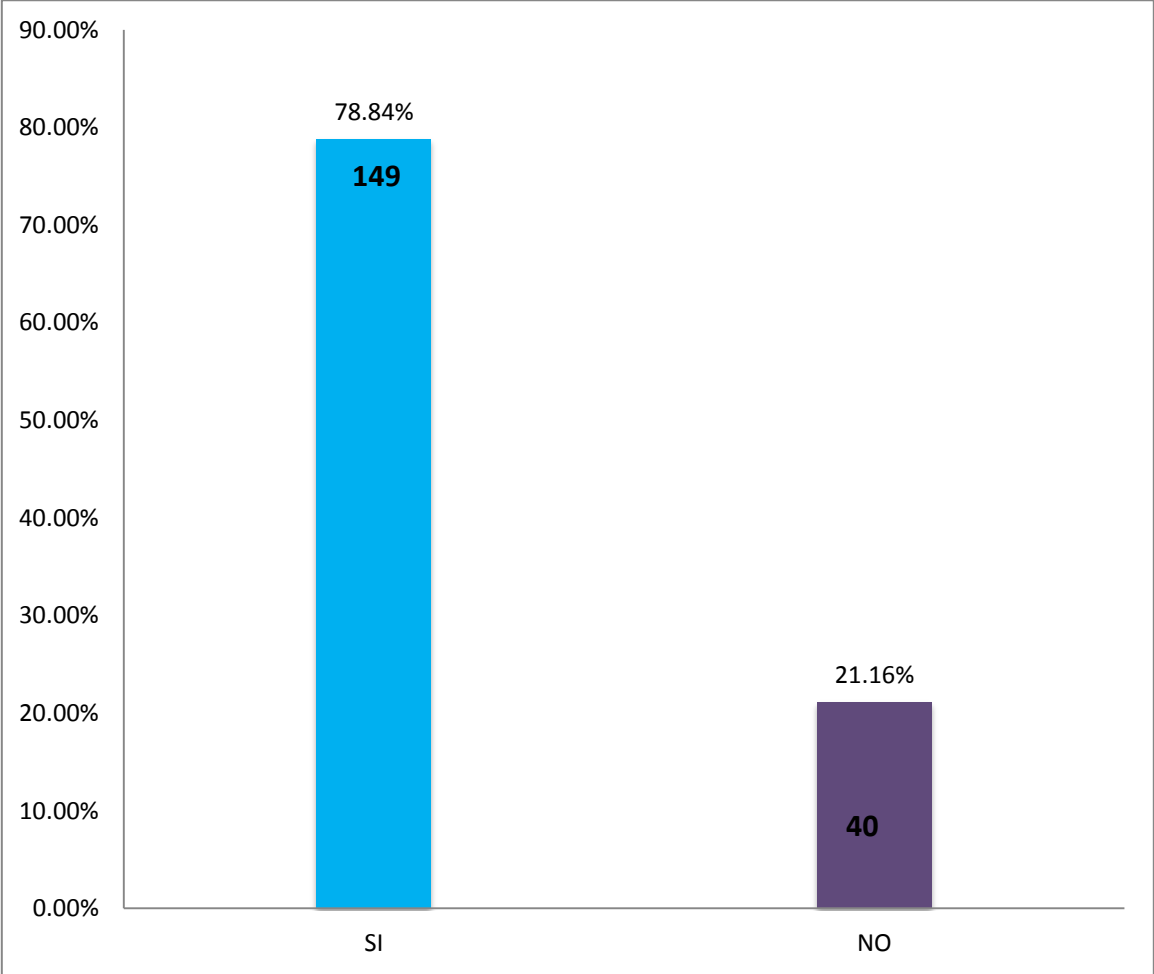
**GRAFICO N° 27:** El personal de salud ha demostrado interés en la atención del usuario que consultan en las diferentes especialidades de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Del 100% de los encuestados 167 refieren que el personal de salud si se manifestó interesado en la atención de niño/a durante su estancia hospitalaria en la unidad de emergencia haciendo un porcentaje de 88.36%. En cambio 22 de los padres y/o encargados manifestó lo contrario haciendo un porcentaje de 11.64%.

**GRAFICO N° 28:** El personal de salud actúa con rapidez en la atención del usuario que consultan en las diferentes especialidades de la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.



Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Del 100% de los encuestados 149 de los padres y/o encargados manifestaron que el personal de salud si actúa con rapidez en momento preciso y oportuno dando un porcentaje de 78.84%. Mientras que 40 de los encuestados manifestaron que el personal de salud, no actuó con rapidez en el momento de la atención con un porcentaje de un 21.16%.

## VI. DISCUSION

Con base a los resultados obtenidos en el estudio realizado sobre la satisfacción de los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom en el periodo de mayo a noviembre 2014, con el propósito principal de conocer sobre la satisfacción del usuario en los servicios de salud y como está siendo brindada la atención directa que ejercen los profesionales de salud, se analizó que la interacción que los padres de los pacientes tuvieron con el profesional de salud.

El análisis de la satisfacción del usuario es de gran importancia para el conocimiento y gestión de tales servicios, en particular por la estrecha y confirmada relación existente entre la satisfacción y la calidad de las prestaciones ofrecidas. Este enfoque pone el acento en las necesidades y expectativas del usuario y considera a éste “juez” de la organización sanitaria con capacidad de mostrar al gestor elementos e información que no le es posible obtener por otros medios. Además, desde el punto de vista estrictamente médico y de salud pública, se advierte que un paciente satisfecho se muestra más predispuesto a seguir las recomendaciones médicas y terapéuticas y, en consecuencia, a mejorar su salud.

En este sentido el actual sistema de salud se ha estado transformando, en los últimos años para formar los médicos, las enfermeras y el personal de salud, que con el espíritu humanista y fortalecido por varias generaciones de profesionales de la salud, ofrezcan la atención médica con la calidad y calidez que los usuarios merecen.

Para lograr ese objetivo, el sector salud, está concentrado gran parte de sus esfuerzos en la atención médica y los servicios de salud, mejorando la infraestructura y el personal calificado.

Un paciente no es sólo un cuadro clínico, significa una vida con sus características propias, tanto familiares como económicas, laborales, sociales, educativas entre otras. En el caso de los pacientes que requieren atención médica de tercer nivel,

como en el Hospital de Niños Benjamín Bloom, no sólo se trata de una persona, sino de todo su entorno, que se ha visto afectado por su enfermedad. En tanto, el personal que forma parte del sistema de salud, tome conciencia de las grandes repercusiones que la enfermedad provoca en cada usuario, el trato al paciente y sus familiares será cada día más cálidos, humanos y respetuosos. En situaciones de esta naturaleza es cuando se debe apelar a la vocación humanista.

Es importante tomar en cuenta la forma en que se da el proceso interpersonal y de comunicación entre el personal de salud, el usuario y la familia, sobre todo amabilidad, confianza y entrega. Logrando de esa forma tener usuarios satisfechos por los servicios recibidos.

El bienestar y la satisfacción hacia el progreso son aspectos importantes de la calidad, basados en las necesidades de calidez reflejados en la comprensión y protección brindados por el personal de salud.

La satisfacción puede definirse como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. Y el elemento que más se relaciona con la satisfacción global del usuario, es la satisfacción del paciente con la recuperación de su salud.

Se considera que el estudio puede extrapolarse a otro sistema público, ya que puede realizarse formando alianzas con otras disciplinas y/o encargados de las diferentes instituciones de los servicios de salud.

Entre los tipos de intervenciones en salud, podemos mencionar fortalecer estrategias educativas, manteniendo constante actualizaciones de los conocimientos en satisfacción de la atención y calidez, fortaleciendo el compromiso y gestionando la integración de equipos multidisciplinarios, a la vez se mantengan buena señalización de las áreas y elaboración de un plan de supervisión y monitoreo sobre la realización de los diferentes procedimientos que se desarrollan al brindar la atención en salud, para evaluar de manera continua la calidad y calidez con que se realiza.

La percepción sobre la calidad de los servicios sanitarios depende en grado sustancial tanto del resultado final del tratamiento o la atención prestada como del proceso completo por el cual se lleva a cabo la prestación sanitaria, con especial atención, como ya lo señaló Donabedian, a la relación médico-paciente que contribuirá enormemente a su percepción y valoración.

El tema de Satisfacción de los Usuarios es todo un desafío a la salud pública. La satisfacción del paciente como un aspecto importante de la calidad se basa en la experiencia expresada por el mismo y en que la mayoría de los casos tiene poca relación con los aspectos científicos y técnicos, y mayor relación con las necesidades de calidez reflejadas en comprensión, protección y bienestar brindado por el personal de salud.

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública, para la satisfacción de la calidad en salud existen cinco elementos fundamentales que hay que poner en práctica como: la excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción, alto impacto final que tiene en salud, sin embargo, la satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio brindado. La calidad de la salud no está reducida a uno o algunos de estos elementos, necesariamente implica la integración de elementos de carácter técnico y también de procesos objetivos y subjetivos; todos aplicados tienen como resultado la satisfacción de los usuarios y la eficiencia de la institución de salud.

La población en estudio que participo en la investigación conformada por los padres de familia o encargado de los pacientes de las diferentes especialidades que consultaron en la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamin Bloom.

Los rangos de edades se consideran que son los más vulnerables con patologías críticas y delicados por la edad.

En cuanto al lugar de procedencia la mayoría (67.20%) proviene del área urbana. Estos datos relacionados al fenómeno de estudio demuestra que los usuarios que demandan los servicios en la unidad de emergencia, residen en la zona urbana del departamento de san salvador indicando que los pacientes están expuestos a adquirir cualquier tipo de enfermedad en donde se ve quebrantado el proceso salud enfermedad el cual tiene que ser tratado, proporcionando cuidados profesionales por el personal de salud, cumpliendo las demandas de atención en salud con calidad.

La información que se obtuvo sobre la satisfacción de la atención de calidad, indica en que su mayoría manifestó sentirse satisfechos, así mismo la población encuestada mantiene una buena percepción de la atención que se les brindó durante la estancia hospitalaria. Además ponen de manifiesto, que muchas veces, el personal de salud, que por la sobrecarga de trabajo a veces no le proporcionan una atención con calidad y calidez a todos los usuarios que consultan en la unidad de emergencia.

Los pacientes consideraron como causa de satisfacción: trato humano y personalizado, la empatía, la capacidad de respuesta, la calidad de información recibida y el confort de las instalaciones. Por otro lado consideraron como causa de insatisfacción: la falta de coordinación del personal de salud, los tiempos de espera y la demora en la atención, en obtener los resultados de las diferentes pruebas o comunicar el diagnóstico.

En cuanto a la orientación que recibió el usuario/a, en los resultados obtenidos de los entrevistados, es que solo el médico, enfermera y trabajadora social se involucran en un 80%, considerada la orientación, es la acción de comunicar o ubicar a la persona algo sobre lo que se quiere guiar, por lo que es necesario que todo el personal cumpla con esta acción.



Respecto a la presentación del personal de salud con el padre, madre y/o encargados, se identificó que el personal de salud no se presenta por su nombre y cargo que realiza, aspecto importante porque debe de proporcionarse un ambiente de empatía y confianza mediante una buena comunicación y el usuario. Los padres o encargados deben identificar por quien fueron atendidos, de igual manera debe respetarse, las creencias, costumbres y tradiciones que no vayan en contra de su salud, así mismo deben respetarse sus derechos y hacer de su conocimiento también sus deberes, a fin de mantener la individualidad de la persona.

La clave en las relaciones personales, sobre todo al momento de atender a un paciente es llamarla por su nombre, brindándole respeto y dignidad como ser humano, habiendo identificado con el estudio que este aspecto se cumple satisfactoriamente con un 95%.

En la valoración del tono de voz adecuado, los padres o encargados de los pacientes manifestaron que el personal de salud utiliza en su mayoría un tono de voz moderado, y a la vez muestran una actitud favorable al momento de la atención brindada a su niño o niña.

En cuanto a la percepción de los pacientes sobre la satisfacción y calidad de los servicios de salud se manifestó una actitud favorable hacia el personal de salud, presentando un aumento de los criterios, como escuchar atentamente inquietudes de los pacientes, al mismo tiempo ayuda a mejorar todas las necesidades que se presenten y la calidad de atención involucrando la parte humana a brindar cuidado a cada uno de los pacientes.

En cuanto a la comunicación afectiva, se evidenció que el personal de salud inclina su atención hacia la parte física del paciente, considerando que la parte emocional en gran parte le corresponde a la familia, en este sentido el personal de salud necesita reforzar sus actitudes de humanización del cuidado hacia fortalecer aquellos aspectos que para el paciente son importante, como: brindarle atención en la parte afectiva no solo cuando lo solicite, si no que en todo el tiempo de permanencia en el

hospital. Así también el personal de salud debe de tomar en cuenta, que el paciente además de su enfermedad requiere de un trato individual en cuanto a emoción y estado de ánimo.

Como se planteó anteriormente es importante la comunicación para mantener las relaciones interpersonales entre el personal de salud y el paciente, se muestran datos muy favorable en la explicación de los procedimientos antes de realizarlos a los niños/as.

Para que el paciente exprese una buena opinión o experiencia del paciente al salir de la atención en salud, es importante tener en cuenta la forma en que se da el proceso interpersonal y de comunicación entre el personal de salud, el paciente y el familiar. Para lo cual a través de la encuestas, los padres de familia y/o encargados manifestaron en un 78.31% que le aclaro las dudas y que a la vez responden de forma amable, no obstante es significativo que el 21.69% expreso que a veces el personal de salud no escucha o no responde a las inquietudes, lo cual demuestra, que el personal de salud no mostro interés por sus dudas lo que dificulta la interacción de información personal de salud y paciente.

Con respecto a la amabilidad y atención el personal se mostró solidario, afectuoso con los padres y/o encargados y se identificaron datos muy satisfactorios.

Los usuarios manifestaron tener mucha confianza en el personal que los atendió de las diferentes disciplinas, porque confianza es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación.

Finalmente los resultados obtenidos con respecto a la satisfacción de los usuarios con la atención recibida, alcanzo un porcentaje 87.30% mientras que el 12.70% manifestó estar insatisfecho con tal situación, por lo tanto esto indica una clara discrepancia entre las aspiraciones del usuario y las obtenidas en un servicio de salud.

Para que los servicios que el personal de salud proporciona sean de calidad, deben de ser oportunos y humanizados debido al contacto y involucramiento en los aspectos más vulnerables del contexto humano.

Aunque debe considerarse que el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom es una institución de tercer nivel situación que implica la referencia del paciente de otros centros de menor complejidad, dando como resultado una demanda elevada incidiendo muchas veces en el deterioro de la calidad de atención y tomando en cuenta que el personal de salud (médico y enfermera) es el que más interactúa, durante su estancia en la unidad de emergencia.

## VII. CONCLUSIONES.

1. Los profesionales en salud que atienden a los pacientes que consultan en la unidad de emergencia del Hospital de Niños Benjamín Bloom en su mayoría aplica los elementos que constituyen el principio del respeto, ya que manifiesta amabilidad, comunicación clara, orientación oportuna, llama al niño/a por su nombre, modula su tono de voz y propicia un ambiente de privacidad al brindar la atención.
2. Los profesionales en salud que atienden a los usuarios que consultan en la unidad de emergencia del Hospital de Niños Benjamín Bloom no se están identificando previamente con la mayoría de los usuarios/as al brindarles la atención, siendo este un elemento fundamental para propiciar un ambiente de confianza entre el profesional en salud y paciente
3. La calidad y calidez de atención de los padres y/o encargados, el estudio demostró que el personal de salud prioriza la atención medica de acuerdo al estado de salud del niño/a ya que existen áreas adecuadas donde se clasifican a los pacientes según la emergencia.
4. Hay una demora en la atención al usuario, siendo estos factores los siguientes, el déficit de personal médico y enfermería y el retraso en el proceso de trámites de ingreso, laboratorio, archivo y ascensores.
5. El medio ambiente donde se proporciona la atención de los usuarios en la unidad de emergencia cumple en su mayoría con los elementos requeridos para generar calidad de atención, así mismo hay un esfuerzo grande por parte de las autoridades por mejorar dichas áreas a fin de brindar mejor atención al usuario con calidad.
6. La población encuestada manifestó que en su mayoría no son aclaradas las dudas respecto al diagnóstico de su hijo, por lo tanto no se está dando cobertura a la

población que demanda los servicios y se ven limitadas las acciones de promoción, prevención, recuperación y/o mantenimiento y rehabilitación de la salud.

7. Los responsables de los pacientes que consultan en la unidad de emergencia del Hospital de Niños Benjamín Bloom poseen buena opinión de la atención que recibieron del personal del salud, solo una minoría manifestaron no estar satisfechos con los servicios brindados
8. Cabe resaltar que el Hospital de Niños Benjamín Bloom, es una institución de tercer nivel de atención y cuenta con la infraestructura adecuada y recursos tecnológicos para su nivel de atención complementando así una excelencia en el cuidado del paciente y la satisfacción de padres y/o encargados.
9. Como parte integral del cuidado se encuentra el personal de salud, el cual se mantiene en constante contacto con el paciente, padres y/o encargados del niño/a y en ocasiones brindan apoyo emocional.

## VIII. RECOMENDACIONES.

A las autoridades del Hospital Bloom

1. A la unidad organizativa de la calidad (UOC) elaborar un plan de supervisión y monitoreo sobre la realización de los diferentes procedimientos que se desarrolla al brindar la atención directa del personal de salud, medico, enfermera, archivista, laboratorio clínico, rayos x, farmacia, trabajo social para evaluar en forma continua la calidad y calidez con que lo realizan.

Al personal de la Unidad de Emergencia del Hospital Bloom

1. Ejecutar estrategias educativas en la unidad de emergencia, que mantengan en constante actualización los conocimientos en calidad de atención y calidez, gestionando la integración a equipos multidisciplinarios.
2. Fortalecer el compromiso de ofrecer al paciente que consulta en la Unidad de emergencia del Hospital de Niños Benjamín Bloom, actitudes y habilidades de comunicación y amabilidad en el personal de salud, que los motive a brindar atención con calidad humana, tomando en cuenta las necesidades de atención y comprensión de los usuarios y familias.
3. Es de vital importancia la formación de profesionales de la salud, para hacer líderes analizar situaciones, ser productivos y tener un adecuado sentido humano; brindar servicios de salud a la población infantil. Con esto se logra un profesional capaz de cumplir con su labor de forma satisfactoria.

Al Ministerio de Salud

1. En relación a las reformas del sector salud del MINSAL, como la RISS cuya finalidad es mejorar la descentralización de los servicios y la productividad en la calidad de atención. Hacer accesibles los servicios de salud a toda la población y tener usuarios satisfechos por los servicios recibidos.

## IX.BIBLIOGRAFIA.

1. Aranguren Ibarra Z.; "Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la universidad central de venezuela, durante el último trimestre" [revista en Internet] 2008 [24 de Junio de 2014]; volumen 6. Dirección electrónica: [http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/medicion\\_satisfaccion\\_usuarios\\_servicios\\_salud.asp](http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/medicion_satisfaccion_usuarios_servicios_salud.asp)
2. Calderón J.K.; La filosofía de calidad, monografías.com, 2002, [monografía en Internet]. Edición 10.2, España. 2010 [fecha de consulta 01 de Julio de 2014]. Dirección electrónica: [www.monografias.com/filosofiadelaqualidad/](http://www.monografias.com/filosofiadelaqualidad/)
3. Calva J.J. "Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información" [Libro Electrónico Edición 2009 [27 de Julio de 2014]; Dirección: [http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/satisfaccion\\_usuarios.pdf](http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/satisfaccion_usuarios.pdf)
4. De la O S., Guido E., Grande A. Humanización del cuidado que proporciona el profesional de enfermería a pacientes de los servicios de cirugía mujeres y Cirugía Oqueli del Hospital Nacional Dr. Juan José Fernández, Departamento de San Salvador, en el periodo de Julio a Septiembre de 2010. [Tesis de Enfermería] Biblioteca de la Facultad de Medicina, Universidad de El Salvador.
5. Díaz De O., Jiménez G., Rodríguez M. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad del cuidado de enfermería, en la Unidad de Emergencia del Hospital Médico Quirúrgico del Instituto Salvadoreño del Seguro Social en el periodo Comprendido de Febrero a Noviembre de 2003 [Tesis de Enfermería] Biblioteca de la Facultad de Medicina, Universidad de El Salvador.
6. Hernández Sampieri.; Metodología de la investigación Editor McGraw-Hill Libro Publicado en 1998.

7. Hospital Nacional de niños Benjamín Bloom. Normativa de la Institución del Hospital. San Salvador. Edición Actualizada 2014.
8. Manual de Inducción Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom. San Salvador. Manual actualizado 2014.
9. Menjivar M., Portillo N., Rivera N. Opinión de los padres de familia y/o encargados respecto a la atención que proporciona el personal de enfermería a los niños/as ingresados en el Servicio de Oncología y Hematología del Hospital de Niños Benjamín Bloom, en el periodo de Septiembre a Octubre de 2010. [Tesis de Enfermería] Biblioteca de la Facultad de Medicina, Universidad de El Salvador.
10. Riveros J.; Berne C.; Mugica J.; “Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile: Contraste entre las percepciones de los funcionarios y los usuarios” [revista en Internet] 2010 [24 de Junio de 2014]; Revista medica de Chile. Direccion: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872010000500015&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872010000500015&script=sci_arttext)
11. Avedis, Donabedian. La Calidad de la atención medica. Ediciones Copielos S.A. 1980 pag. N° 33
12. Canales, Francisca y otras. Metodología de la Investigación. Manual para el desarrollo del personal de Salud, 2º Edición, Ejecutores Editoriales Salud N° 35 publicación de la Organización Panamericana de Salud.
13. Roja Soriano, Raul. Guia para realizar trabajos de investigación social” 5º Edicion, Mexico, 1989 Pag. 286.
14. Arredondo González C. P.; Siles González J. Satisfacción de los Usuarios en los Servicios de Salud. [Revista en internet] 2008 [Acceso 04 junio de 2014]; disponible en:<http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132->
15. Dra. Beatriz Zurita Garza “Calidad de la Atención de la Salud” Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Revista En Internet] 2013 Enero-Marzo. [Acceso 10



Junio de 2014]; 9 (1): Parte I. Disponible En: [Http://Sisbib.Unmsm.Edu.Pe/Bvrevistas/Anales/V58\\_N1/Casalud.Htm](http://Sisbib.Unmsm.Edu.Pe/Bvrevistas/Anales/V58_N1/Casalud.Htm)

16. Marcara de cruz Fanny. "Calidad del Cuidado a pacientes en los centros hospitalarios," [revista en internet] 2013 enero-marzo. [Acceso 04 Octubre de 2014]; 9 (1): Parte I. disponible en: <http://www.laenfermeria.monografias.com>

17. Marcara de cruz Fanny. "La enfermera" [revista en internet] 2013 enero-marzo. [Acceso 04 junio de 2014]; 9 (1): Parte I. disponible en: <http://www.laenfermeria.monografias.com>.

18. MüggenburgR, Riveros R. Enfermería Universitaria [revista en internet] 2012 enero-marzo. [Acceso 04 junio de 2014]; 9 (1):Parte I. disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?snegscript=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000100005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?snegscript=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100005).

19. Ministerio de Salud Pública y Asistencial. Programa Nacional de Garantía de calidad de los servicios de salud en El Salvador. San Salvador, El Salvador, C.A. 2005.

20. Diccionario de la Lengua Española, Océano Editorial 6º Madrid España.

21. Aday Anderson. Dossier de Investigación sobre los servicios de salud Editorial del Manual de Investigación, 2º Edición. Universidad de Managua, 1897, pág. Nº 58.

22. Sistema de Garantía de Calidad en Salud, Ministerio de Salud de Colombia, Decreto 2309.

24. Berros M .Pilar; Augusto. José y Aguilar María. "Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios: Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería" [Revista en la Internet]. Consultado [Acceso el 05 de Octubre de 2014] Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S11322962006000200006&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S11322962006000200006&lng=es). doi: 10.4321/S1132-12962006000200006.

**ANEXOS.**



**ANEXO N° 1.**  
**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA**



**CUESTIONARIO DIRIGIDO A PADRES DE FAMILIA Y/O A ENCARGADOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE CONSULTAN EN LA UNIDAD DE EMERGENCIA EN LAS DIFERENTES ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL NACIONAL BENJAMÍN BLOOM, SAN SALVADOR EN EL PERIODO DE MAYO A NOVIEMBRE DE 2014.**

**OBJETIVO:**

Recabar información sobre la satisfacción de los usuarios que consultan en la unidad de emergencia en las diferentes especialidades del Hospital Nacional Benjamín Bloom

**INDICACIONES:**

- Utilizar bolígrafo y letra legible para el llenado de las respuestas.
- Llenar el espacio correspondiente de acuerdo a la respuesta obtenida en la cuestionario.

**PARTE I.**

**GENERALIDADES:**

Nombre del encuestador: \_\_\_\_\_

Nombre del encuestado: \_\_\_\_\_

Parentesco con el niño o niña: \_\_\_\_\_

Nombre del paciente: \_\_\_\_\_

Edad del niño/a: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino: \_\_\_\_\_ Femenino: \_\_\_\_\_

Causa de consulta: \_\_\_\_\_

Lugar de procedencia: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## PARTE II.

### PREGUNTAS:

1) ¿Al momento de consultar en el hospital, recibe orientación de parte del personal de salud?

	SI	NO	NO SABE/NO CONTESTA
De Medic@:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De Enfermería:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De Laboratorio:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De Archivo:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De Trabajo social:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De Rayos x:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De Farmacia:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2) ¿El personal de salud se presenta por su nombre, apellido y cargo que realiza?

SI  NO

3) ¿El personal de salud llama al niño/a por su nombre?

SI  NO

4) ¿Cuál es el tono de voz utilizado por el personal de salud?

FUERTE.  MODERADO.  SUAVE.

5) ¿El personal de salud escuchas sus inquietudes?

SI  NO

6) ¿Recibe comunicación afectiva de parte del personal de salud?

SI  NO

7) ¿El personal de salud, le explica el procedimiento antes de realizarlo?

SI  NO

8) ¿El personal de salud le aclara dudas con respecto a la enfermedad de su niño/a?

SI  NO

9) ¿El personal de salud fue atento y amable durante la atención recibida?

SI  NO

10) ¿El personal de salud le inspira confianza durante la atención recibida?

SI  NO

11) ¿Se ha sentido satisfecho con la atención recibida?

SI  NO

12) ¿El personal de salud le ha expresado molestia durante la atención recibida?

SI  NO

13) ¿El personal de salud le brinda apoyo emocional al padre de familia y/o encargado?

SI  NO

14) ¿El medico que atendió a su paciente le realizo examen físico?

SI  NO

15) ¿Cómo ha sido el tiempo de espera en la atención en los servicios?

1 a 3 horas.  3 a 6 horas:  6 a 9 horas:

9 a 12 horas.

16) ¿De acuerdo a los tiempos de espera, cuales áreas fueron la causa?

Medic@  Rayos X

Enfermería  Farmacia

Trabajo Social  Ascensores

Archivo  Laboratorio

17) ¿Para usted, es satisfactoria la atención que le proporciona el personal de salud a su hijo/a en la unidad de emergencia?

SI  NO

18) ¿Ha recibido un trato digno de parte de todo el personal de salud?

SI  NO

### **EXPECTATIVAS DE SASTIFACCION DEL USUARIO.**

19) ¿Cree que el personal de salud debe de mejorar en la atención proporcionada a los usuarios?

SI  NO

20) ¿La señalización del hospital, le ayuda a ubicarse adonde se encuentra cada servicio?

SI  NO

21) ¿Son adecuadas y cómodas las áreas de la unidad de emergencia, para la atención de su niño/a?

SI  NO

22) ¿Ha mostrado interés el personal de salud, en la atención a su niño/a?

SI  NO

23) ¿Actúa con rapidez El personal de salud en la atención a su niño/a, en el momento oportuno?

SI  NO

## ANEXOS N° 2.

### RESULTADOS.

**Tabla N° 1:** Parentesco de los encargados de los niños y niñas que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Madre.	148	78.31%
Padre	17	9.00%
Abuela.	5	2.65%
Tía	14	7.40%
Hermana	3	1.60%
Padrino	1	0.52%
Ningún parentesco.	1	0.52%
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

La tabla muestrala diferencia del parentesco de as personas que cuidan al niño y niña que consultan en la unidad de emergencia.

Del total de los/las entrevistados 148 fueron las madres, obteniendo un resultado del 78.31% de la muestra realizada. Observando a la vez la diferencia entre los parientes cercanos con un total de 17 padres un 9.0%. Un total de las participantes en calidad de cuidadoras fueron 5 abuelas maternas equivalente 2.65%, en el papel de cuidadoras de tios y tias fueron 14 personas con un porcentaje de 7.40%. Tres participantes su parentesco fue de hermanas haciendo un porcentaje de 1.60%. tambien se obtuvo un padrino o cuidados que no tenian relacion con el paciente teniendo como resultado el 0.42% cada uno.



Significa que la madre cumple con su rol a seguir y se preocupa mas por el bienestar de su niño y niña que otros cuidadores.

**Tabla N° 2:** Edades de los niños y niñas que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
0 a 5 años	102	53.98%
6 a 10 años	62	32.80%
11 a 17 años	25	13.22%
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Del 100% de los encuestados las edades de los niños y niñas varían. El rango de edad 0 a 5 años de edad 53.98% equivalente a 102 participantes que consultaron en la unidad de emergencia. Representa la cantidad más significativa del estudio, ya que los niños son más vulnerables con patologías críticas y delicadas por su edad. También están 62 niños y niñas de 6 a 10 años de edad haciendo un porcentaje de 32.80%, además 25 pacientes en edades de 11 a 17 años con un porcentaje de 13.22% que son los pacientes con patologías crónicas de los que se pueden mencionar hematología, nefrología, oncología y en ocasiones cardiología.

**Tabla N° 3:** Sexo de los niños y niñas que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculinos	99	52.38%
Femeninos.	90	47.62%
Total	189	100%

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Según la tabla número tres se observa que el sexo masculino es el más vulnerable en la demanda de atención medica de la Unidad de emergencia del Hospital de Niños Benjamín Bloom con un porcentaje de 52.38% equivalente a 99 participantes encuestados que sus usuarios eran niños. A la vez se observó con menos relevancia el sexo femenino de lo que 90 usuarios fueron niñas, haciendo un porcentaje de 47.62% de los datos obtenidos.

**Tabla N° 4:** causas de consulta de los niños y niñas que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Apendicitis.	27	14.28%
Quemaduras 2º	5	2.64%
Neumonía.	20	10.60%
Síndrome febril.	27	14.28%
Convulsiones febriles.	11	5.82%
Abdomen agudo.	15	8.00%
Gastroenteritis.	7	3.70%
Bronco espasmo.	2	1.05%
Fracturas	18	9.52%
Trauma craneal.	3	1.58%
Trauma ojo derecho.	1	0.52%
Hemofilia.	16	8.46%
Cardiopatía descompensada.	2	1.05%
Bilirrubina alta.	10	5.29%
Hipoglucemias.	8	4.23%
Síndrome nefrítico	15	7.93%
Dengue.		

	2	1.05%
Total	189	100%

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Y las causas que le siguieron son 20 usuarios con Neumonías con un 10.60%, 18 usuarios con fracturas de la especialidad de ortopedia 9.52%, 16 usuarios con hemofilia hacen un 8.46%, 15 usuarios con abdomen agudo de la especialidad de cirugía general con un porcentaje de 8.00%, 15 usuarios con síndrome nefrítico con un 7.93% y existe minoría en las causas convulsiones febriles 11 participantes con 5.82%, 10 usuarios con bilirrubina alta con 5.29% y 10 participantes con hipo glicemias 4.23%, 7 participantes con gastroenteritis 3.70%, 3 con quemaduras de 2º grado con un 2.64%, y 3 con trauma craneal 1.58%, cardiopatía descompensada y dengue 2 participantes cada uno con un 1.05%.

**Tabla N° 5:** Lugar de procedencia de los niños y niñas que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Urbano	127	67.20%
Rural.	62	32.80%
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

De los datos obtenidos a través de la encuesta 127 participantes muestran la procedencia y lugar de jurisdicción de los pacientes que consultaron en el área de emergencia del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom es el área Urbana con 67.20%, mientras que 62 participantes provienen del área rural con un porcentaje de 32.80%

**Tabla N° 6:** Orientación de parte del personal de salud a los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

Alternativa	Frecuencia / Porcentajes					
	SI	%	NO	%	N/S	%
Medico	116	61.3	51	26.9	22	11.6
Enfermería.	134	70.8	22	11.6	33	17.4
Laboratorio.	19	10.0	17	8.9	153	80.95
Archivo.	47	24.4	64	33.8	78	41.2
Trabajo social.	98	51.8	27	14.2	64	33.8
Rayos x	22	11.6	12	6.3	155	82.0
Farmacia.	25	13.2	25	13.2	139	73.5
Total						

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

El tabla refleja que de las personas entrevistadas, 134 manifestaron recibir orientación en mayor parte, del personal de enfermería con 70.80%, continuando con el personal médico 116 participantes manifestaron recibir orientación con un 61.30%. y demás 98 personas encuestadas manifestaron recibir orientación de trabajo social con un porcentaje de 51.80% en el cual se observa que las demás disciplinas reflejan quedan en una minoría en lo que casi no se involucran con el usuario, 47 de los encuestados manifestaron no recibir orientación de departamento de archivo con un porcentaje de 24.40%.

Del Personal de farmacia 25 padres y/o encargados manifestaron no recibir orientación y hacen porcentaje de 13.20%.

Rayos x 22 padres manifestaron que recibieron orientación haciendo un porcentaje de 11.60%, quedando con un bajo porcentaje el personal de laboratorio clínico donde 19 personas manifestaron recibir poco orientación con un 10%.

Es importante que todo el personal se involucre en la atención del usuario.

**Tabla N° 7:** Presentación del personal con nombre, apellido, y cargo que desempeña en los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	71	37.6
NO	118	62.4
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

En relación con el tabla, donde se investigó si el personal de salud se presenta con su nombre y apellido y según cargo que desempeña, 118 participantes manifestaron que el personal de salud no se presenta con los padres de familia y/o encargados, haciendo un porcentaje de 62.40%. Por el contrario 71 de los encuestados manifestaron que si hay personal de salud que si se presenta haciendo un total de porcentaje de 37.60%. La mayoría manifestó que no conocían por su nombre al personal que los estaba atendiendo.

**Tabla N° 8:** El personal de salud llama al niño/a por su nombre a los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	180	95.2
NO	9	4.8
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

El tabla muestra que 180 de los encuestados manifestaron que el personal de salud al momento de dirigirse a su niño lo llama por su nombre, respetando su identidad y no utilizando apodos, ni sobrenombres haciendo un porcentaje de 95.20%. Por lo contrario existe una minoría de 9 participantes que manifestaron que existe personal que no llama al niño por su nombre, si no por el numero de cuna con 4.80%



**Tabla N° 9:** Tono de voz utilizado por el personal de salud con los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
FUERTE	13	6.89
MODERADO.	119	62.96
SUAVE	57	30.15
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Para que los padres y/o encargados se sienten en confianza con el trato que se le proporciona es importante mencionar que 119 padres valoraron el tono de voz con que se les atendió, haciendo un porcentaje de 62.96%. Manteniendo una opinión favorable. Mientras que 57 encuestados manifestaron haber sido atendidos con un tono de voz suave con un porcentaje de 30.15%. se encontró una minoría de 13 personas que manifestaron que el personal de salud fue indiferente cuando estaba proporcionado la atención con un porcentaje de 6.89%

**Tabla N° 10:** El personal de salud escucha inquietudes de los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	169	89.4
NO	20	10.6
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Los datos anteriores reflejan que 169 personas los encuestados manifestaron haber sido escuchadas sus inquietudes respecto a la salud de sus pacientes haciendo un porcentaje de 89.40%. Pero a la vez 20 participantes manifestó no haber sido escuchadas sus inquietudes por el personal de salud mostrándose cortante y desinteresado haciendo un 10.60% . Por lo anterior se concluye que la percepción de una buena atención implica el trato que se le brinde al usuario/a.

**Tabla N° 11:** Comunicación afectiva de parte del personal de salud a los usuarios que consultan de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	140	74.07
NO	49	25.93
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Según los datos en la tabla anterior, 140 encuestados está de acuerdo que existe comunicación afectiva del personal de salud a los padres y/o encargados de los pacientes que consultan en la unidad de emergencia con un porcentaje de 74.07%, y manifestaron que la comunicación no debe de ser solo verbal si no también no verbal y que debe de incorporarse: una sonrisa o un gesto agradable, pero 49 encuestados opinaron que no existe comunicación afectiva entre el personal que los atendió haciendo un porcentaje de 25.93%.

**Tabla N° 12;** El personal de salud explica los procedimientos antes de realizarlos a los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	163	86.24
NO	26	13.76
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

La tabla muestra que 163 de los encuestados manifestados haber sido orientados por el personal de salud, antes de realizar procedimientos a su niño o niña obteniendo un porcentaje de 86.24%. Mientras que 26 de los padres y/o encargados de los niños manifestaron que no fueron orientados antes de los procedimientos lo que aumento en ellos la ansiedad por no saber el procedimiento que realizaron a su niño/a mostrando un 13.76% de inconformidad.

**Tabla N° 13:** El personal de salud aclara dudas respecto a la enfermedad de los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	148	78.31
NO	41	21.69
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Según la tabla, el personal de salud, aclara las dudas sobre las inquietudes que tienen los padres y/o encargados respecto a la enfermedad de su niño y niña de estos 148 encuestados manifestaron estar satisfechos haciendo un porcentaje de 78.31%.

En cambio 41 personas expresaron estar inconformes por que el personal de salud no les aclaro sus dudas haciendo un porcentaje de 21.69%

**Tabla N° 14:** El personal de salud es atento y amable durante la atención que proporciona a los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	180	95.02
NO	9	4.08
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

La tabla refleja que 180 Padres y/o encargados manifestaron que el personal de salud proporcionó buena atención y amabilidad durante la atención haciendo un porcentaje de 95.02%, mientras que hubo una minoría 9 personas de los encuestados que manifestaron no se sintieron satisfechos con la atención proporcionada haciendo un porcentaje de 4.08%.

**Tabla N° 15:** El personal de salud inspira confianza durante la atención a los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	172	91.01
NO	17	8.99
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

La información obtenida en el tabla refleja 172 personas de los encuestados manifestó tener confianza en el personal de salud, que los atendió, porque creen que son personas capaces para resolver la situación que se les presente con su hijo/a haciendo un porcentaje de 91.01%, en cambio 17 de los encuestados refieren que el personal de salud no les inspira confianza con un porcentaje de 8.99%.

**Tabla N° 16:** Satisfacción Con la atención recibida por parte de los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	165	87.30
NO	24	12.70
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

La tabla anterior refleja 165 de los padres y/o encargados manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida por el personal del salud haciendo un porcentaje de 87.30%. Más de la mitad de los encuestados mantienen una actitud favorable. En cambio existe una minoría de 24 participantes que no se sienten satisfechos con la atención recibida obteniendo un porcentaje de 12.70%.



**Tabla N° 17:** El personal de salud ha expresado molestias durante la atención recibida por los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	115	60.85
NO	74	39.15
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Según datos en el tabla refleja que 115 de los encuestados manifestaron que el personal de salud expresa molestias en el momento de la atención que les proporciono a los pacientes en la unidad de emergencia haciendo un porcentaje de 60.80%. En cambio existe una minoría con 74 encuestados que manifestaron que el personal de salud no expresa molestia y que atiende a los usuarios con amabilidad presentando un porcentaje de 39.15%.

**Tabla N° 18:** El personal de salud que brinda apoyo emocional al padre de familia y/o encargado de los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	109	57.67
NO	80	42.33
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Del total de personas encuestadas 109 participantes manifestaron favorablemente que el personal de salud se interesa en proporcionar apoyo emocional a los padres y/o encargados con un 57.67%. Mientras que 80 participantes de los encuestados, manifestaron que el personal de salud se mostro indiferente a la situación con un 42.33%.

**Tabla N° 19:** Médico que atendió a su hijo realizo examen físico a los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	158	83.60
NO	31	16.40
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

La tabla muestra que 158 de los padres y/o encargados manifestaron que el médico realizó examen físico a su niño/a ya que a través del examen físico de los pacientes, les permite conocer el estado de salud de los niños y niñas haciendo un porcentaje de 83.60%. Así como también aspectos del área emocional, psicológico e espiritual. También se identifico que 31 de los participantes el 16.40% manifestó que el medico no realiza el examen físico o se muestra desinteresado.

**Tabla N° 20:** Tiempos que espera en la atención de los servicios a los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 a 3 horas.	114	60.31
3 a 6 horas.	50	26.46
6 a 9 horas.	17	8.99
9 a 12 horas.	8	4.24
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Del 100% de padres y/o encargados 114 refieren que los tiempos de espera no muchas veces son favorable para el paciente, por lo que 60.31% manifestó que han tardado de 1 a 3 horas en la atención de los servicios en la unidad de emergencia

Mientras que 50 participante manifestaron que se han tardado de 3 a 6 horas para esperar la atención de sus hijos haciendo un porcentaje de 26.46%

Otro grupo de 17 encuestados manifestó que se han tardado de 6 a p horas durante la atención equivalente a 8.99%. Existe 8 participantes con una cantidad más desfavorable en los tiempos de espera con 4.24% que refieren q se han tardado entre 9 a 12 horas.

**Tabla N° 21:** De acuerdo a los tiempos de espera, cuáles fueron las causas que manifestaron los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Medico.	63	33.33
Enfermería.	24	12.69
Trabajo social.	6	3.17
Archivo.	30	15.87
Rayos x	23	12.16
Farmacia.	6	3.17
Ascensores.	32	16.93
Laboratorio.	43	22.75
Total		

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

En cuanto a los tiempos de espera se pudo observar mediante la información obtenida que los padres y/o encargados consideran que la demora en la atención es un factor determinante en cuanto a la calidad de los servicios de salud. De 189 participantes, 63 manifestaron que el personal médico es una de las causas de los tiempos de espera con un 33.33%, 43 usuarios manifestaron que laboratorio clínico con un 22.75%, 32 personas piensa que los causantes de la demoras en la atención es el servicio de ascensores con 16.93%, 30 manifestaron que el personal de archivo con un 15.87%. Siempre existiendo una minoría más desfavorable con los otros servicios de apoyo que tienen relación directa al momento de consulta con el paciente.

**Tabla N° 22:** Atención satisfactoria que proporciona el personal de salud a los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	169	89.42
NO	18	10.58
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Del 100% de los encuestados 169 manifestaron, que se sienten satisfechos con la atención proporcionada de parte del personal de salud ya que recibieron orientación oportuna sobre el tratamiento médico a seguir haciendo un porcentaje de 89.42%. Mientras que 18 de los encuestado manifestaron un trato indiferente haciendo un porcentaje de 10.58%.

**Tabla N° 23:** Trato digno de parte del personal de salud a los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	168	88.89
NO	21	11.11
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

En relación a mantener una actitud de respeto a creencias y valores humanos es necesario individualizar al paciente y darle un trato digno como se merece. Por lo que el 88.89% de los padres encuestados, 168 manifestaron que se les brindo un trato digno y humano. 21 de los encuestados manifestaron una opinión desfavorable, por lo que debe de ponerse mucha atención en este punto para poder afirmar que se da una atención directa con calidad humana siendo un porcentaje de 11.11%.

**Tabla N° 24:** El personal de salud debe de mejorar la atención que le proporciona a los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	135	71.43
NO	54	28.57
Total	189	100%

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Del 100% de los encuestados 135 de los participantes manifestaron que se encuentran satisfechos con la atención proporcionada con un 71.43% Pero existe una minoría con 54 encuestados que manifiesto que la atención proporcionada debería de mejorar, ya que consideran que hay poco interés en cuanto a las necesidades espirituales para mejorar el estado de salud de los pacientes haciendo un porcentaje de 28.57%.



**Tabla N° 25:** La señalización del hospital ayuda a ubicar a los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	150	79.37
NO	39	20.63
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Del 100% de los encuestados 150 manifestó que la señalización del Hospital es favorable y que les ayudo a ubicarse donde se encuentra cada departamento haciendo un porcentaje de 79.37%. Mientras que 39 de los participantes refieren que la señalización del hospital no les ayudo a guiarse, Ya que no entendieron la ubicación de las áreas específicas por ejemplo rayos x, laboratorio y farmacia con 20.63%

**Tabla N° 26:** Las áreas de la unidad de emergencia son adecuadas y cómodas para los usuarios que consultan en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	136	71.96
NO	53	28.04
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Del 100% de los encuestados 153 de los padres encargados si se sintieron cómodos en las instalaciones del área de emergencia con un porcentaje de 71.96%. En cambio 53 participante manifestaron no se sintieron cómodos y refieren que no son áreas adecuadas para la atención de los niños/as. Ya que les pareció que carecen de espacio físico con un porcentaje de 28.04%.

**Tabla N° 27:** El personal de salud ha demostrado interés en la atención del usuario que consulta en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	167	88.36
NO	22	11.64
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Del 100% de los encuestados 167 refieren que el personal de salud si se manifestó interesado en la atención de niño/a durante su estancia hospitalaria en la unidad de emergencia haciendo un porcentaje de 88.36%. En cambio 22 de los padres y/o encargados manifestó lo contrario haciendo un porcentaje de 11.64%.

**Tabla N° 28:** El personal de salud actúa con rapidez en la atención del usuario que consulta en la unidad de emergencia de las diferentes especialidades del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San salvador, en el periodo de mayo a octubre 2014.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	149	78.84
NO	40	21.16
Total	189	100

Fuente: Investigación satisfacción de los usuarios que consultan de las diferentes especialidades de la unidad de emergencia en el Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Del 100% de los encuestados 149 de los padres y/o encargados manifestaron que el personal de salud si actúa con rapidez en momento preciso y oportuno dando un porcentaje de 78.84%. Mientras que 40 de los encuestados manifestaron que el personal de salud, no actuó con rapidez en el momento de la atención con un porcentaje de un 21.