



## ADMINISTRACIÓN - GESTIÓN - CALIDAD

### SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE UN HOSPITAL DEL TERCER NIVEL. MÉRIDA. VENEZUELA.

**\*Caligiore Corrales, I. y Díaz Sosa, J.A.**

\*Lic. Profesores de Escuela de Enfermería de la Universidad de los Andes. Venezuela.

Palabras clave: satisfacción del usuario, servicio de salud, cuidado de Enfermería, valoración de la calidad

#### RESUMEN

En esta investigación se valoró la satisfacción del usuario adulto de los servicios de hospitalización de un hospital de tercer nivel. Se consideró que la opinión de los usuarios es esencial para evaluar la calidad del cuidado de salud. La muestra fue de 210 personas, hospitalizadas en esta área, realizándose un estudio descriptivo, de campo y prospectivo. Los datos fueron obtenidos a través de un cuestionario diseñado por García (1993) el cual fue adaptado para esta población. Los resultados evidencian que el 82 % considera que el trato del personal de Enfermería es bueno y un 78 % opina que cuando requirieron la atención fueron atendidos satisfactoriamente. El 54 % respondió que fue atendido oportunamente, no así el 46 % por la alta demanda de usuarios. El 85 % de los usuarios expresan que el cuidado de Enfermería es bueno y que se les informaba sobre los medicamentos administrados. Se sugiere incentivar al personal de salud a continuar gestionando la calidad del servicio.

#### INTRODUCCIÓN

Los profesionales de la salud tienen como misión proporcionar cuidados de salud a la población. Por ello, es responsabilidad de los establecimientos de salud establecer estrategias que permitan la evaluación continua de las condiciones bajo las cuales se proporciona la atención médica a los usuarios, ya que el usuario tiene derecho a recibir la mejor calidad posible de atención, fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, la cual es proporcionada por personas que pueden emplear la misma aplicando juicios y razonamientos acertados y un sistema de valores claro y conveniente.

Al respecto, cabe destacar lo que Leddy y Pepper (1989) señalan cuando afirman que "conforme el usuario adquiere mayores conocimientos a través de la educación formal y tiene acceso a la educación informal que brinda una amplia variedad de medios, adquiere la

capacidad de saber más y de plantear sus demandas en forma más eficiente y visible. Por ello, Enfermería debe estar consciente de este incremento en los conocimientos y complejidad del usuario y prepararse para responder de manera igualmente calificada y fundamentada en conocimientos".

En este sentido, la institución de salud es responsable ante el público por la atención proporcionada; por ello éste tiene derecho a esperar que el personal de salud se responsabilice de la misma. El personal debe ser capaz de responder a las preguntas del usuario acerca de las acciones y decisiones sobre su estado de salud, ya que el usuario tiene derecho a saber al respecto. Por esta razón, Salinas C, Laguna J y Mendoza M. (1994) refieren que "los usuarios esperan cortesía, un ambiente agradable, tiempos de espera reducidos, privacidad, información médica completa, personal calificado, diagnóstico y tratamiento eficiente".

Por estos motivos, es importante que en las instituciones de salud se realicen evaluaciones de la calidad del servicio, considerando las expectativas del usuario y del personal de salud, a través de instrumentos de valoración que permitan establecer un diagnóstico situacional que facilite la identificación de los problemas o las deficiencias del mismo. Lo que conlleva a plantear los siguientes objetivos de este estudio: determinar la opinión del usuario de los servicios de hospitalización de adultos con relación a la atención de salud recibida en un hospital de tercer nivel de atención de Mérida, Venezuela, y destacar la opinión del usuario sobre la calidad de la atención de Enfermería.

Al indagar sobre el nivel de satisfacción del usuario que acude a los servicios de hospitalización del I.A.H.U.L.A., se lograría evaluar la calidad de la atención de salud recibida en un hospital público que proporciona atención de tercer nivel, lo que permitiría definir un claro panorama de sus necesidades a fin de ofrecerles un servicio óptimo.

Al respecto, es necesario destacar la definición sobre calidad de los servicios de salud emitida por Palmer (1989) citado por Vanormeligen y Martínez (1996): "Es la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta los recursos disponibles y logrando la adhesión y satisfacción del usuario". Justamente este es un aspecto muy importante que fue considerado en la búsqueda de respuestas a la interrogante planteada sobre si esta institución estaría llevando a cabo su misión ante la comunidad. También Donabedian (1980) citado por Huber (1999) señala que "la parte central del concepto de calidad es el equilibrio de los beneficios a la salud y los perjuicios a los pacientes". La calidad se puede describir en términos de efectividad y eficiencia, beneficios y daños o lo adecuado de la atención.

Otro aspecto considerado y muy ligado a la calidad de los servicios de salud es el de la satisfacción del usuario, la cual según Vanormeligen y Martínez (1996) "se mide según el grado en el que los servicios de salud satisfacen las necesidades de la población. La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibieron y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado". El usuario de las instituciones de salud se enfrenta, generalmente, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar. Por ello todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud, deben ser considerados y de esta forma facilitar la adecuada adaptación al entorno hospitalario. Una institución está orientada definitivamente hacia el usuario cuando logra producir los productos o servicios que ellos requieren.

Sin embargo, se debe considerar que en nuestras instituciones de salud, ha prevalecido una situación crónica de insuficiencia y escasez de recursos financieros y materiales que

inciden en el deterioro de la calidad de la atención y la fatiga y desmoralización del personal de salud, siendo ellos los que más interactúan con el usuario durante su estadía en el centro hospitalario (Caligiore 1995).

Entre otros estudios de investigación realizados sobre esta materia, se destaca el realizado por: Salinas C., Laguna J. y Mendoza M. (1994) sobre: "La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica", donde se destaca que la Dirección General de Servicios de Salud del Departamento del Distrito Federal (México), desarrolla desde 1991 el Programa Integral de Mejoría de la Calidad, apoyado en los principios del desarrollo y cambio organizacional. A fin de valorar las modificaciones en el desempeño y la satisfacción laboral, se realizó un estudio con un enfoque multidimensional: se midió la percepción y opinión del usuario, del trabajador y del cuerpo directivo. Se encontró que la satisfacción laboral tiene relación con algunos aspectos del desempeño y, principalmente, con el clima organizacional. El estudio permitió comparar a los diversos grupos, y niveles de trabajo para determinar las técnicas de intervención, de acuerdo a sus necesidades.

De igual manera, Lázaro P. y otros (1994) en su investigación: **Rol de la enfermera(o) desde el punto de vista del usuario**, realizado por los diplomados de enfermería de la Escuela Universitaria del Hospital de la Santa Creu i Sant Pau de Barcelona, España, cuyo objetivo fue identificar que características de la enfermera(o) valora más el usuario. Al analizar los datos, se puso de manifiesto que la amabilidad (38.6 %) y la paciencia (21.6 %) son las cualidades que más valora el usuario de la enfermera(o), seguidas de la eficacia (16.7%) y la profesionalidad (16%).

Por otra parte, Bazó L. Carrasquero M. y Rincón G. (1999), realizaron un estudio descriptivo, de corte transversal con una muestra de 38 pacientes del servicio de Cirugía del IAHULA de Mérida (Venezuela), a los cuales se les aplicó un cuestionario para indagar su opinión sobre la calidad de la atención recibida del personal de enfermería. Entre los resultados se destaca que el 73 % de los pacientes consideran que la calidad de la atención es buena y un 24 % la considera regular. Esto se debe a factores tales como: una infraestructura física del servicio aceptable y a la calidad profesional del personal de enfermería.

En cuanto a la gerencia de la calidad en Enfermería se destaca el estudio realizado por Velloso A. y Trevisan M. (1998) en el servicio de Enfermería de un hospital privado en Brasil. Los objetivos de este estudio fueron: estudiar la forma de implantación de la calidad en este servicio, analizar el compromiso y la opinión del enfermero acerca del gerenciamiento de la calidad y verificar si los principios de Deming están siendo utilizados. Los datos fueron aportados a través de la entrevista y de un formulario respondido por los enfermeros. Los resultados son satisfactorios: el 93 % de los enfermeros afirmaron conocer la teoría y estar involucrados en el proceso; la gran mayoría de ellos dice haber percibido mejoría en la satisfacción del paciente y de los funcionarios; todos los principios de Deming están siendo utilizados, sin embargo, en su mayoría de forma inadecuada.

De igual forma, se destaca que Gutiérrez A. y Toro Y. (1999), realizaron un estudio descriptivo de diseño transversal para analizar el grado de satisfacción del usuario con respecto a la atención brindada por el personal de enfermería de la Emergencia de Adultos del IAHULA de Mérida. En el mismo se tomó una muestra de 30 pacientes de este servicio a los que se les aplicó una encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: la mayoría de los usuarios están satisfechos con la atención de enfermería especialmente con la orientación recibida al momento de administrarles los medicamentos y la forma como el personal los identifica.

## **MÉTODO**

Este estudio es una investigación descriptiva, longitudinal y de campo. Se aplicó un diseño longitudinal de evolución de grupo, el cual permite estudiar el cambio en subpoblaciones o poblaciones en períodos distintos, en cada tiempo se mide una muestra diferente aunque equivalente evaluando el cambio colectivamente, lo cual se hizo en dos períodos del mismo año. Los datos se obtuvieron de los usuarios de los servicios de hospitalización del IAHULA a través de un cuestionario autoadministrado.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población estuvo conformada por 468 usuarios adultos que ingresaron a los servicios de hospitalización de adultos del IAHULA, durante los meses Febrero- Marzo y Septiembre-Octubre de 1999. La muestra estuvo conformada por 210 usuarios, que representan el 45 % de la población en estudio de esta área, con un nivel de confianza del 95 % y un 5 % de error. La misma se obtuvo a través del muestreo aleatorio simple.

### **Instrumento:**

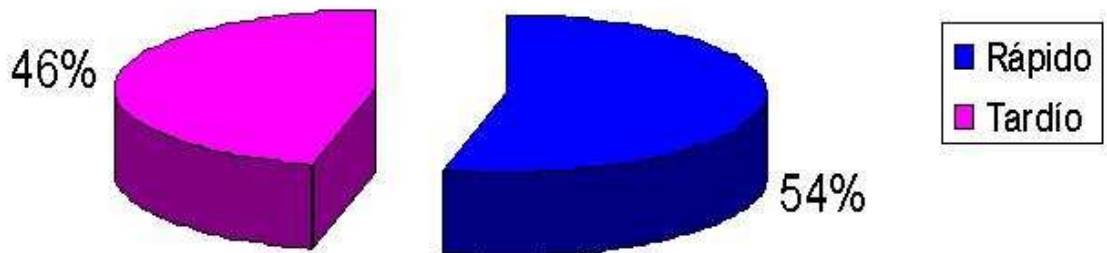
Se hizo una adaptación del cuestionario diseñado por García J. (1993) el cual permite evaluar la eficacia y aceptabilidad de los servicios de salud. Este se aplicó directamente a cada uno de los usuarios que estuvieron hospitalizados en los servicios de hospitalización de Adultos del IAHULA, que ya habían sido dados de alta médica y que voluntariamente quisieran llenarlo. El formato contenía 22 items, entre estas habían preguntas dicotómicas de respuesta positiva o negativa y otras con una escala de Lickert modificada con las siguientes categorías de valoración: excelente, bueno, regular y malo. Se consideraron las siguientes variables: trato personalizado, calidad del tratamiento, oportunidad de la atención, cortesía, amabilidad, relación médico-usuario y relación enfermera(o)-usuario.

## **RESULTADOS**

Los resultados obtenidos muestran que más de la mitad de los usuarios consideran que al requerir la atención médica fueron atendidos de forma oportuna, sobre todo cuando los motivos de consulta presentes en ellos ameritaban esta condición, sin embargo el resto considera que no fue atendido de esa manera debido a la situación crónica de insuficiencia y escasez de recursos financieros y materiales que caracteriza a la mayoría de los establecimientos públicos de salud. También se debe considerar la altísima demanda que presenta este centro hospitalario por estar ubicado en la capital de Mérida, situación que implica la referencia de pacientes de otros centros de menor complejidad del estado y fuera de éste, lo que genera la difícil situación de priorizar los casos verdaderamente urgentes, generando retardo en la prestación del cuidado de salud. (gráfico nº 1).

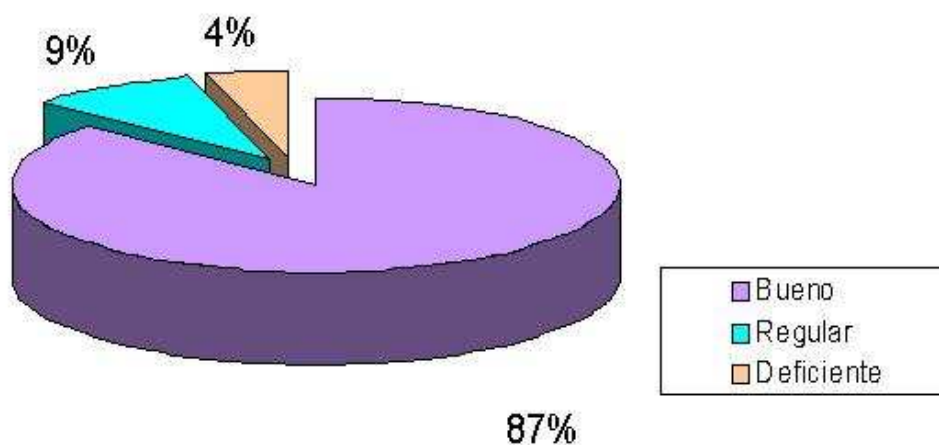
### GRAFICO N° 1

**Opinión de los usuarios de los servicios de hospitalización IAHULA con relación a si la atención médica recibida fue oportuna.**



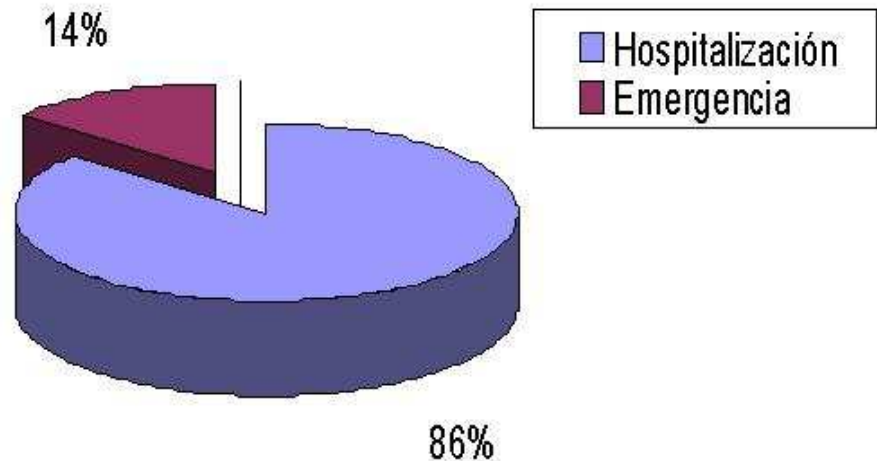
En cuanto a la calidad en el trato recibido del personal de Enfermería de los servicios de hospitalización de adultos, cabe destacar que un alto porcentaje de usuarios consideran que es buena. Esto corresponde con lo descrito por Gutiérrez A. y Toro Y., en su estudio realizado en la Emergencia de este centro, donde la mayoría de los usuarios expresaron estar satisfechos con la atención de enfermería, sobre todo destacan la orientación brindada durante su estadía. De igual manera, se obtuvo la opinión de los usuarios hospitalizados en cuanto a la calidad del cuidado de Enfermería, encontrándose que la mayoría, considera que la misma es buena, sobre todo por el trato amable y colaborador. Lo anteriormente señalado tiene correspondencia con lo expresado por Lázaro P. y otros, quienes identificaron las características de la enfermera(o) que valora más el usuario. Al analizar los datos, se puso de manifiesto que la amabilidad y la paciencia son las cualidades más apreciadas en el personal de enfermería y su profesionalismo. También esto permite destacar la forma de cómo se valoró la calidad, la cual Huber (1999) refiere que se puede describir “como consistente en dos partes interdependientes: calidad de hecho y calidad en percepción. La calidad de hecho es conforme a los estándares y la satisfacción de las expectativas propias. La calidad en la percepción es satisfacer las expectativas del consumidor”. Aquí se puso de manifiesto esta última. (gráfico nº 2)

**Grafico n° 2**  
**Opinión de los usuarios sobre la atención de Enfermería.**



Por otra parte se indagó en los usuarios sobre el lugar donde fue mejor atendido y la mayoría señaló al área de hospitalización antes que el área de Emergencia, siendo esta última, en la mayoría de los casos, la puerta de entrada que tiene el usuario con el centro hospitalario pero que por ser una área estresante, el personal de salud que está adscrito a la misma, puede ocasionalmente responder inapropiadamente a los usuarios (gráfico n° 3). Tal como lo reportaron Bazó L. Carrasquero M. y Rincón G, la mayoría de los usuarios de este mismo centro, expresaron que es mejor el servicio en el área de hospitalización de adultos que en la Emergencia, situación en la que tal vez influyen las condiciones de la infraestructura existente y el bajo número de personal de enfermería.

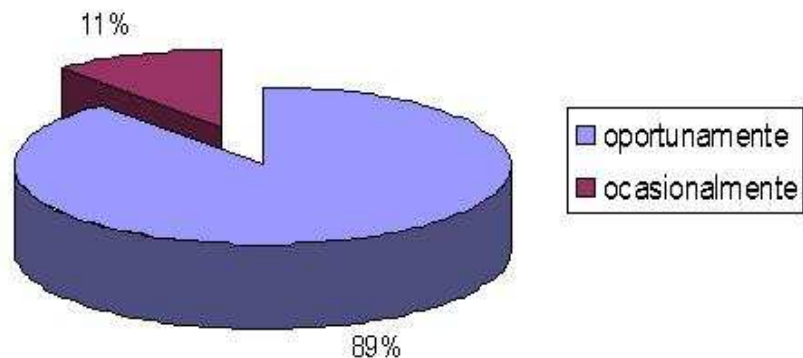
**GRAFICO N° 3**  
**Opinión de los usuarios sobre el lugar en que le atendieron mejor.**



Con relación al cumplimiento oportuno de los medicamentos indicados durante su estadía hospitalaria, el 89 % manifestó estar satisfecho y el resto respondió que sí los recibió aunque ocasionalmente, por carecer de medios para obtener los mismos y por la carencia de los mismos en el propio servicio, obligando a los usuarios y familiares a adquirirlos según su disponibilidad económica. Es preocupante esta situación ya que esto genera la interrupción de la terapéutica indicada entre otras cosas.(gráfico nº4).

#### GRAFICO N° 4

Opinión de los usuarios en cuanto a si recibian los medicamentos oportunamente.

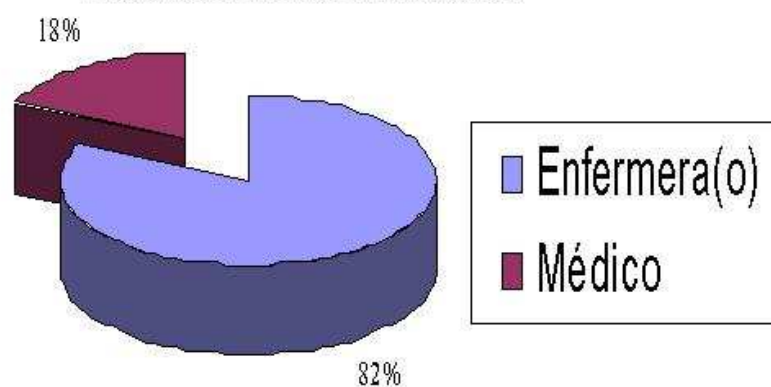


También, se indagó sobre la fuente que brinda la información sobre los medicamentos prescritos, se encontró que un alto porcentaje manifestó que recibió esta información del personal de Enfermería, justamente por ser este quien se lo administra en cada turno. En esta información generalmente se incluye la dosis indicada, la frecuencia y el efecto de cada uno. Cabe destacar que el 53 % de los usuarios encuestados en alguna ocasión durante su estadía hospitalaria, necesitaron manifestar alguna particularidad o alteración sobre su estado de salud, para ello la mayoría se dirigía en primer lugar al médico y en segundo término a la enfermera(o). Esta actitud podría obedecer al nivel de confianza que tienen en cada uno de ellos (gráfico n° 6).



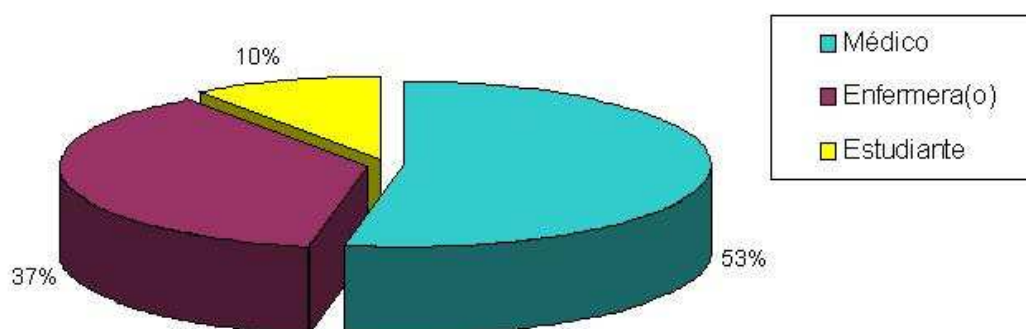
### Gráfico nº 5

Opinión de los usuarios sobre la fuente de información de los medicamentos indicados.



### GRAFICO N° 6

Opinión de los usuarios en relación a quien le expresaba alguna alteración de su estado de salud.



## CONCLUSIONES

1. La mayoría de los usuarios encuestados (83 %) que estuvieron hospitalizados en los servicios de hospitalización del IAHULA durante 1999, consideran que la atención recibida es buena y que la misma ha cubierto sus expectativas.
2. Un alto porcentaje (78%) de los usuarios opinan que el personal (médicos y enfermeras) que les atendió fue cortés y colaborador. De igual manera consideran que el personal de Enfermería los trató de forma amable y amigable.
3. La totalidad de los usuarios de la muestra señalan que cuando acudieron al IAHULA y solicitaron atención médica fueron atendidos. Sin embargo, hay que destacar que la mitad de ellos manifiestan que se les atendió rápidamente al llegar a la Emergencia y luego fueron trasladados al servicio de hospitalización correspondiente.
4. En opinión del 78 % de los usuarios, el lugar donde mejor se les atendió fue en el área de hospitalización en comparación con la Emergencia por encontrarse, esta última, al momento de ingresar saturada de enfermos y el personal tardaba en atenderlos.
5. Con relación al cumplimiento oportuno de los medicamentos indicados durante su estadía hospitalaria, el 89 % manifestó de forma positiva y el resto respondió que los recibió ocasionalmente por carecer de medios para obtener los mismos.
6. También se les inquirió sobre quién les informaba sobre los medicamentos indicados durante su estadía hospitalaria, al respecto el 82 % de los usuarios de la muestra respondió que el personal de Enfermería se encargaba de esta labor.
7. Cabe destacar que el 64 % de los usuarios encuestados en alguna ocasión necesitaron manifestar alguna particularidad o alteración sobre su estado de salud, para ello la mayoría se dirigía en primer lugar al médico y en segundo término a la enfermera(o).

## BIBLIOGRAFÍA

1. Bazó L.M. Carrasquero M. Rincón G. Opinión de los pacientes atendidos en el servicio de Cirugía del IAHULA, sobre la calidad de atención del personal de Enfermería. Agosto-Septiembre.1999. Universidad de Los Andes. Tesis de Pregrado no publicada. 1999.
2. Caligiore I. Factores que influyen en el cumplimiento de las actividades del personal de enfermería del área de Hospitalización de Medicina del H.U.L.A. Mérida. Universidad de Los Andes. Trabajo de ascenso no publicado. 1995.
3. García S. Indicadores de Gestión para los Establecimientos de Atención Médica. Caracas, Editorial Disinlimed C.A. 1993.
4. Gutiérrez A. y Toro Y. La satisfacción del usuario de la Emergencia de Adultos del IAHULA. Universidad de Los Andes. Mérida. Tesis de Pregrado no publicada. 1999.
5. Huber D. Liderazgo y Administración en Enfermería. México Interamericana. 1999.
6. Lázaro P. y otros. Cualidades de la enfermera(o) desde el punto de vista del usuario. Enfermería Clínica. Ediciones Doyma. Volumen 4. Número 2. Marzo-Abril 1994.

7. Leddy S. y Pepper J. **Bases conceptuales de la Enfermería**. Organización Panamericana de la Salud. New York. U.S.A. 1989.
8. Pabón, H. **Evaluación de los Servicios de salud**. Universidad del Valle. Facultad de Salud. PRIDE. Colombia. 1987.
9. Salinas C, Laguna J, Mendoza M. **La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica**. Salud Pública de México. 1996. Volumen 36, Nº 1
10. Vanormeligen H. y Martínez F. **Gerencia de la calidad total de los Servicios de Salud**. Organización Panamericana de la Salud. (O.P.S). O.M.S. Caracas. Venezuela. 1987.
11. Varo J. **Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria**. Ediciones Díaz de Santos. S.A. Madrid. 1994.
12. Velloso A. y Trevisan M. "Gerenciamiento de la calidad en Enfermería" Rev. Informativo LatinoAmericano de Enfermería. 1998. 25/26: 13.

ISSN 1695-6141

© [COPYRIGHT](#) Servicio de Publicaciones - Universidad de Murcia