



Enfermería Actual de Costa Rica

ISSN: 1409-4568

ISSN: 1409-4568

Universidad de Costa Rica, Escuela de Enfermería

Reynaldos Grandón, Katiuska; González Pinilla, Génesis; Guerra Díaz, Ximena; Gutiérrez Fuenzalida, Francisca; Santibáñez Muñoz, Loreto

Factores mal evaluados en encuestas de satisfacción aplicadas a usuarios de atención primaria en Latinoamérica

Enfermería Actual de Costa Rica, núm. 33, 2017, Julio-Diciembre, pp. 99-110

Universidad de Costa Rica, Escuela de Enfermería

DOI: 10.15517/Revenf.V0i33.29156

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44853735008>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

## Factores mal evaluados en encuestas de satisfacción aplicadas a usuarios de atención primaria en Latinoamérica<sup>1</sup>

Katiuska Reynaldos Grandón<sup>2</sup>

Génesis González Pinilla<sup>3</sup>

Ximena Guerra Díaz<sup>4</sup>

Francisca Gutiérrez Fuenzalida<sup>5</sup>

Loreto Santibáñez Muñoz<sup>6</sup>

**Institución:** Universidad Andrés Bello, Chile

### COMUNICACIÓN BREVE

#### RESUMEN

El objetivo de este manuscrito es identificar los factores mal evaluados en encuestas de satisfacción usuaria aplicadas a poblaciones atendidas en centros de atención primaria en Latinoamérica. La metodología consistió en una revisión de literatura. La búsqueda bibliográfica se realizó en las bases de datos LILACS, SCIELO, REDALYC, CUIDEN, REDIB, DIALNET, PUBLINDEX y EBSCO. Inicialmente, se obtuvo 21 estudios de los cuales se seleccionó ocho de acuerdo con criterios de inclusión. El resultado principal estriba en que entre los factores mal evaluados figuran acceso a la atención, puntualidad de la atención, tiempos de espera, demora en los trámites previos a la atención, suficiencia del personal, la entrega de medicamentos gratuitos, entrega de la información sobre derechos y deberes, resolución del problema de salud, ajuste del horario a las necesidades de los usuarios, infraestructura, ambientes y comodidad y, finalmente, las indicaciones claras de la receta. Se concluye que es indiscutible la importancia de medir la satisfacción usuaria, más en atención primaria, debido a que es la puerta de entrada al contexto sanitario. Identificar factores mal evaluados por medio de encuestas, permite orientar intervenciones respecto de lo que se quiere mejorar, así como satisfacer las expectativas del paciente y mejorar la calidad de la atención.

**Palabras clave:** atención-primaria, encuestas, satisfacción-usuaria

<sup>1</sup> Fecha de recepción: 1 de junio del 2016

Fecha de aceptación: 29 de junio del 2017

<sup>2</sup> Doctora en Ciencias Empresariales. Profesor asociado de la Facultad de Enfermería de la Universidad Andrés Bello, Chile. Correo electrónico: [katiuska.reynaldos@uab.cl](mailto:katiuska.reynaldos@uab.cl)

<sup>3</sup> Estudiante de Enfermería. Facultad de Enfermería de la Universidad Andrés Bello, Chile. Correo electrónico: [g.gonzlespinilla@uandresbello.edu](mailto:g.gonzlespinilla@uandresbello.edu)

<sup>4</sup> Estudiante de Enfermería. Facultad de Enfermería de la Universidad Andrés Bello, Chile. Correo electrónico: [x.guerradiaz@uandresbello.edu](mailto:x.guerradiaz@uandresbello.edu)

<sup>5</sup> Estudiante de Enfermería. Facultad de Enfermería de la Universidad Andrés Bello, Chile. Correo electrónico: [f.gutirrezfuenzalida@uandresbello.edu](mailto:f.gutirrezfuenzalida@uandresbello.edu)

<sup>6</sup> Estudiante de Enfermería. Facultad de Enfermería de la Universidad Andrés Bello, Chile. Correo electrónico: [l.santibaezmuoz@uandresbello.edu](mailto:l.santibaezmuoz@uandresbello.edu)

## Poorly evaluated factors in satisfaction surveys applied to users of Primary care in Latin America<sup>1</sup>

Katiuska Reynaldos Grandón<sup>2</sup>

Génesis González Pinilla<sup>3</sup>

Ximena Guerra Díaz<sup>4</sup>

Francisca Gutiérrez Fuenzalida<sup>5</sup>

Loreto Santibáñez Muñoz<sup>6</sup>

**Institution:** Andrés Bello University, Chile

### BRIEF COMMUNICATION

#### ABSTRACT

The aim of this manuscript is to identify poorly evaluated factors in user satisfaction surveys applied to populations in primary care centers in Latin America. The methodology consists of a literature review. The bibliographic search was done in the databases LILACS, SCIELO, REDALYC, CUIDEN, REDIB, DIALNET, PUBLINdex and EBSCO. Initially, 21 studies were obtained, of which eight were selected according to the inclusion criteria. The main outcome is that the main poorly evaluated factors are the following: access to care, timeliness of care, waiting time, pre-service procedure delay, staff adequacy, delivery of free medication, information on legal rights and duties, health problem resolution, adjustment of the schedule to the needs of the users, infrastructure, environment and comfort and, finally, the clear indications of the prescription. It is concluded that the importance of measuring user satisfaction, especially in primary care, is indisputable because it is the gateway to the health context. Identifying factors that are poorly evaluated in surveys, allows for interventions to be guided by needs improvement, as well as to satisfy the patient's expectations and to improve the quality of care.

**Keywords:** primary-care, surveys, user-satisfaction

<sup>1</sup> Date of receipt: June 1, 2016

Date of acceptance: June 29, 2017

<sup>2</sup> PhD in Business Studies. Associate Professor, Faculty of Nursing, Andrés Bello University Bello, Chile. E mail: [katiuska.reynaldos@unab.cl](mailto:katiuska.reynaldos@unab.cl)

<sup>3</sup> Student of Nursing. Faculty of Nursing, Andrés Bello University, Chile. E mail: [g.gonzlespinilla@uandresbello.edu](mailto:g.gonzlespinilla@uandresbello.edu)

<sup>4</sup> Student of Nursing. Faculty of Nursing, Andrés Bello University, Chile. E mail: [x.guerradiaz@uandresbello.edu](mailto:x.guerradiaz@uandresbello.edu)

<sup>5</sup> Student of Nursing. Faculty of Nursing, Andrés Bello University, Chile. E mail: [f.gutirrezfuenzalida@uandresbello.edu](mailto:f.gutirrezfuenzalida@uandresbello.edu)

<sup>6</sup> Student of Nursing. Faculty of Nursing, Andrés Bello University, Chile. E mail: [l.santibaezmuoz@uandresbello.edu](mailto:l.santibaezmuoz@uandresbello.edu)

## Fatores mal avaliados em questionários de satisfação aplicados aos usuários de atenção primária na América Latina<sup>1</sup>

Katiuska Reynaldos Grandón<sup>2</sup>

Génesis González Pinilla<sup>3</sup>

Ximena Guerra Díaz<sup>4</sup>

Francisca Gutiérrez Fuenzalida<sup>5</sup>

Loreto Santibáñez Muñoz<sup>6</sup>

Instituição: Universidade Andrés Bello, Chile

### BREVE COMUNICAÇÃO

#### RESUMO

O objetivo do manuscrito é identificar que foram fatores mal avaliado em pesquisas de satisfação do usuário aplicadas a populações atendidas em centros de cuidados primários na América Latina. A metodologia consistiu em uma revisão da literatura. A pesquisa bibliográfica foi realizada nas bases de dados Lilacs, Scielo, RedALyC, CUIDEN, REDIB, DialNet, Publindex e EBSCO. Inicialmente, 21 estudos foram obtidos, dos quais foram selecionados oito de acordo com critérios de inclusão. O principal resultado é que o acesso aos cuidados, a oportunidade de tratamentos, tempos de espera, atraso nos procedimentos de pré-atendimento, adequação do pessoal, fornecimento de medicamentos gratuitos, a entrega dos direitos e deveres de informação, a resolução do problema de saúde, o ajuste da programação para o necessidades dos usuários, infra-estrutura, ambientes e conforto e, finalmente, as indicações claras da prescrição. Conclui-se que a importância de medir a satisfação do usuário, mais em cuidados de saúde primários, é indiscutível Porque o gateway é o contexto da saúde. Que os fatores de Identificação são mal avaliado através de inquéritos, para ser guiado intervenções Permite sobre o que é desejado para ser melhorada, bem como para satisfazer as expectativas do paciente e melhorar a qualidade do atendimento.

**Palavras-chave:** atenção primária, levantamentos, satisfação-usuário

<sup>1</sup> Data de recebimento: 01 de junho de 2017

Data de aceitação: 29 de junho de 2017

<sup>2</sup> Doutora em Administração de Empresas. Professor Associado da Escola de Enfermagem da Universidade Andrés Bello, Chile. Correio eletrônico: [katiuska.reynaldos@unab.cl](mailto:katiuska.reynaldos@unab.cl)

<sup>3</sup> Estudante de enfermagem. Escola de Enfermagem da Universidade Andrés Bello, Chile. Correio eletrônico: [g.gonzlespinilla@uandresbello.edu](mailto:g.gonzlespinilla@uandresbello.edu)

<sup>4</sup> Estudante de enfermagem. Escola de Enfermagem da Universidade Andrés Bello, Chile. Correio eletrônico: [x.guerradiaz@uandresbello.edu](mailto:x.guerradiaz@uandresbello.edu)

<sup>5</sup> Estudante de enfermagem. Escola de Enfermagem da Universidade Andrés Bello, Chile. Correio eletrônico: [f.gutirrezfuenzalida@uandresbello.edu](mailto:f.gutirrezfuenzalida@uandresbello.edu)

<sup>6</sup> Estudante de enfermagem. Escola de Enfermagem da Universidade Andrés Bello, Chile. Correio eletrônico: [l.santibaezmuoz@uandresbello.edu](mailto:l.santibaezmuoz@uandresbello.edu)

## INTRODUCCIÓN

Durante muchos años, la atención de salud se enfocó exclusivamente en la enfermedad y en lo relacionado con esta, es decir, su diagnóstico y tratamiento, lo cual ha ocasionado un descuido en los conceptos de promoción de la salud y prevención de la enfermedad<sup>1</sup>. En torno a los últimos conceptos, empezaron a destacar su relevancia hacia el año 1978, cuando se desarrolló la Conferencia Internacional sobre la Atención Primaria de la Salud, con sede en la ciudad de Alma Ata<sup>2</sup>, motivo por el que en la actualidad, a nivel mundial, el enfoque se centra en la salud, definida como el completo bienestar físico, psicológico y social<sup>3</sup>.

La promoción de la salud y la prevención de la enfermedad deben enmarcarse en un contexto en el que el acceso debe ser justo y equitativo para toda la población, lo cual obligó al sistema sanitario a reorientarse y priorizar los centros de atención primaria de salud<sup>2</sup>. Hoy, los países que poseen un sistema sanitario orientado a la atención primaria de salud tienen mayor eficiencia y generan mejores resultados en cuanto a la salud de la población<sup>4</sup>.

Paralelo a la introducción de este nuevo modelo de salud, se enfatiza también la idea de ofrecer una atención de calidad, entendida como la provisión accesible y equitativa de servicios de salud, contando con los profesionales óptimos y considerando los recursos disponibles, con el fin de satisfacer al usuario con la atención que se le proporcionó<sup>5</sup>.

La calidad es un concepto formado por diferentes dimensiones, entre las que se destaca el componente científico-técnico, la accesibilidad, la efectividad, la eficiencia y la satisfacción; no es un concepto rígido, varía según el contexto cultural: dependerá de la sociedad y de los factores subjetivos de esta, como la idiosincrasia y las creencias. Es en este contexto en el que la satisfacción usuaria se presenta como un aspecto importante de la calidad de la atención que proporciona una entidad de salud. De igual modo, sumar al usuario como un agente de transformación y evaluación es un indicador sensible de la calidad del servicio, que permite adecuar la atención a las necesidades de los usuarios, mientras genera un cambio real en los servicios de salud<sup>5</sup>.

En cuanto a la satisfacción usuaria, es definida como “el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción de éste del servicio que recibió, o bien, como la medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario”.<sup>1</sup>

En la actualidad, no existe un instrumento estandarizado para medir la calidad de la atención otorgada por los servicios de salud, pero medir la satisfacción usuaria es un buen reflejo de ella<sup>2</sup>. Para poder realizarla, se elabora encuestas de satisfacción, entre cuyos fines se encuentra el determinar cuáles son los factores del proceso de atención de salud que son advertidos por los usuarios como aquellos que no colman sus expectativas, o sí, y que -por ende- son susceptibles de ser modernizados, enriquecidos o mantenidos, respectivamente. La opinión de los pacientes es relevante puesto que la participación de los usuarios se transforma en una herramienta mediante la que se puede mejorar la calidad de atención que se les proporciona y los convierte, automáticamente, en beneficiarios de tales avances. Por su parte, las entidades sanitarias, ya sean de atención primaria, secundaria o terciaria, se tornarán más exitosas en el logro de sus objetivos, en la medida que sean capaces de vislumbrar y dominar las necesidades y perspectivas de sus clientes<sup>6</sup>.

Desde este contexto, se puede inferir que la calidad en el sistema de atención primaria de salud será catalogada como buena o mala de acuerdo con el nivel de satisfacción que tengan los usuarios sobre diferentes factores o variables implicadas en la atención de salud y/o en el servicio prestado por el centro de salud previo a la atención. De esta manera se genera la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué factores resultan mal evaluados en encuestas de satisfacción usuaria aplicadas a poblaciones en centros de atención primaria de salud en Latinoamérica?

En consecuencia, el presente estudio tiene por objetivo identificar los factores mal evaluados en encuestas de satisfacción usuaria aplicadas a poblaciones atendidas en centros de atención primaria en Latinoamérica.

Si bien existen factores que se describen como satisfactorios y otros como insatisfactorios en los estudios que serán revisados, el objetivo de esta investigación no es identificar aquellos que arrojan mayor porcentaje o valor de insatisfacción, sino identificar los factores con menor porcentaje o valor de satisfacción, razón por la que se puede encontrar variables con un alto porcentaje de aprobación, pero que correspondan a factores mal evaluados.

## MATERIAL Y MÉTODO

La metodología utilizada para el desarrollo de este trabajo partió de la revisión bibliográfica de estudios de carácter cuantitativo, disponible en diversas bases de datos que se encuentran en internet, a las que las investigadoras pueden acceder y obtener artículos de manera gratuita, tales como LILACS, SCIELO, REDALYC, CUIDEN, REDIB, DIALNET, PUBLINDEX y EBSCO.

Las palabras claves utilizadas para la recolección de artículos fueron las siguientes: “satisfacción usuaria” (o “de usuarios”), “atención primaria”, “encuesta”, “factores” y “variables”. A partir de dichos descriptores asociados con el operador lógico AND (“satisfacción usuaria” AND “atención primaria”, “variables” AND “satisfacción usuaria”), o unidos con preposición DE (“encuesta DE atención primaria”, “factores/variables DE satisfacción usuaria”), se recolectó 21 estudios que fueron ordenados en un instrumento compuesto por los ítems título del artículo, resumen, año de publicación, autores, idioma, base de datos, país y palabras claves. La recolección de material se realizó durante el mes de noviembre de 2016.

Los criterios de inclusión definidos para seleccionar artículos corresponden a textos de carácter cuantitativo, completos, relacionados con medir la satisfacción usuaria a través de factores que influyen en la percepción de satisfacción de los usuarios mediante uso de encuestas, elaboradas por el autor del estudio o de formato conocido y/o adaptado, cuya muestra esté compuesta por un universo de más de 100 personas que se atienden en servicios de atención primaria; además de que hayan sido publicados entre los años 2004 y 2016, de origen latinoamericano, en idioma español.

Los 21 artículos recolectados fueron leídos cuidadosamente y de estos se seleccionó ocho, de acuerdo con los criterios de inclusión previamente expuestos para elaborar los resultados. En cuanto al resto, 13 artículos no cumplieron con al menos uno de los criterios establecidos para la selección (siendo el uso de entrevista como instrumento de investigación del estudio el criterio que originó mayor descarte), sin embargo, siete de los estudios no seleccionados, complementaron este trabajo.

## Revista Electrónica Enfermería Actual en Costa Rica

[www.revenf.ucr.ac.cr](http://www.revenf.ucr.ac.cr)

### RESULTADOS

En la tabla 1 se exponen los ocho artículos que cumplen los criterios de inclusión mencionados. Las bases de datos que más se repiten son SCIELO Y LILACS: Seis artículos se encuentran en la base de datos SCIELO y, de estos, cinco se encuentran además en LILACS.

**Tabla 1:** Artículos seleccionados de acuerdo a los criterios de inclusión

Título del artículo	Año de pub.	Autores	Idioma	Base de datos	País
Evaluación de la satisfacción usuaria en un centro de atención primaria de salud	2013	-María Javiera Pérez -Lucy Aceituno	Español e inglés	-SciELO -LILACS	Chile
Evaluación multidimensional de los servicios de salud para adolescentes en centros de atención primaria en una comuna de Santiago	2012	- Catalina Williams de T. -Fernando Poblete A. -Francisca Baldrich A.	Español	SciELO	Chile
Descripción de la satisfacción usuaria de pacientes que reciben atención de urgencia dental en cinco establecimientos de atención primaria de salud	2012	-Cristina Bucchi -Constanza Sepúlveda -María José Monsalves -Luis Bustos	Español	-SciELO -LILACS	Chile
Evaluación del cumplimiento de los atributos de la atención primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de atención	2011	-María Cuba-Fuentes -Arturo Jurado -Eva Estrella	Español	-SciELO -LILACS -REDALYC	Perú
Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina	2011	-Laura Acosta -María Soledad Burrone -María Josefina López de Neira -Carla Lucchese -Cristina Cometto -María Beatriz Cuiffolini -Marisa Didoni -Humberto Jure -Gabriel Acevedo -Juan Carlos Estario -Alicia Ruth Fernández	Español	-REDALYC -CUIDEN -REDIB -Dialnet	Argentina
Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. Cartagena	2014	-Irma Yolanda Castillo Ávila -María Paula Villarreal Villanueva -Elizabeth Olivera Correa -Alba Pinzón Consuegra -Heidy Carrascal Soto	Español	-SciELO -LILACS -REDALYC -Publindex -EBSCOhost	Colombia
Satisfacción del usuario en consulta externa de un centro de salud	2016	-Gloria Maya Pantoja -Yolanda Lorena Guancha Mejía -Luz Dary Villota Portilla	Español	-Publindex -Editorial UNIMAR	Colombia
Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de gineco-obstetricia de un establecimiento de atención primaria	2016	-Sara Carolina Zamora Chávez	Español	-SciELO -REDALYC -EBSCOhost	Perú

El objetivo del trabajo Evaluación de la satisfacción usuaria en un Centro de Atención Primaria de Salud<sup>7</sup>, realizado en Chile, en un Centro de Salud Familiar (CESFAM) de atención primaria de salud (APS) consistió en

evaluar la percepción de los usuarios del dicho centro respecto de la atención de salud, además del grado de satisfacción usuaria frente a la atención que entregan los diferentes funcionarios. Para el cumplimiento del objetivo se aplicó la “encuesta de satisfacción usuaria - tu opinión vale” a 252 usuarios del CESFAM. Los resultados del cuestionario aplicado arrojaron que, en relación con los otros, el ítem peor evaluado fue el acceso a la atención sobre el que un 32% de los usuarios consideró que es fácil contactar al centro de APS por teléfono, mientras que un 54% afirmó que le fue fácil conseguir la hora que necesitaba. Otro aspecto mal evaluado fue la puntualidad de la atención por parte de los médicos: un 45% considera que las horas médicas se atienden con puntualidad; por tanto, tales factores fueron considerados deficientes debido a que arrojaron un porcentaje inferior de aprobación si se comparan con el resto de las variables analizadas en el estudio.

En esta misma línea, en Chile se desarrolló la investigación: Evaluación multidimensional de los servicios de salud para adolescentes en centros de Atención Primaria en una comuna de Santiago<sup>8</sup>, estudio de casos múltiples elaborado en dos CESFAM, cuyo objetivo fue evaluar de la calidad de los servicios de salud otorgados a usuarios adolescentes en atención primaria de salud, mediante una encuesta autoaplicada, “Evaluación de satisfacción con la atención de salud”, que incluyó a 368 adolescentes de edades entre 11 y 19 años. En cuanto a los resultados, se evidenció que los factores mal evaluados tienen relación con el acceso a las prestaciones, tiempos de espera desde la recepción a la atención clínica y acceso a nivel local en cuanto a trámites, reclamos y medicamentos; un 58,3% de los adolescentes respondió que le es difícil conseguir cita con el médico; un 58,8% responde que existe demora en los trámites realizados previo a recibir la atención, mientras que un 52,6 % considera que lo atienden en la hora en que fue citado. El autor considera el último factor como mal evaluado, debido a que se encuentra bajo el promedio de aprobación si se le compara con el resto de las variables consideradas.

Igualmente en Chile, se desarrolló el estudio de corte transversal: Descripción de la Satisfacción Usuaria en Pacientes que reciben Atención de Urgencia Dental en cinco Establecimientos de Atención Primaria de Salud<sup>9</sup>, el que tuvo por objetivo conocer el porcentaje de satisfacción usuaria de pacientes que recibieron atención de urgencia dental en cinco establecimientos de atención primaria. En este, se aplicó un formulario estandarizado a 305 pacientes, con lo cual se determinó que los factores mal evaluados se relacionan con el número de profesionales (dentistas) de cada centro de APS para llevar a cabo la atención, ya que un 64,5% del total de pacientes encuestados considera que el número de profesionales no es suficiente para satisfacer la demanda, seguido por el tiempo de espera para la atención que fue catalogado por un 4,9% de los pacientes como excesivo .

En Perú, en: Evaluación del cumplimiento de los atributos de la Atención Primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de asistencia<sup>10</sup>, el objetivo fue evaluar el cumplimiento de la estrategia de atención primaria y el grado de satisfacción de los usuarios. El estudio consideró la aplicación de dos encuestas, una para medir los atributos de la atención primaria y otra sobre satisfacción con el servicio de salud, aplicadas a 240 pacientes inscritos en el establecimiento de salud. Respecto del cumplimiento de atributos en APS, la integralidad obtuvo un grado bajo de cumplimiento con un 51,7%. El 70% refirió que el médico nunca abordaba temas de salud mental o del estado de ánimo durante la consulta. La mitad de los pacientes encuestados manifestó que el médico nunca les hablaba sobre actividades preventivas y chequeos médicos y 56,7% afirmó que nunca les hablaba sobre tabaquismo, actividad física y estilos de vida saludables. En cuanto a la continuidad, un 67,5% evidenció el médico nunca conversaba con los familiares cuando era necesario. La segunda encuesta mostró que el grado insatisfacción en los tiempos de espera para atenciones programadas fue de un 67,5%.

Asimismo, el tiempo de espera para las emergencias muestra una insatisfacción de un 32,9% y de poca satisfacción en un 15%.

En Argentina, se publicó el documento: Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba<sup>11</sup>, que buscó identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los centros de salud en la provincia mencionada, en una muestra de 185 usuarios de 9 centros de atención, en los que se evidenció que el cumplimiento de los horarios de atención y la entrega de medicamentos gratuitos son los dos puntos más críticos abordados en la evaluación de satisfacción usuaria, ambos cerca del 76% de satisfacción. Respecto de los profesionales atendidos, la menor satisfacción – 51,35% - es hacia el personal de asistencia social.

En Colombia se desarrolló el estudio: Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. Cartagena<sup>12</sup>. Su objetivo consistió en determinar los factores asociados a la satisfacción de usuarias de servicios de control prenatal en establecimientos públicos de atención primaria en Cartagena. Se aplicó el instrumento “Encuesta de satisfacción de usuarios externos los servicios ambulatorios en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, IPS” a un total de 712 embarazadas, de lo que se obtuvo que un 52,3% de las mujeres encuestadas dice no haber sido informada sobre sus deberes y derechos. Por otro lado, el 43,7% calificó como bueno el tiempo que tuvieron que esperar para recibir la atención de salud, es decir, más de la mitad de las usuarias que respondió la encuesta, según el autor, considera regular o malo el tiempo de espera para ser atendidas.

Asimismo, en Colombia, Maya G. et al<sup>13</sup> en: Satisfacción del usuario en consulta externa de un centro de salud, identificaron la satisfacción del usuario en dicho servicio, sobre el que determinaron de manera integral la prestación de servicio de salud según el Modelo de Donabedian adaptado en el año 2013, a través de un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, mediante una encuesta aplicada a 212 usuarios que evaluaron tres servicios: consulta externa de médico general, consulta odontológica y protección específica y detección temprana de enfermería. Entre las variables peor evaluadas estuvo que el horario de atención no se ajusta a las necesidades del 51,3% de los usuarios y el tiempo para ser atendido una vez asignada la cita tomó, en la mayoría de los encuestados (65,1%), más de 15 minutos de espera. Del mismo modo, un 39,4% de los pacientes reveló que su problema de salud no fue resuelto por el centro sanitario, en contraste con un 60,6% que manifestó lo contrario. Este último factor se considera mal evaluado, debido a que el porcentaje de aprobación es sustancialmente más bajo en comparación con las otras variables medidas.

En Perú, se realizó el estudio: Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de gineco-obstetricia de un establecimiento de atención primaria<sup>14</sup>, la cual se encargó de determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y la calidad de atención del consultorio del servicio de gineco - obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas. La investigación fue realizada mediante el instrumento SERVQUAL, modificada por el Ministerio de Salud peruano, en el año 2002 y denominada *Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud*, que midió dimensiones tales como: respeto al usuario, eficacia, información completa, accesibilidad, infraestructura y seguridad y por último satisfacción global. Entre las variables que presentaron menor aprobación en el estudio, se determinó que la infraestructura y los ambientes del servicio tuvieron porcentajes de aceptación de intermedios a bajos; un 55,75% de los

encuestados no estaba de acuerdo con la comodidad de los ambientes, mientras que, en cuanto a la variable “indicaciones claras de la receta”, es un ítem que presenta baja aceptación.

## DISCUSIÓN

La satisfacción usuaria al ser una dimensión subjetiva de la calidad, inevitablemente implica que existan factores que serán mal evaluados por los individuos que reciben atención en un determinado establecimiento. Por medio de las encuestas de satisfacción se pueden dejar en evidencia los diferentes aspectos que en mayor medida satisfacen las expectativas de los usuarios, pero también quedan expuestos aquellos que necesitan ser intervenidos y mejorados para que se cumpla el fin último que persigue la calidad: satisfacer al cliente<sup>6</sup>.

Primeramente, se puede observar que el origen de los artículos seleccionados es bastante variable en cuanto a localización geográfica: en Latinoamérica, el desarrollo de estudios que consideren la aplicación de encuestas de satisfacción usuaria es similar entre los distintos países. Cabe destacar que, como se mencionó, la calidad varía según cada contexto cultural, pero a pesar de esto, los resultados obtenidos en los diferentes artículos analizados no parecen alejarse demasiado unos de otros, por el contrario, se observa que muchos de los factores mal evaluados se repiten entre los diversos estudios.

Respecto de lo anterior, se evidencia que los factores que más se repiten como peor evaluados se vinculan a los tiempos de espera para recibir la atención de salud, puntualidad y horarios en general; 7 de los 8 artículos incluyen como mal evaluado algún factor relacionado con el tiempo y horarios<sup>7-13</sup>. Considerando que al momento en que el paciente debe asistir al centro de salud a un horario programado con el profesional de salud, este se fija una expectativa de tiempo que deberá esperar para poder ser atendido, sin embargo, la duración varía con la realidad. En torno a lo mencionado, Valenzuela<sup>15</sup> en su primera hipótesis declara que “el tiempo de espera influye negativamente en la calidad de la atención percibida por los usuarios” siendo posteriormente comprobada por la brecha planteada por la autora, obtenida de la asociación de la percepción y la expectativa de los usuarios, basándose en Zeithaml et al<sup>16</sup>, quienes establecen el resultado de satisfacción o insatisfacción dependiendo del nivel de la expectativa frente al de la percepción: si las expectativas son mayores que las percepciones, se alcanzan niveles bajos de satisfacción usuaria, mientras que si las percepciones son mayores que las expectativas, los pacientes alcanzan niveles de satisfacción más altos.

Otro de los factores mal evaluados que se destaca dentro de los artículos revisados, se relaciona con el acceso a la atención de salud en lo referido a la obtención de hora con el profesional de salud. En 2 de los 8 artículos revisados se evidencia este factor como uno de los peores evaluados por los pacientes<sup>7,8</sup>.

Por otra parte, se encontró también que los usuarios no evalúan de la mejor manera los factores que tienen relación a la entrega de fármacos en los diferentes centros de salud de atención primaria<sup>8, 11, 14</sup>. Se observa que el acceso a los medicamentos en los establecimientos no satisface las expectativas de los usuarios, además de también evidenciarse contrariedades en cuanto a la claridad de las recetas de medicamentos que son entregadas. Se destaca la importancia de este aspecto, pues se podría inferir que, si el acceso a los fármacos se vuelve difícil, las conductas de desapego al tratamiento indicado podrían acentuarse de manera importante.

Por otra parte, si las indicaciones farmacológicas no son comprendidas a cabalidad, tampoco se va a poder seguir el tratamiento de manera óptima. El grado en que los pacientes se encuentran satisfechos con el servicio que se les otorga, incluso, puede condicionar la adhesividad que tengan a los tratamientos que se les indican; tal como mencionan Tobar y Acuña en su estudio: Relación entre satisfacción usuaria y adhesividad al tratamiento y control de salud en usuarios diabéticos tipo 2,<sup>3</sup>, en el que los pacientes diabéticos que presentaban adhesividad al tratamiento fueron catalogados como “muy satisfechos”, mientras que los que no mostraron menor grado de satisfacción y se les clasificó como “satisfechos”. Entonces, la satisfacción usuaria se presenta como un aspecto imprescindible por considerar, debido a que usuarios más satisfechos cumplirán las indicaciones y tratamientos, además de tener fidelidad por su prestador de salud.

## CONCLUSIÓN

Se torna evidente la importancia de medir la satisfacción usuaria en los diferentes niveles de atención de salud, sobre todo en la primaria, ya que esta se presenta como la puerta de entrada de los pacientes al contexto sanitario. La identificación de los factores mal evaluados por medio de encuestas u otro instrumento que determine el nivel de satisfacción usuaria, permite reflexionar y orientar las acciones e intervenciones en torno a los aspectos que requieren mejorar para satisfacer las expectativas del paciente y, consecuentemente, mejorar la calidad de la atención otorgada.

Las encuestas de satisfacción usuaria se presentan como una herramienta útil para medir los aspectos subjetivos de la calidad y permiten tener un buen reflejo de ella. Particularmente en la atención primaria de salud, conocer las demandas, necesidades y percepciones del paciente en general es primordial, debido a que en este nivel el enfoque se orienta a las personas, familias y comunidades, motivo por el que no se puede excluir lo que los individuos tienen que decir respecto de la atención, ya que son ellos mismos los que van a indicar los factores que deben reforzarse en la institución en pro de un servicio de calidad que, por ende, genere altos niveles de satisfacción.

Por último, dados los resultados se invita a la realización de futuras investigaciones que desarrollen y amplíen el tema investigado tanto a otros lugares geográficos como a otras instituciones que formen parte de otros niveles de salud, como el secundario o el terciario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Oliva C, Hidalgo C et al. Satisfacción Usuaria: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. PSYKHE [Internet]. 2004 nov. [Citado 15 dic 2016]; pp. 173-186. Disponible en [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-22282004000200013](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282004000200013)

## Revista Electrónica Enfermería Actual en Costa Rica

[www.revenf.ucr.ac.cr](http://www.revenf.ucr.ac.cr)

2. Organización Mundial de la salud: Milestones in health promotion: Statements from Global Conferences. OMS; 2009[Internet] [Citado 15 dic 2016]; pp. 1-42. Disponible en <http://www.who.int/healthpromotion/milestones.pdf?ua=1>
3. Tobar M, Acuña O et al. Relación entre satisfacción usuaria y adhesividad al tratamiento y control de salud en usuarios diabéticos tipo 2. Revista Salud Pública Universidad de Chile [Internet]. 2012 may. [Citado 15 dic 2016]; pp. 131-136. Disponible en <http://www.revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/viewFile/20297/21466>
4. Rodríguez M, Bursztyn I, Ruoti M, Dullak R et al. Evaluación de la Atención Primaria de Salud en un contexto urbano: percepción de actores involucrados – Bañado Sur – Paraguay, 2011. Saude em Debate [Internet]. 2012 sep. [Citado 15 dic 2016]; pp. 449-460. Disponible en <http://www.scielo.br/pdf/sdeb/v36n94/a16v36n94.pdf>
5. Massip C, Ortiz R, Llantá M et al. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública [Internet]. 2008 dic. [Citado 15 dic 2016]; pp. 1-10. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21419854013>
6. Caminal J, Sánchez E, Schiaffino A et al. El análisis por segmentos de población insatisfecha: una propuesta para optimizar la información de las encuestas de satisfacción global. Revista Calidad Asistencial [Internet]. 2002 ene. [Citado 15 dic 2016]; pp. 4-10. Disponible en <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-el-analisis-por-segmentos-poblacion-S1134282X02774678>
7. Pérez M, Aceituno L et al. Evaluación de la satisfacción usuaria en un centro de atención primaria de salud. Portal Regional de la Biblioteca Virtual en Salud [Internet]. 2013 jun. [Citado 15 dic 2016]; pp. 233-240. Disponible en <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-728138>
8. Williams C, Poblete F, Baldrich F et al. Evaluación multidimensional de los servicios de salud para adolescentes en centros de Atención Primaria en una comuna de Santiago. Revista Médica de Chile [Internet]. 2012 may. [Citado 15 dic 2016]; pp. 1145-1153. Disponible en [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872012000900007](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872012000900007)
9. Bucchi C, Sepúlveda C, Monsalves M et al. Descripción de la Satisfacción Usuaria de Pacientes que Reciben Atención de Urgencia Dental en Cinco Establecimientos de Atención Primaria de Salud. International Journal of OdontoStomatology [Internet]. 2012 Jul. [Citado 15 dic 2016]; pp. 275-280. Disponible en [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-381X2012000300005](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2012000300005)
10. Cuba-Fuentes M, Jurado A, Estrella E et al. Evaluación del cumplimiento de los atributos de la Atención Primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de atención. Revista

## Revista Electrónica Enfermería Actual en Costa Rica

[www.revenf.ucr.ac.cr](http://www.revenf.ucr.ac.cr)

Médica Herediana [Internet]. 2011 ene. [Citado 15 dic 2016]; pp. 4-9. Disponible en [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2011000100002](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2011000100002)

11. Acosta L, Burrone M, López de Neira M et al. Análisis de la satisfacción del usuario en Centros de Salud del primer nivel de atención de la Provincia de Córdoba, Argentina. Revista Enfermería Global [Internet]. 2011 ene. [Citado 15 dic 2016]; pp. 1-13. Disponible en <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/115901/109901>

12. Castillo I, Villarreal M, Olivera E et al. Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. Cartagena. Revista hacia la Promoción de la salud [Internet]. 2014 jun. [Citado 15 dic 2016]; pp. 128-140. Disponible en [http://www.redalyc.org/pdf/3091/Resumenes/Resumen\\_309131703010\\_1.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/3091/Resumenes/Resumen_309131703010_1.pdf)

13. Maya G, Guancha Y, Villota L. Satisfacción del usuario en Consulta Externa de un Centro de Salud. Grupo de Investigación en Salud, Universidad Mariana, Colombia. [Internet]. 2013 mar. [Citado 15 dic 2016]; pp. 1-13. Disponible en [http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/libroseditorialunimar/article/view/967http://www.redalyc.org/pdf/3091/Resumenes/Resumen\\_309131703010\\_1.pdf](http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/libroseditorialunimar/article/view/967http://www.redalyc.org/pdf/3091/Resumenes/Resumen_309131703010_1.pdf)

14. Zamora S et al. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Revista Horizonte Médico. [Internet]. 2016 mar. [Citado 15 dic 2016]; pp. 38-47. Disponible en [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000100006&script=sci\\_art](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000100006&script=sci_art)

15. Valenzuela L, et al. La calidad de servicio en el sector de salud pública: una investigación empírica. Departamento de Administración, Facultad de Economía y Negocios Universidad de Chile. [Internet]. 2008 feb. [Citado 15 dic 2016]; pp. 65-94. Disponible en <http://estudiosdeadministracion.unegocios.cl/index.php/2008-vol-15-nd-2.html>

16. Zeithaml V, Parasuraman A, Berry L. Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. 1<sup>a</sup> Ed. Díaz de Santos; 1992. 272 p.