

Revista Médica Herediana

ISSN: 1018-130X

famed.revista.medica@oficinas-upch.pe

Universidad Peruana Cayetano Heredia

Perú

Cuba-Fuentes, María; Jurado, Arturo; Estrella, Eva  
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 Médica Herediana, vol. 22, núm. 1, enero-marzo, 2011, pp. 4-9

Universidad Peruana Cayetano Heredia

San Martín de Porres, Perú

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338038901002>

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

# 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.

Attributes of Primary Care and patient satisfaction degree on a primary care facility.

Maria Cuba-Fuentes<sup>1,2</sup>, Arturo Jurado<sup>1</sup>, Eva Estrella<sup>3</sup>.

## RESUMEN

La Atención Primaria de Salud es la estrategia adoptada por EsSalud (Seguridad Social del Perú) para lograr sus objetivos institucionales. **Objetivo:** Evaluar el cumplimiento de la estrategia de atención primaria y el grado de satisfacción de los usuarios en un establecimiento de salud de primer nivel. **Material y Métodos:** Se realizó un estudio descriptivo transversal en un establecimiento de salud de primer nivel. Se aplicaron 2 encuestas a 240 usuarios escogidos al azar. Se midió el grado de satisfacción con respecto a la estructura, los procesos y los resultados del establecimiento, y el cumplimiento de tres atributos de la atención primaria: primer contacto, integralidad y continuidad. **Resultados:** El 61,7% de los usuarios mostró satisfacción media y 23,3% satisfacción alta. Los usuarios estaban satisfechos o muy satisfechos en 5 parámetros: accesibilidad geográfica (99,8%), infraestructura (66,6%), horarios de atención (61%), resolución de problemas (52,5%) y exámenes auxiliares (51,3%). El 47% mostró satisfacción media con la atención recibida. El grado más bajo de satisfacción se encontró con los tiempos de espera para atenciones programadas (29,1%) y de emergencia (7,5%). En cuanto a los atributos de la Atención Primaria, los atributos de continuidad (55%) y de primer contacto (55,8%) mostraron un cumplimiento medio y el de integralidad fue percibido de bajo cumplimiento (51,7%). **Conclusiones:** El grado de satisfacción con el establecimiento y el cumplimiento de los atributos de la atención primaria fueron percibidos en grado medio. (*Rev Med Hered* 2011;22:4-9).

**PALABRAS CLAVE:** Satisfacción del paciente, atención primaria de salud, mecanismos de evaluación de la atención de salud.

<sup>1</sup> Médico Familiar. Médico Asistente del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo. Lima, Perú.

<sup>2</sup> Profesor Contratado Facultad de Medicina Alberto Hurtado, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.

<sup>3</sup> Médico Familiar. Estudiante de Maestría de Salud Pública, University of Minnesota. Minnesota, USA.

## SUMMARY

Primary health care strategy has been adopted by Health Social Security from Peru (EsSalud) to achieve its corporate goals. **Objective:** To assess the compliance of the primary health care strategy and the user satisfaction degree in an EsSalud primary care center. **Material and Methods:** A cross-sectional descriptive study design was conducted. Two surveys were applied to 240 randomly selected users. User satisfaction degree was measured considering the structure, processes and outcomes of the center. We measured the compliance of three attributes of primary care: accessibility, comprehensiveness and continuity. **Results:** 61.7% of users showed medium general satisfaction and 23.3% high general satisfaction. The users were satisfied or very satisfied with 5 parameters: geographical accessibility (99.8%), infrastructure (66.6%), hours care (61%), problem solving (52.5%) and diagnostic tests (51.3%). 47% of users showed medium satisfaction with care received in the center. The lowest degree of satisfaction was found with the waiting times for outpatient clinic care (29.1%) and emergency care (7.5%). About Primary care Attributes, accessibility (55.8%) and continuity (55%) showed a medium compliance, comprehensiveness was perceived as a low compliance (51.7%). **Conclusions:** The satisfaction degree with the center and the compliance of the primary care attributes were medium. (*Rev Med Hered 2011;22:4-9*).

**KEY WORDS:** Patient satisfaction, primary health care, quality of health care, health care evaluation mechanisms.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente hay una demanda creciente por los servicios de atención primaria de salud a nivel mundial. Esta demanda refleja un interés progresivo por conseguir sistemas de salud más equitativos, integradores y justos. Asimismo, refleja la necesidad de desarrollar una perspectiva más integral sobre la eficacia de los sistemas de salud (1).

EsSalud es la entidad prestadora de servicios de salud para trabajadores dependientes y sus familias; aproximadamente 26% de la población nacional tiene derecho a la atención de salud en EsSalud. La meta de esta institución es ofrecer atención integral de salud a la población asegurada, y para ello ha implementado un Plan de Fortalecimiento de los Centros de Atención Primaria proveyéndolos con más recursos humanos y financieros, buscando así cumplir plenamente con la estrategia de atención primaria de salud (2).

En los países donde la atención primaria es la base del sistema sanitario, los establecimientos de salud de atención primaria pueden resolver el 80% de los problemas de salud (3). El fortalecimiento del primer nivel de atención de salud es la estrategia que hasta el momento ha demostrado mejores resultados a nivel mundial, tanto en países desarrollados como en países en vías de desarrollo. Los países que invierten más en atención primaria tienen menores gastos y mejores niveles de salud poblacional (4).

La satisfacción de los usuarios es crucial en la prestación de servicios por esto en muchos países se mide en forma rutinaria (5).

A nivel local también existen estudios de calidad en servicios hospitalarios y de consulta externa, y evidencia cómo la implementación de círculos de mejora de calidad, mejora la satisfacción de los usuarios o cómo influencia la prestación de servicios en la percepción de calidad de atención (6).

En contraste, pocos reportes en la literatura evalúan la consecución de los atributos de la atención primaria y su relación con la satisfacción del usuario (7,8,9). Basándonos en estos datos, el objetivo del estudio fue evaluar el cumplimiento de los atributos de la atención primaria y el grado de satisfacción de los usuarios de un centro de atención primaria.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Se efectuó un estudio descriptivo transversal, en el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo, un establecimiento de atención primaria de EsSalud. Se realizaron 2 encuestas que fueron validadas en un estudio piloto. Una encuesta que buscó medir los atributos de la atención Primaria, adaptada de las investigaciones de Barbara Starfield (Primary Care Assessment Tool) y otra sobre satisfacción con el servicio de salud. Los usuarios encuestados fueron los que acudieron al establecimiento, cuya población adscrita

pertenece a los distritos de Chorrillos y Barranco. Estos usuarios fueron encuestados por dos profesionales de la salud de otro establecimiento. Fueron seleccionados al azar 10 usuarios de la consulta externa del establecimiento de salud por día, lográndose recolectar la información en un mes.

#### *Criterios de Inclusión*

Ser usuario del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo, haber hecho uso del establecimiento en el último año, aceptar ser parte de la encuesta y edad  $\geq 15$  años.

#### *Criterios de exclusión*

No saber leer y escribir.

#### *Muestra*

Se realizó muestreo probabilístico. El tamaño de la muestra ( $n$ ) se calculó de un universo de 45 600 usuarios de edades entre 15 y 60 años adscritos al establecimiento; se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, con un valor  $p$  de 20%, un nivel de confianza de 95,5% y un margen de error de 5%, resultando un tamaño de 240 participantes.

#### *Variables*

*Satisfacción de los usuarios de establecimientos de salud.* Conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provee a los usuarios de servicios. En la determinación del grado de satisfacción de los usuarios se consideró 9 parámetros: horario del establecimiento, tiempo de espera en la consulta, tiempo de espera en

emergencia, atención por el médico, enfermera y odontólogo en la consulta, resolutividad, infraestructura del establecimiento, exámenes auxiliares, medicación prescrita y accesibilidad geográfica. Se elaboró una encuesta que se validó mediante un estudio piloto, para evaluar los 9 parámetros en una escala del 1 al 5, desde "No satisfecho" hasta "Muy satisfecho".

*Consecución de atributos básicos de la atención primaria en el establecimiento de salud.* Logro de la implementación de los 3 atributos básicos de la atención primaria: primer contacto, integralidad y continuidad en el servicio de salud. El indicador fue la frecuencia con la que el usuario percibió el cumplimiento de estos atributos en el establecimiento. Se realizó una segunda encuesta en simultáneo a los pacientes en estudio. La calificación se realizó una escala de 3 posibilidades: "nunca", "algunas veces" y "siempre".

#### *Análisis estadístico*

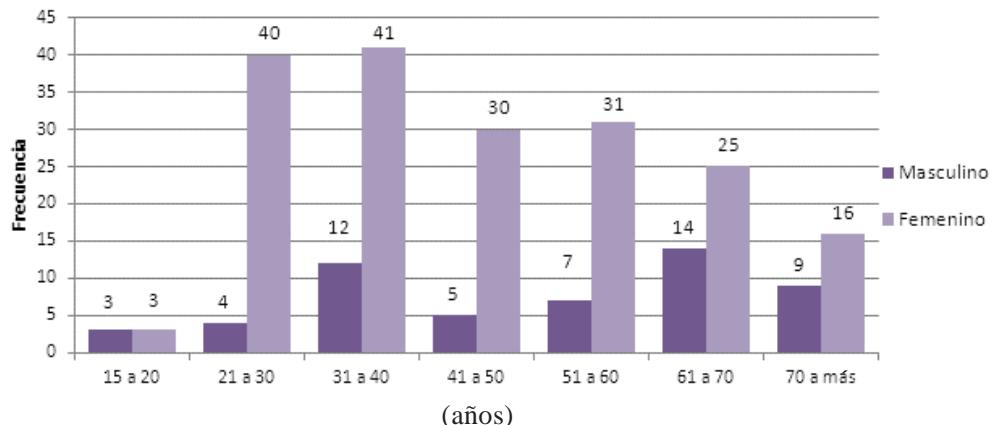
Para el procesamiento de los datos se empleó el paquete estadístico SPSS versión 15,0.

Se realizó el análisis de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach. Como la escala de Lickert no permite valores perdidos, en un grupo de preguntas que tuvieron valores perdidos y no aplicados, se procedió a completarlos usando la mediana o moda, para variables ordinales.

## **RESULTADOS**

El porcentaje mayor de usuarios encuestados correspondió al sexo femenino (77,5%). La distribución según grupos etarios se puede ver en el gráfico 1. Los

**Gráfico1.** Distribución de la población de estudio, según edad y sexo.



adultos mayores fueron los que utilizaron más los servicios del establecimiento, acudiendo en promedio, a más de 4 consultas al año.

La mayoría (61,7%) de usuarios manifestaba un grado de satisfacción media con el servicio de salud, sumando 85% los que expresaron una satisfacción media y alta.

El nivel de satisfacción del usuario según tiempo de espera, atención recibida, resolución de problemas, infraestructura, ayuda diagnóstica y terapéutica se puede apreciar en la tabla 1.

En relación a la satisfacción con el horario del establecimiento, 147 (61%) declararon estar satisfechos o muy satisfechos, 60 (25%) regularmente satisfechos y 33(14%) estuvieron insatisfechos o poco satisfechos. Casi la totalidad de los pacientes encuestados refirieron acceder al establecimiento en menos de 60 minutos desde su casa.

En relación al cumplimiento general de los atributos de la atención primaria, el 57,1% de los encuestados percibió el cumplimiento como medio, mientras que 30% percibió que nunca se cumplían. Al analizar los tres atributos por separado, se encontró lo siguiente:

*Primer contacto:* El 55% de los usuarios refirieron un cumplimiento medio (Tabla 2). Siete de cada diez pacientes (73,8%) refirieron que nunca fueron atendidos por el servicio el mismo día en que se sintieron enfermos.

Casi la mitad de pacientes refirió que tenía que esperar mucho tiempo o hablar con muchas personas para lograr ser atendidos en el establecimiento. La mitad manifestó que nunca es fácil conseguir citas. El 34% de los pacientes refirió que siempre esperaban más de 30 minutos para ser atendidos en las citas programadas.

*Continuidad:* El 55% percibió un cumplimiento medio (Tabla 2). En relación al grado de comprensión mostrado por el médico acerca de sus inquietudes, el 51,3% de los entrevistados manifestó que el médico entendía siempre las preguntas que se le hacía, 49% contestó que el médico respondía siempre de forma entendible, y 20% refirió que al tener dudas sobre su salud siempre podían consultar a su médico. La mitad de los pacientes declaró que el médico siempre le daba suficiente tiempo para hablar de sus problemas, y 8,3% manifestó que aquello no nunca sucedía.

El 54,6% de los pacientes refirió que el médico siempre conocía su historia clínica y 32% que el médico

**Tabla 1.** Satisfacción del usuario según tiempo de espera, atención recibida, resolución de problemas, infraestructura, ayuda diagnóstica y terapéutica.

	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>					<b>TOTAL</b>
	<b>NS n(%)</b>	<b>PC n(%)</b>	<b>RS n(%)</b>	<b>S n(%)</b>	<b>MS n(%)</b>	
<b>Tiempo de Espera</b>						
- Atenciones Programadas	79(32,9)	36(15,0)	55(22,9)	68(28,3)	2(0,8)	240
- Atenciones en Emergencia	162(67,5)		33(13,8)	18(7,5)		213*
Atención Recibida	30(12,5)	17(7,1)	81(33,8)	92(38,3)	20(8,3)	240
Resolución de problemas	31(12,9)	24(10,0)	59(24,6)	122(50,8)	4(1,7)	240
Infraestructura	15(6,3)		65(27,1)	160(66,6)		240
Ayuda diagnóstica	56(23,3)		57(23,8)	123(51,3)		236**
Terapéutica	25(10,4)	57(23,8)	64(26,7)	90(37,5)		236**

NS: no satisfecho, PC: poco satisfecho, RS: regularmente satisfecho, S: satisfecho, MS: muy satisfecho

\*27 usuarios no usaban el servicio de emergencia

\*\*4 usuarios no usaban el servicio

**Tabla 2.** Cumplimiento de los atributos Básicos de la Atención Primaria

Atributo	NIVEL DE CUMPLIMIENTO		
	Baja n(%)	Media n(%)	Alta n(%)
<b>Primer contacto</b>	92 (38,3)	134(55,8)	14(5,8)
<b>Continuidad</b>	43(17,9)	132(55,0)	65(27,1)
<b>Integralidad</b>	124(51,7)	68(28,3)	48(20,0)

solo algunas veces la conocía. A la pregunta si el médico conocía la medicación que utilizaba, 55,8% señaló que esto sucedía casi siempre. Al preguntarles si el médico conversaba con los familiares cuando era necesario, el 67,5% refirió que nunca sucedía. En cuanto a la conformidad con el servicio de salud, el 50% de los encuestados manifestó que cambiaría de servicio de salud si pudiera.

*Integralidad:* El grado de cumplimiento de este atributo fue bajo (51,7%) (Tabla 2). 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% que nunca les hablaba sobre tabaquismo, actividad física y estilos de vida saludables.

## DISCUSIÓN

Hemos encontrado un grado de satisfacción medio de parte de los usuarios, el cual coincide con un cumplimiento medio de los atributos de la Atención Primaria, aunque no se puede establecer una asociación.

Existen muchos estudios en los que se ha evaluado la satisfacción de los usuarios de establecimientos de salud como medida de calidad de atención (9,10), sin embargo, en Atención Primaria es necesario determinar el logro de las características esenciales para la consecución de sistemas más costo-efectivos y equitativos. La medición del logro de los atributos de la atención primaria puede llevarnos a estandarizar la forma de calificar el desempeño de los centros base de la estrategia de Atención Primaria (11).

La prestación de salud ideal sería aquella que cubra ambos aspectos: la satisfacción de los usuarios con el establecimiento y sus prestadores y la calidad técnica medida por el cumplimiento de la estrategia de Atención Primaria (12). En este aspecto la investigación mostró que la integralidad es el aspecto menos desarrollado en el establecimiento.

La OMS en su informe mundial del 2008 titulado “La Atención Primaria, más necesaria que nunca”(11), nos dice que el logro de la estrategia de Atención Primaria tiene dos ejes fundamentales que son los recursos humanos y la transformación del sistema. No es posible un cambio del paradigma biomédico al biopsicosocial sin recursos preparados para realizar todas las actividades inherentes a la estrategia. Por otro lado, el cumplimiento de la misma nunca llegará a ser satisfactorio sin sistemas que garanticen una práctica adecuada de la estrategia.

La estrategia que viene impulsando actualmente EsSalud para fortalecer la Atención Primaria de Salud a nivel nacional, debe acompañarse de un programa que promueva el cumplimiento de los atributos de la Atención Primaria de Salud. Se debe establecer un sistema que facilite la supervisión, monitoreo y evaluación de los procesos de aplicación de los atributos de la Atención Primaria de Salud, así como el nivel de satisfacción de los usuarios, incluyendo estos resultados en los acuerdos de gestión institucionales (13).

Impulsar la estrategia de Atención Primaria de Salud en EsSalud conlleva mantener en alianza con las universidades, un programa sostenido de formación y/o reconversión de proveedores de servicios de salud,

que apliquen de forma innovadora los conceptos y habilidades de la atención integral.

Se debe tomar en cuenta el perfil de los usuarios de EsSalud para orientar los esfuerzos institucionales de cambio, a esas características especiales, como el hecho de hacer mayor uso de los servicios y conocer y demandar más el cumplimiento de sus derechos en salud.

El impacto de darle solo valor a aspectos relacionados a la percepción del usuario o a las metas por producción predominantes en los servicios de Atención Primaria de Essalud, puede llevar a una mirada sesgada de lo que sucede en los establecimientos de atención Primaria. Una evaluación ideal debería integrar aspectos relacionados a la complejidad y la diversidad de las funciones que se realizan en este nivel de atención sanitaria.

## Correspondencia

Sofía Cuba Fuentes  
Calle Micaela Bastidas 146 Dpto. 101 La Molina  
Lima, Perú  
correo electrónico: maria.cuba@upch.pe

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Starfield B. Atención Primaria: Equilibrio entre necesidades de salud, servicios y tecnología. 2da edición. Madrid: Masson; 2002.
2. Campbell S, Roland M, Wilkin D. Improving the quality of care through clinical governance. *BMJ* 2001;322 (7302):1580-2.
3. Starfield B. Is primary care essential? *Lancet* 1994;1129-33.
4. Harzheim E, Starfield B, Rajmil L, Alvarez-Dardet C, Stein AT. Internal consistency and reliability of Primary Care Assessment Tool (PCATool-Brasil) for child health services. *Cad Saude Pública*. 2006;22(8):1649–1659.
5. Equipo Peruano para la Evaluación del Programa Incógnito. Determinantes de la Satisfacción de Usuarios de Servicios de Atención Primaria de Salud Públicos y Privados en Lima, Perú. *MPA e-Journal* 2008;2(3):161-6. URL disponible en: <http://www.idefiperu.org/MPANRO3/fullor3EPEVIp5.html> (Fecha de acceso: junio 2010)
6. Vicuña M. Nivel de Satisfacción y disfunciones percibidas sobre calidad en servicios Obstétricos. *An Fac Med* 2002;63(1):40-50.
7. Garrat A. Patient satisfaction questionnaires for primary care out-of-hours services: a systematic review. *Br J Gen Pract* 2007;57(542):741-7.
8. Graham R. The importance of having a usual source of health care. *Am Fam Physician* 2000;62(3):477.
9. Kerssens JJ, Groenewegen P, Sixma HJ, Boerma WG, Van der Eijk I. Comparison of patient evaluations of health care quality in relation to WHO measures of achievement in 12 European countries. *Bull World Health Organ* 2004;82:106-14.
10. Patient-Reported Outcomes Measurement Group / National Centre for Health Outcomes Development / University of Oxford. Reports and Publications. Oxford: University of Oxford. 2010. URL Disponible en: <http://phi.uhce.ox.ac.uk/newpubs.php> (Fecha de acceso: junio del 2010)
11. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud Mundial 2008: La Atención Primaria de salud, más necesaria que nunca. Ginebra: OPS; 2008.
12. Peñaloza B, Leisewitz T, Bastías G, et al. Metodología para la evaluación de la relación costo-efectividad en centros de atención primaria de Chile. *Rev Panam Salud Pública* 2010;28(5):376-87.
13. Oficina Central de Planificación/EsSalud. Plan Estratégico de EsSalud 2003-2007. Lima: EsSalud; 2003.

Recibido: 10/05/10  
Aceptado para publicación: 18/11/10