



Horizonte Sanitario

ISSN: 1665-3262

horizontesanitario@ujat.mx

Universidad Juárez Autónoma de  
Tabasco  
México

García Rojas, Edgar; Álvarez Morales, Eva; Pascual Álvarez, Holanda Guadalupe; Cruz  
Gómez, Anahí de los Ángeles; García Hernández, Héctor Javier  
Evaluación de la percepción de la atención médica por los usuarios  
Horizonte Sanitario, vol. 8, núm. 3, septiembre-diciembre, 2009, pp. 19-24  
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco  
Villahermosa, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457845133004>

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

redalyc.org

Sistema de Información Científica  
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

## **Evaluación de la percepción de la atención médica por los usuarios**

Edgar García Rojas\*,Eva Álvarez Morales\*\*  
Holanda Guadalupe Pascual Álvarez\*\*\*,  
Anahí de los Ángeles Cruz Gómez\*\*\*\*,  
Héctor Javier García Hernández\*\*\*\*\*

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

### **INVESTIGACION**

Fecha de recibido: 15 de Junio de 2009.

Fecha de Aceptación: 25 de Agosto de 2009.

### **DIRECCIÓN PARA RECIBIR CORRESPONDENCIA**

Col. Jesús Antonio Sibila Zurita C.P.86260  
Villahermosa Tabasco, México  
E-mail• [knd\\_edgar\\_1989@hotmail.com.mx](mailto:knd_edgar_1989@hotmail.com.mx)

\*Alumno en licenciatura en Médico Cirujano quinto semestre

\*\*Alumna en licenciatura en Médico Cirujano séptimo semestre

\*\*\* Alumna en licenciatura en Médico Cirujano quinto semestre

\*\*\*\* Alumna en licenciatura en Médico Cirujano quinto semestre

\*\*\*\*\*Alumno en licenciatura en Médico Cirujano séptimo semestre

*Calidad y Gestión de Servicios de Salud*  
Edgar García Rojas,Eva Álvarez Morales  
Holanda Guadalupe Pascual Álvarez,  
Anahí de los Ángeles Cruz Gómez,  
Héctor Javier García Hernández  
HORIZONTE SANITARIO

### **RESUMEN**

*Introducción* • Actualmente en instituciones públicas como privadas del sector de salud existe interés en evaluar la calidad de la atención médica relacionada con los pacientes: como son las comodidades que tiene, en cuanto equipamiento, y sobre todo la calidad de atención que ha estos se les brinda en las áreas de estructura, proceso y resultado.

*Objetivo* • conocer la percepción de la calidad de la atención médica por los usuarios de consulta externa del centro de salud microrred 2 San Joaquín colonia Tamulte Delicias así como el trato y servicio que se les frece durante su estancia.

*Material y Métodos* • Se realizo un estudio por método de encuesta a 40 pacientes elegidos al azar del centro de salud microrred 2 San Joaquín colonia Tamulte Delicias, en el cual se identificaron las áreas de estructura, proceso y resultados para medir la atención de la calidad médica que se brinda, dicha encuesta fue realizada en las semanas 20-31 de julio 2009.

*Resultados* • en la medida de la calidad de la atención médica participaron 31(71%) mujeres y 9(23%) hombres. De las áreas analizadas predominó los aspecto de estructura con (68%), proceso (67%) y resultados con (66%) como favorable (bueno).

*Conclusiones* • Un alto porcentaje de la población de este estudio percibe la atención de la calidad médica en sus diferentes áreas como favorable.

*Palabras claves* • Evaluación, Calidad percibida, Atención médica

## SUMMARY

Introduction • nowadays, in private and public Welfare institutes there is a growing interest in evaluating the quality of medical care to patients: medical care such as personal confort, equipment conditions, facilities and above all process and results. AIM: to understand the quality of health services as perceived by our external patients (health center Microrred 2 San Joaquín, Tamulté Delicias). To know how care and service is offered in than health center.

Material and methods • 40 patients at the health center Microrred were surveyed randomly, result of a survey method. In the survey, areas like structure, process and results were taken into consideration to measure the medical care. application: weeks 20-31, july 2009.

Results • 31 men (71%) and 9 women (23%) participated in this survey. Percentages in structure (68%) process (67%) and results (66%) is consider as a "good" practice of medical care. CONCLUTIONS: A high considerable percentage of people consider that the quality of medical care in different areas as good

Key words: Evaluation, perceived quality , medical care.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente en instituciones públicas como privadas del sector de salud existe interés en evaluar la calidad de la atención médica relacionada con los pacientes: como son las comodidades que tiene, en cuanto equipamiento, y sobre todo la calidad de atención que ha estos se les brinda, la estructura, proceso y resultado han sido una contribución importante pues permite medir ordenadamente las variables.

La información analizada de la encuesta aplicada a 40 pacientes del centro de salud que acudieron al servicio de salud de la microrred 2 San Joaquín, colonia Tamulte Delicias del 20-31 de julio del 2009, proyecta que la atención percibida en un 60% fue buena y el 40% mala, donde los principales motivos que definen la calidad como buena fueron el trato personal, mejoría en salud, y los motivos de la mala calidad se encuentran muy relacionados con el tiempo de espera. Con base en lo anterior, se desprende el análisis de la satisfacción de los usuarios, vista como un indicador referente a los resultados obtenidos, a partir del cual se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la estructura (comodidades, instalaciones físicas, y organización técnicas), el proceso (procedimientos, acciones realizadas durante la consulta) y el resultado (cambios en el estado de salud y la percepción general de la mala o buena atención recibida). Cabe mencionar que también es fundamental la relación médico-paciente como un elemento básico para brindar una buena calidad de la atención médica, el personal debe adaptarse a la cultura del paciente para que se les pueda facilitar y brindar mejor atención e información del problema de salud que los aqueja y así generar más confianza. Finalmente hay que tener presente que lo primero

es brindar el mejor servicio y beneficios a los pacientes con buena calidad.

Esta investigación tiene como objetivo principal el conocer la percepción de la calidad de la atención médica por los usuarios de consulta externa del centro de salud microrred 2 San Joaquín colonia Tamulte Delicias así como el trato y servicio que se les frece durante su estancia.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizo un estudio por método de encuesta a 40 pacientes elegidos al azar del centro de salud microrred 2 San Joaquín colonia Tamulte Delicias, en el cual se identificaron las áreas de estructura, proceso y resultados para medir la calidad de la atención medica que se brinda, dicha encuesta fue realizada en las semanas 20-31 de julio 2009. Aplicado por los estudiantes correspondientes al ciclo escolar corto julio-agosto 2009. Eva Álvarez Morales, Edgar García Rojas, Anahí de los Ángeles Cruz Gómez, Héctor Javier García Hernández y Holanda Guadalupe Pascual Álvarez. El análisis que se realizó fue con método estadístico descriptivo utilizando graficas de pastel y barras.

Para la evaluación de la percepción de la calidad de la atención médica se aplicó una encuesta con previa

Información por parte del investigador y la autorización del participante. La información proporcionada fié totalmente confidencial y para uso exclusivo de la evaluación de la misma, de acuerdo a lo que establecen los artículos del 17 al 32 de la Ley General de Salud.

De la evaluación de estructura que se realizo en la encuesta a los pacientes sobre el lugar donde reciben su consulta el 3(8%) la considera

muy buena, el 1(3%) la percibe como mala, predominando con el 36(89%) como buena. (Figura 1).

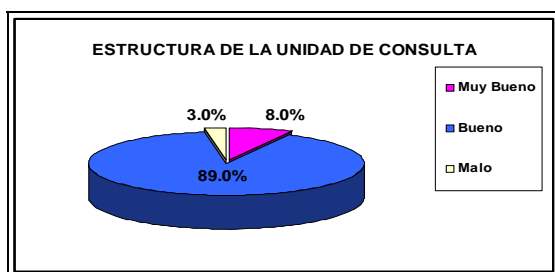


Figura 1. Percepción de los usuarios referente a la unidad donde brindan la consulta médica.

Fuente: Encuesta de la evaluación de la percepción de la calidad de la atención clínica a usuarios del centro de salud microrred 2 San Joaquín col. Tamulte Delicias.

La valoración que dan los usuarios de acuerdo a su apreciación de la estructura de recursos humanos de la unidad de salud que visitan son: 8(20%) muy bueno, 29(72.5) bueno y el 3(7.5%) malo. (Figura 2).

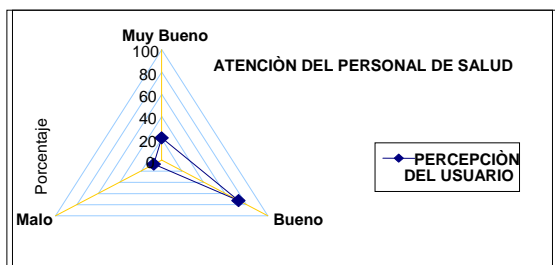


Figura 2. Percepción de la atención del personal de salud por los usuarios.

Fuente: Encuesta de la evaluación de la percepción de la calidad de la atención clínica a usuarios del centro de salud microrred 2 San Joaquín col. Tamulte Delicias.

La calificación que proporcionan los pacientes encuestados respecto a la puntualidad que tienen el personal de salud de la microrred 2 San Joaquín para presentarse son; 5(12.5%) muy buena, 24(60.0%) buena, 8(20.0%) mala y 3(7.5%) muy mala. (Figura 3).

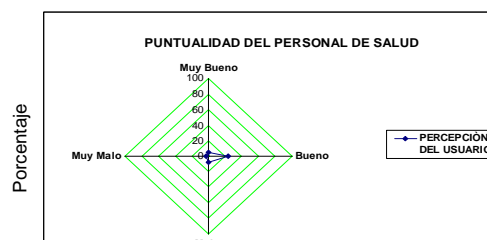


Figura 3. Percepción de los usuarios sobre la puntualidad del personal de salud.

Fuente: Encuesta de la evaluación de la percepción de la calidad de la atención clínica a usuarios del centro de salud microrred 2 San Joaquín col. Tamulte Delicias.

De los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los usuarios perciben que el interés por parte del médico al explicarle su problema de salud es: 11(27.5%) muy buena, el 23(57.5%) buena y el 6(15%) la percibe como mala.

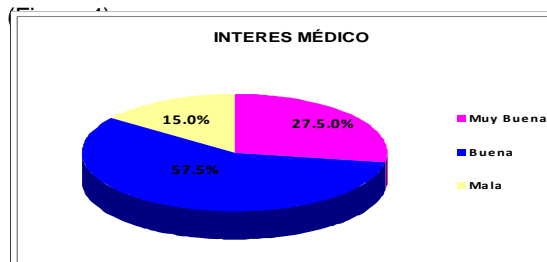


Figura 4. Percepción de los usuarios referente a la atención del médico.

Fuente: Encuesta de la evaluación de la percepción de la calidad de la atención clínica a usuarios del centro de salud microrred 2 San Joaquín col. Tamulte Delicias.

Del total de la población encuestada considera el tiempo que el médico le brinda durante su consulta como, 5(12.5%) muy bueno, 31(77.5%) bueno y el 4(10.0%) lo percibe como malo. (Figura 5).

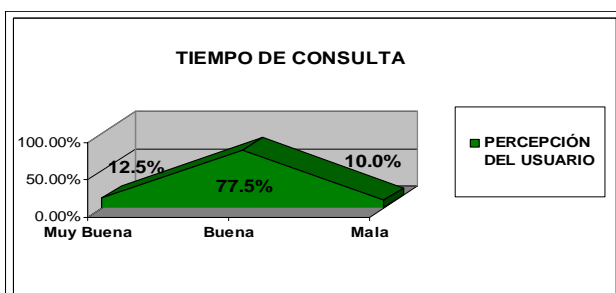


Figura 5. Percepción de los usuarios por el tiempo que el médico le brinda durante su consulta.

Fuente: Encuesta de la evaluación de la percepción de la calidad de la atención clínica a usuarios del centro de salud microrred 2 San Joaquín col. Tamulte Delicias.

La percepción de los usuarios encuestados sobre los costos que les han surgido durante su consulta médica el 5(12.5%) lo califica como muy bueno no han sido tan altos, el 25(62.5%) lo considera como bueno, el 9(22.5%) como malo y el 1(2.5%) como muy malo. (Figura 6).

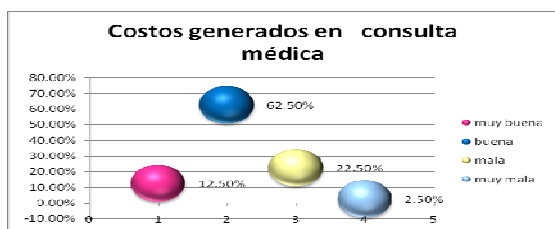


Figura 6. Percepción de los usuarios referente a los altos costos generados en la consulta medica.

Fuente: Encuesta de la evaluación de la percepción de la calidad de la atención clínica a usuarios del centro de salud microrred 2 San Joaquín col. Tamulte Delicias.

Con la percepción de los usuarios encuestados se recogen los siguientes datos al evaluar la proporción de medicamentos por el centro de salud: 5 (12.5%) lo califica como muy buena, el 24(60.0%) lo considera como bueno y el 11(27.5%) como malo. (Figura 7).

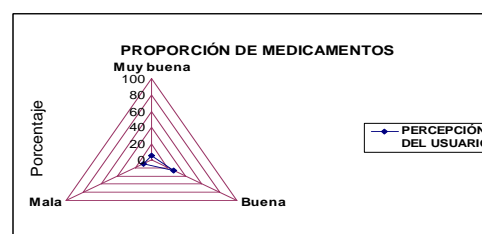


Figura 7. Percepción del usuario referente a la proporción de medicamentos por el centro de salud.

Fuente: Encuesta de la evaluación de la percepción de la calidad de la atención clínica a usuarios del centro de salud microrred 2 San Joaquín col. Tamulte Delicias.

Comparación de las variables medidas por la percepción de los usuarios del centro de salud microrred 2 San Joaquín colonia Tamulte Delicias, por medio de una encuesta a un total de 40 pacientes se encuentran los siguientes datos **Estructura**; 40(14.0%) muy bueno, 40(68.5%) bueno, 40(15.5%) malo y (2.0%) muy malo. **Proceso**; 40(15.0%) muy bueno, 40(67.0%) bueno, 40(15.5%) malo y 40(2.5%) muy malo. **Resultados** 40(14.0%) muy bueno, 40(66.0%) bueno, 40(18.5%) malo y 40(1.5%) muy malo. (Figura 8).

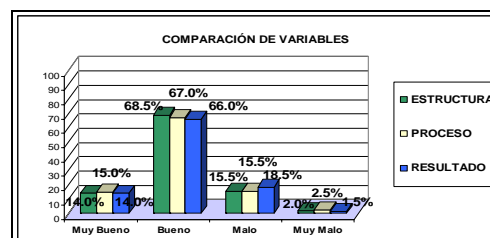


Figura 8. Comparación de las variables medidas de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Fuente: Encuesta de la evaluación de la percepción de la calidad de la atención clínica a usuarios del centro de salud microrred 2 San Joaquín col. Tamulte Delicias.

## **CONCLUSIÓN**

Finalmente se concluye con resultados favorables a la calidad de la atención médica basada en las encuestas realizadas a los pacientes afiliados al seguro popular y con el apoyo que nos brindó el Centro de Salud microrred 2 San Joaquín colonia Tamulte Delicias ubicado en la calle Gustavo Hernández Loroño.

De las encuestas realizadas se pudo observar que la mayoría de las respuestas a las preguntas del área de estructura fueron buenas de un conteo que arroja un porcentaje de 68.5% ; también se observan los resultados del área de Proceso con un porcentaje de 67% (como bueno) es decir que en estas área la calidad es favorable.

En cuanto al área de Resultado se obtuvieron un 66% de respuestas favorables cual significa que el promedio de la calidad de la atención médica en el Centro de Salud microrred 2 San Joaquín de la colonia Tamulte Delicias es “Bueno”.

En el conteo final de las respuestas obtenidas por la población encuestada podemos observar que la Estructura es la que tiene mejor crítica por los usuarios calificándola como buena, seguido del proceso, y resultado en el orden que se presenta.