



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE MEDICINA
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO
SUBDIVISION DE MEDICINA FAMILIAR
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
HOSPITAL GENERAL REGIONAL CON UMF # 1

**PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL BANCO DE SANGRE
EN EL HOSPITAL GENERAL REGIONAL c/MEDICINA FAMILIAR N° 1 DEL
IMSS DE CUERNAVACA MORELOS**

Número de registro SIRELCIS-F 2015-1102-46

TESIS QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN MEDICINA
FAMILIAR

PRESENTA:

LORENA MARLENE ACOSTA RAMIREZ

DIRECTORES DE TESIS

DRA. TRINIDAD LEON ZEMPOALTECA

DR. JUAN ORTIZ PERALTA

CUERNAVACA, MORELOS.

2016



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

“PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL BANCO DE SANGRE EN EL HOSPITAL GENERAL REGIONAL CON MEDICINA FAMILIAR N° 1 DEL IMSS DE CUERNAVACA MORELOS”

TRABAJO PARA OBTENER EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR

PRESENTA:

LORENA MARLENE ACOSTA RAMIREZ

A U T O R I Z A C I O N E S :

DRA. ANITA ROMERO RAMIREZ
COORD. DE PLANEACION Y ENLACE INSTITUCIONAL

DRA. LAURA ÁVILA JIMÉNEZ.
COORD. AUXILIAR MEDICO DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

DRA. MARIA CRISTINA VAZQUEZ BELLO.
COORD. AUXILIAR MEDICO DE EDUCACIÓN EN SALUD.

DRA. MONICA VIVIANA MARTINEZ MARTINEZ
ENC.COORDINADOR CLÍNICO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN EN SALUD

DRA. MONICA VIVIANA MARTINEZ MARTINEZ.
PROFESOR TITULAR DE LA ESPECIALIDAD DE MEDICINA FAMILIAR

ASESORES DE TESIS

DRA. TRINIDAD LEON ZEMPOALTECA

MÉDICO FAMILIAR
ADSCRITO AL HGR # 1 IMSS,

DR. JUAN ORTIZ PERALTA

MIC MEDICO FAMILIAR JUBILADO IMSS

CUERNAVACA, MORELOS

2016

**“PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL BANCO DE SANGRE
EN EL HOSPITAL GENERAL REGIONAL CON MEDICINA FAMILIAR N° 1 DEL
IMSS DE CUERNAVACA MORELOS “**

TRABAJO PARA OBTENER EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR
PRESENTA:

LORENA MARLENE ACOSTA RAMIREZ

A U T O R I Z A C I O N E S

DR. JUAN JOSÉ MAZÓN RAMÍREZ

JEFE DE LA SUBDIVISIÓN DE MEDICINA FAMILIAR

DIVISIÒN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

FACULTAD DE MEDICINA

U.N.A.M.

DR. ISAÍAS HERNÁNDEZ TORRES

COORDINADOR DE DOCENCIA

SUBDIVISIÓN DE MEDICINA FAMILIAR

DIVISIÒN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

FACULTAD DE MEDICINA

U.N.A.M.

**“PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL BANCO DE SANGRE
EN EL HOSPITAL GENERAL REGIONAL CON MEDICINA FAMILIAR N° 1 DEL
IMSS CUERNAVACA MORELOS”**

TRABAJO PARA OBTENER EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR

PRESENTA:

**LORENA MARLENE ACOSTA RAMIREZ
RESIDENTE DE MEDICINA FAMILIAR**

PRESIDENTE DEL JURADO

DR.DANIEL ALVAREZ ESCOBEDO
MEDICO FAMILIAR ADSCRITO AL HGR#1

SECRETARIO DEL JURADO

DRA.MONICA VIVIANA MARTNEZ MARTINEZ
PROFESOR TITULAR DEL CURSO DE ESPECIALIZACION EN MEDICINA FAMILIAR

VOCAL DEL JURADO

DRA. TRINIDAD LEÓN ZEMPOALTECA.
MEDICO FAMILIAR ADSCRITO AL HGR#1

VOCAL DEL JURADO

DR. JUAN ORTIZ PERALTA
MIC MEDICO FAMILIAR JUBILADO IMSS

AGRADECIMIENTOS

A Dios por haberme dado la vida y la oportunidad de nacer en la familia que tengo.

A mis padres por todo su esfuerzo, amor y dedicación para educarme y proporcionarme lo necesario para poder ser una mujer con valores educación y feliz.

A mis hermanos por ser mis compañeros en todo este camino, y por su apoyo incondicional.

A mi novio Pablo por estar a mi lado desde el inicio de la especialidad, por la paciencia y por el empeño que me ha demostrado para poder seguir juntos.

A mi Abuelita Luz María por sus enseñanzas y por los recuerdos tan bellos que me han motivado en estos últimos años.

A mis tías Irasema, Paty, Mónica, María por apoyarme siempre en cada decisión y por enseñarme que de cada momento de la vida debo tomar lo mejor.

A la Dra. Trinidad por su dedicación apoyo y paciencia para poder lograr este proyecto y por su sabiduría para poder continuar a pesar de los obstáculos.

A la Dra. Mónica por su apoyo y ayuda en los momentos difíciles de este camino.

Al Dr. Ortiz por su asesoría, siempre oportuna.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE MEDICINA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
SUBDIVISIÓN DE MEDICINA FAMILIAR

ÍNDICE	Página
1.- Título	9
2.-Índice general	7
.- Resumen	9
4.-Marco teórico	
a) Introducción	11
b) Percepción (Definición	12
c) Satisfacción (Definición)	13
d) Satisfacción del usuario	13
e) Escalas para medir satisfacción	14
f) Encuesta de investigación	15
g) Consideraciones bibliográficas	16
4.- Planteamiento del problema	20
5.- Justificación	20
6.-Objetivos	21
7.- Hipótesis de trabajo	21
8.- Metodología	22
a) Tipo de estudio	22
b) Población, lugar y tiempo de estudio	22
c) Tipo de estudio y tamaño de la muestra	22
d) Criterios de inclusión, exclusión y de eliminación.	23

e) Información a recolectar	27
f) Método para captar la información.	28
g) Consideraciones éticas	30
9.-Resultados	31
-Descripción de los resultados.	31
-Tablas y (graficas)	31
Tabla 1 Edad por grupos	31
Tabla 2 Características sociodemográficas	31
Tabla 3 Procedencia, residencia, derecho IMSS-tipo de donador	32
Grafico 1 Percepción de satisfacción.	32
Tabla 4 Satisfacción según dimensión	33
Tabla 5 Grado de satisfacción según dimensión	34
Tabla 6 Percepción de la relación interpersonal	35
10. Discusión	36
11. Conclusiones	40
12. Referencias bibliográficas	42
13. Anexos	
a) Encuesta para percepción de satisfacción	45
b) Consentimiento informado	48

PERCEPCION DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL BANCO DE SANGRE EN EL HOSPITAL GENERAL REGIONAL c/MEDICINA FAMILIAR N° 1 DEL IMSS DE CUERNAVACA MORELOS

Investigador Responsable Trinidad León Zempoalteca. Médico Familiar Adscrito Al H.G.R. M F 1 Cuernavaca Morelos e-mail: drazempoalteca@hotmail.com

Asesor Metodológico: Juan Ortiz Peralta Jubilado IMSS, M.I.C. e-mail: ortizperal@yahoo.com.mx

Residente de la Especialidad Medicina Familiar: Lorena Marlene Acosta Ramírez. Matricula: 99186202. e-mail: marlene_acosta5@hotmail.com.mx

RESUMEN

INTRODUCCION: Es de fundamental importancia para los servicios de salud, conocer el nivel de satisfacción de los usuarios a través de su propia percepción, como medida de calidad de la atención y el éxito del proveedor de los servicios de salud, ello supone un énfasis en la calidad, determinada por la satisfacción de necesidades y expectativas del usuario, en este caso, en el Banco de Sangre.

OBJETIVO: Identificar el grado de satisfacción de los usuarios del Banco de Sangre del Hospital General Regional c/MF N° 1 del IMSS de Cuernavaca Morelos.

MATERIAL Y METODOS: De enfoque cuantitativo y de corte transversal, con muestra de 245 usuarios en el Banco de sangre. Bajo consentimiento informado, se aplicaron cuestionarios de auto aplicación para variables sociodemográficas y encuestas de satisfacción tipo Likert conformado por dimensiones, para variables cuantitativas se utilizaron medidas de tendencia central (media, mediana y moda) y medidas de localización dispersión, (rango y desviación estándar). Para las variables cualitativas, frecuencias y porcentajes. Captura de base de datos en el programa Excel, comprobación la prueba de Chi², se utilizó el programa estadístico STATA –TRANSFERS 10.0.

RESULTADOS: Fueron encuestados bajo consentimiento informado 245(100%) usuarios del banco de sangre, con rango de edad 18 a 65 años, Mediana de 31 años, media 33.29 DE ± 9.99 años, 196(80%) hombres, 113(46.12%) casados, 77(31.43%) secundaria, 148(60.41%) empleados y 213(87.89%) fueron donadores de reposición.

El grado de satisfacción de 235(95.10%) usuarios la refirieron como: *excelente, muy bien a bien*.

La identificación del grado de satisfacción de los usuarios por dimensión: accesibilidad/tiempo 227(92.65%), confort/entorno 232(94.69%), Información plena 236(96.33%), trato personal 232(94.69%), trato profesional 235(95.92%), información/soporte psicosocial 228(93.06%), fue *excelente, muy bien a bien*.

En cuanto al trato interpersonal, el grado de satisfacción identificado: de administrativos 238(97.14%), de secretaria 243(99.19%), de trabajo social 238(97.15%), de quien realiza la extracción de sangre 232(94.69%), del médico que dictamina 195(79.59%), del investigador/encuestador 238(81.63%), fue *amable/cálido/satisfactoria*.

En el apartado de libre respuesta, encontramos que 158(64.49%) usuarios, no respondieron, aquellas que estuvieron en relación a la dimensión de accesibilidad, trato personal y tiempo de espera 38(15.51%), refiriéndolo como adecuado y de excelencia en el trato personal. Mientras que 49(20.0%), la información y el trato interpersonal lo consideraron como deficiente y falta calidez.

CONCLUSION: Se pudo identificar plenamente el grado de satisfacción de los usuarios a través de su percepción, que en general en más de la mitad, fue *excelente, muy bien a bien*. Es de suma importancia la percepción del usuario de los servicios de salud, porque su percepción va en relación con la calidad y calidez del servicio brindado.

PALABRAS CLAVE: Percepción. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud.

INTRODUCCIÓN

Ubicar el origen de la satisfacción de usuarios nos remite necesariamente al tema de la evaluación. Según Lancaster (1995), el tema de la evaluación empieza a tratarse en la década de los sesenta del siglo XX, e inicia con estudios relacionados con la evaluación de colecciones. El interés por realizar estudios de usuarios data de las primeras décadas del siglo pasado, desde entonces ha crecido el interés por estudiar la satisfacción de usuarios. Un usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información o servicio y que utiliza o utilizará recursos o servicios para cubrirla, dicho así, pareciera claro el objetivo de los profesionales: planear, diseñar y proveer recursos y servicios¹.

Los usuarios están interesados en un buen servicio, tal comportamiento está basado en experiencias previas, en sus percepciones o en las expectativas actuales. Ello supone un énfasis en la calidad percibida y en la satisfacción de necesidades y expectativas, lo que en la práctica obliga a la medida de la satisfacción como herramienta para la mejora continua de la calidad. Satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud constituye un proceso complejo de subjetividades, el fin de la prestación de los servicios de salud no se diferencia de la de otro tipo de servicio, que es la de satisfacer a los usuarios (pacientes y acompañantes)².

Pero sólo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos, y esto hace más compleja la trama y las acciones encaminadas por los gestores de servicios de salud, para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias para el logro de una excelencia. Dentro de los indicadores de la calidad que miden resultados, y al cual se le otorga cada vez mayor importancia, se incluye la satisfacción del paciente con la atención recibida, mediante la prestación de un servicio de mayor calidad².

MARCO TEORICO

Marco conceptual

a) Percepción

El vocablo percepción proviene del latín perceptio, compuesta por el prefijo *per* (por completo) y el verbo *capere* (capturar), y el sufijo *tio* (acción y efecto), es la acción y efecto de capturar por completo las cosas, capacidad para recibir mediante los sentidos y comprender o conocer algo.

Gibson señala que el concepto de percepción es holístico e integrada a un marco ecológico, por lo tanto no es interpretativa sino directa³. Para la psicología clásica, la percepción es un proceso activo-constructivo en el que el preceptor, antes de procesar la nueva información y datos archivados en su conciencia, construye un esquema informativo. Este consiste en una función que le posibilita, recibir, procesar e interpretar la información que llega desde el exterior, valiéndose de los sentidos, siendo el primer procedimiento cognoscitivo, que permite al sujeto capturar la información del medio que lo rodea a través de los sistemas sensoriales⁴.

Las características de la percepción de un individuo son de carácter subjetivo, selectivo y temporal, porque las personas deciden (a veces de forma inconsciente) percibir algunas cosas y otras no. Así mismo, es temporal porque no se producirá por siempre, sino por un corto plazo. Algunos autores han sugerido que en la satisfacción intervienen actitudes, expectativas, procesos de atribución, aprendizaje social, junto con la percepción de cómo ha resultado la experiencia. Cuyos componentes son externos e internos, hacen referencia a una imagen mental formada a partir de la experiencia humana, que incluye su forma de organización, su cultura y sus necesidades. Estos dos componentes de la

percepción, que analiza la ciencia psicológica, el medio interno que es el modo en el que se interpretara ese estímulo (variable según el individuo)⁵.

Satisfacción

La palabra satisfacción proviene del latín *satisfactio*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo se refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.

Satisfacción del usuario

La delimitación conceptual de la satisfacción es difícil de realizar pero en general podemos decir que está es un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de atención o información.

La satisfacción es entonces, la evaluación que realiza el usuario respecto al servicio y la atención recibida. Entonces está depende de que el servicio cumpla y responda a sus necesidades y expectativas para obtener un resultado eficaz. En el ámbito de la prestación de servicios de salud, es un predictor del cumplimiento del impartidor de servicios, así como, un predictor de la adhesión a la terapia impartida⁶.

La satisfacción es determinada por la percepción de condiciones internas y externas que percibe el usuario⁷.

La satisfacción dirigida al ámbito de salud, puede referirse mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (ubicación, ambiente y tiempo de espera); atención recibida (relación interpersonal e información) y repercusión en el estado de salud (asistencia personal y apoyo psicosocial), durante el proceso de atención. Existen determinantes que influyen en la percepción como la relación interpersonal, la cortesía, credibilidad, seguridad y profesionalismo. Estos

aspectos logran crear la satisfacción y el confort del usuario y permite crear y divulgar su buena experiencia⁸.

La satisfacción del usuario es entonces el resultado de la evaluación de las variables mencionadas, entre las cuales se incluye la confirmación subjetiva, las expectativas, la equidad, el cumplimiento y los resultados. De lo anterior se concluye que es importante identificar y analizar la percepción del usuario para medir la calidad del servicio y el desempeño de la organización⁹.

b) Escalas para medir satisfacción a través de percepción

La opinión de los usuarios, sus percepciones y los juicios que realizan sobre los servicios recibidos son aspectos claves en la definición de la calidad y su valoración, es la medida principal al evaluar y mejorar la calidad. Para medir la satisfacción del usuario se dispone de métodos cualitativos y cuantitativos. La aplicación de encuestas ha sido usada para evaluar o medir la satisfacción. Los cuestionarios con métodos de estimación directa, permiten analizar cuantitativamente la percepción de niveles de calidad por parte del usuario, utilizando escalas de evaluación. Otro método que permite aproximarnos al conocimiento del nivel de satisfacción del usuario, es el análisis de quejas y sugerencias o la realización de estudios empleando metodología cualitativa¹⁰.

Los estudios de satisfacción en los servicios sanitarios se realizan, habitualmente, mediante técnicas de investigación cuantitativa: cuestionarios o encuestas de satisfacción que miden actitudes como: La Escala de Thurstone¹¹, Escalograma de Guttman¹², Diferencial Semántico¹³, Escala tipo Fishbein¹⁴, Coombs¹⁵ y Likert¹⁶. Entre las más difundidas y empleadas; de las escalas de mencionadas, la que mejor se adapta a las necesidades del presente estudio es la tipo Likert. Esta escala es valuada en el área de investigación ya que refleja opiniones y actitudes verbales del participante con representación numérica, para conocer el grado de satisfacción de los usuarios y valorar la percepción del servicio recibido. Es un estudio observacional que permite buscar y recopilar datos por medio de cuestionarios previamente diseñados, sin modificar el entorno, ni controlar el proceso en observación¹⁷.

Así mismo, ofrece la ventaja de proporcionar conocimiento de estados de opinión, características y hechos específicos, calificando al objeto de actitud, evitando el recurso de jueces. Es una forma rápida para evaluar aspectos de calidad, bajo costo, rapidez de obtención de resultados, capacidad para estandarizar datos, información exacta y de mejor calidad, puede aplicarse a población general y la tasa de rechazos de una encuesta aplicada por encuestador, es mínima¹⁸.

c) Encuesta de investigación.

Se empleó la encuesta de Maldonado, M., y Núñez, C. (2010), en el estudio “Instrumento para medir la calidad de atención en donantes de sangre que acuden a colectas móviles” donde se aplicó encuesta tipo Likert de opinión. Fue aplicado a donantes atendidos en colectas móviles, realizadas por El Centro Productivo Regional de Sangre de Maule, Chile. El instrumento considera atributos del servicio y analiza diferentes dimensiones; se validó a través del juicio de expertos y prueba piloto¹⁸.

Del análisis se desprende que es la mejor evaluada en las dimensiones medidas: entorno, trato interpersonal y competencia profesional. Inicialmente de contenido 29 ítems, los cuales se analizaron, dejando 27 ítems de la encuesta original, eliminando el número 27 y 28 por no corresponder al objetivo de este estudio. Quedando 27 preguntas tipo Likert, para conocer la satisfacción del usuario en las dimensiones de: entorno, accesibilidad y tiempo (preguntas 1-5); confort/entorno (preguntas 6-12); información (preguntas 13-17); trato personal (preguntas 18-20); competencia profesional (preguntas 21-25); información y soporte psicosocial (26-27), con calificación mínima 27; máxima 189, con punto de corte >120 Buena a Excelente y < 120 mala a muy mala atención. El cuestionario contiene una pregunta única, de libre respuesta para que escriban sus opiniones o sugerencias respecto a la atención recibida, clasificando para su análisis en: Sugerencias del entorno, del tiempo, del trato interpersonal, de la competencia profesional, de la información y las negativas o de insatisfacción¹⁸.

Se anexo cuestionario tipo Likert (elaborado por los investigadores), para identificar la satisfacción de los usuarios en el trato interpersonal, con los

profesionales que atendieron desde su llegada al Banco de sangre. Estos profesionales son: personal de jefatura, secretaria, médicos, trabajo social e investigador. Para evaluar la interacción interpersonal entre el participante y el profesional, prestador del servicio se usaron los valores dados por los investigadores, 1= amable, 2= satisfactoria, 3= descortés y 4= deficiente, con puntaje mínima 6 y máximo 24 con punto de corte >10 para amable/satisfactoria.

d) Consideraciones bibliográficas

BOGOTA (2015) “Medición de la Satisfacción del usuario acerca de la prestación del servicio asistencial y administrativo en el Hospital Militar Central (HOMIC)”. Estudio con muestreo aleatorio a 2415 personas, programa estadístico EPISSET, servicios encuestados a partir del primer trimestre 2015 (enero, febrero, marzo), segundo trimestre 2015 (Abril, mayo, junio), tercer trimestre 2015 (Julio, agosto, septiembre), cuarto trimestre 2015 (Octubre, noviembre, diciembre) con 115 preguntas; Banco de Sangre 14 preguntas; Imágenes Diagnósticos 18 preguntas; Cirugía Post-Venta 10 preguntas; Laboratorio Clínico 14 preguntas; Urgencias 24 preguntas; Hospitalizados 21 preguntas; Consulta Externa; 14 preguntas; con opción de respuesta: 5 excelente, 4 bueno, 3 Regular, 2 malo y 1 pésimo. Resultados. Percepción de satisfacción global del Hospital Militar Central, en el primer trimestre del 2014 fue de 75% y en el primer trimestre del 2015 fue de 79%, comparando, su evidencia incremento en cuatro puntos en el porcentaje de satisfacción global en la percepción del servicio para el primer trimestre de 2015. Los resultados de percepción de satisfacción del servicio de banco de sangre. Medición de la satisfacción en el primer trimestre del 2014 de 92% y en el primer trimestre del 2015 de 82%, comparando resultados por año se evidencia descenso en diez puntos en el porcentaje, atribuyéndose a la falta de mejora de la infraestructura del área de espera del laboratorio clínico y la falta de capacitación al personal asistencial y administrativo en temas de atención humanizada¹⁹.

MEXICO (2013) Desde la Encuesta Nacional de Salud II (ENSA II), (2013) Desde esta encuesta, la proporción de los usuarios que reporta buena calidad se ha mantenido en niveles aproximados a 80%. Este estudio destaca el incremento de la buena percepción de la calidad de atención entre 2006 y 2012 para los servicios de salud otorgados por las principales instituciones públicas IMSS y SSA²⁰.

MEXICO, D.F. (2012). Décimo novena evaluación de la satisfacción del usuario de los servicios médicos del Hospital General de México y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento y banco de sangre. Muestra de 71 usuarios. Edad mínima 15 máxima 75 años. Prevalencia en grupo de edad 35-44 años, 8 hombres y 12 mujeres, procedencia: Estado de México 53.5%, Morelos y Querétaro 1.4%, escolaridad: no sabe leer y escribir 1.4%, si sabe leer y escribir 12.7%, primaria 33.8%, seguido de secundaria 31.0%. Ocupación actual: ama de casa 52.1, desempleado 25.4%, empleado 14.1%. Primera vez: si 54.9%, no 45.1%. Dimensiones; tiempo espera: no contestó 7.1%, más de 3 horas 5.6%, 3 horas 5.6%, 2:30horas 8.5%, 2horas 73.2%. Actitud y trato del personal: administrativos: no contestó y muy desagradable 56.3%, desagradable 5.6%, agradable 29.6% y muy agradable 8.5%. Técnico: no contestó y muy desagradable 57.7% y desagradable 2.8%, agradable 31.0% y muy agradable 8.5%. Químicos: no contestó 53.5%, muy desagradable 1.4% y desagradable 1.4%, agradable 33.8% y muy agradable 9.9%. Trabajo social: no contestó, muy desagradable 50.7% y desagradable 2.8%, agradable 33.8% y muy agradable 12.7%. Médicos: no contestó 22.5%, muy desagradable y desagradable 29.6%, agradable y muy agradable 47.9%. Orientación e información: trabajo social muy clara 9.9 %, clara 33.8%, poco clara 2.8%, no contestó 53.5%. Administrativo: muy clara 7.0%, clara 35.2%, poco clara y no contestó 57.7%. Técnicos: muy clara 7.1%, clara 33.8, poco clara 1.8%, no contestó 57.7%. Químicos: muy clara 45.1%, clara 26.8%, poco clara 2.8%, no contestó 25.3%. Médicos: muy clara 45.1%, clara 26.8%, poco clara 2.8%, no contestó 25.3% satisfecho; con la atención e información: Administrativo: muy satisfecho 5.6% satisfecho 33.8% poco satisfecho 1.4% no contestó 59.2%. trabajo social muy satisfecho 9.9% satisfecho 32.4% poco satisfecho 2.8% y no contestó 54.9%. Técnicos: muy satisfecho 7.0% satisfecho 32.4% poco satisfecho 1.4% no contestó 59.2%, químicos muy satisfecho 40.8% satisfecho 33.8% poco satisfecho 2.8% y no contestó 22.6%. Médico: muy satisfecho 9.9% satisfecho 35.2% no contestó 54.9%. Atención recibida: Excelente 54.9 % Buena 28.2% Regular 1.4% No contestó 15.5%. Opiniones y sugerencias: que mejore el tiempo de espera 4(5.6%), buen servicio 30(42.3%), no contestó 37(52.1%)²¹.

DONADORES: Total de encuestados 71. Edad mínima 15 y máxima 64 años, prevalencia por grupo de edad de 25- 34 años 28 hombres y 2 mujeres. Procedencia del usuario encuestado por entidad federativa Estado de México 50.7%, Morelos 1.4%, Nivel de escolaridad: Secundaria 47.9, Ocupación actual: Empleado 73.2%, Ama de casa 12.7, número de donaciones: Una vez 66.2%, tiempo de espera máximo: 15 min (40.8%) - más de 40 min (25.4). calificación de actitud del trato, por dimensiones: Médicos: no contestó 11.2%, muy desagradable 43.7%, desagradable 43.7%, agradable y muy agradable 43.7%. Trabajo social: no contestó 22.5% muy desagradable 1.4% y muy agradable 26.8%. Administrativos: no contestó 36.7%, muy desagradable 1.4% agradable 40.8% y muy agradable 19.7%. Técnico: no contestó 36.7%y agradable 39.4% y muy agradable 23.9%. Químicos no contestó 33.8%, agradable 40.8%y muy agradable 25.4%. Orientación e información: Médicos muy clara 47.9%, clara 39.4%, poco clara 1.4%, no contestó 11.3%. Trabajo social: muy clara 32.4 %, clara 39.4%, poco clara 1.4%, no contestó 26.8%. Administrativo: muy clara 25.4%, clara 35.2%, no contestó 39.4%. Técnicos: muy clara 26.8 %, clara 38.0, no contestó 35.2%. Químicos: muy clara 31.0%, clara 33.8%, no contestó 35.2%. Atención e información: Médicos: muy satisfecho 38.0% satisfecho 45.1% poco satisfecho 2.8% no contestó 14.1%, Trabajo social: muy satisfecho 31.0% satisfecho 39.4%, poco satisfecho 2.8% y no contestó 26.8%. Administrativo: muy satisfecho 23.9% satisfecho 38.0% no contestó 38.0%. Técnicos: muy satisfecho 28.2% satisfecho 32.4% poco satisfecho 1.4% no contestó 38.0% Químicos: muy satisfecho 31.0 poco satisfecho 32.4 no contestó 36.6. Atención médica recibida: Excelente 36.6% Buena 42.3% Regular 5.6% No contestó 15.5%. Opiniones y sugerencias: no contestó 56(78.9%), buen servicio 12(16.9%), mejora del tiempo de espera 2(2.5%)²¹.

MAULE, CHILE, Maldonado, M., y Núñez, C. (2010), "Instrumento para medir la calidad de atención en donantes de sangre que acuden a colectas móviles en Chile". Se realizó estudio transversal descriptivo en 355 donantes que se atendieron en las colectas de sangre móviles realizadas por el Centro Productivo Regional de Sangre del Maule, Chile, con instrumento auto aplicado, el diseño de la encuesta consideró las dimensiones: accesibilidad, confort/entorno, información, trato personal, competencia profesional y soporte psicosocial. En las variables

sociodemográficas, se utilizaron escalas nominales. Se incluyó una respuesta valorada global con escala de 1 a 7, que expresa la nota que dan los usuarios a la atención y una pregunta abierta final de impresión cualitativa a modo de observaciones, comentarios o sugerencias. El perfil de la muestra: según grupo etario, el mayor porcentaje entre 18 y 28 años (97,7%); 61,4 % sexo femenino y 38,6 % al masculino; educación superior (90,9 %). A pesar de que 51,1 % refirió una opinión positiva, 2,2 % de los donantes refirió una opinión negativa en relación con la calidad de la atención recibida. Si a esto se le suma que casi la mitad de los donantes (45,4 %) que respondieron a esta pregunta sugirieron mejoras en el proceso, se logra evidenciar la necesidad de velar por la satisfacción de los donantes de sangre. En lo que respecta al análisis de la pregunta abierta el total de donante encuestado solo 72,6 % contestó esta interrogante¹⁸.

BOGOTA COLOMBIA. (2009) Estudio “Grado de satisfacción en los donantes y la intención de una futura donación en el banco de sangre del Instituto Nacional de Cancerología en Bogotá”. Estudio descriptivo en donantes voluntarios de primera vez, repetitivos y por reposición, el objetivo fue evaluar la relación entre la satisfacción de los donantes, el proceso de donación y el efecto de ambos en la intención de regresar, utilizando la encuesta para identificar el grado de satisfacción en los donantes de sangre (post-donación). La población, conformada por donantes voluntarios de primera vez y repetitivos, que asistieron al banco de sangre del Instituto Nacional de Cancerología, muestra de 212 donantes, 116 sexo masculino y 96 femenino, rango de edad 18 a 30 años; femenino 40(18.8%) y masculino 57(26.8%), donador de reposición 112 y voluntario 100, en 178 consideraron trato excelente y 34 bueno. De acuerdo a la opinión obtenida de cómo fue su experiencia de la donación el 84%, de 212 respondieron que fue excelente, en las dimensiones de información y comodidad durante y después de la donación. El 16% dijo que era buena, debido a que tuvieron inconvenientes en algún proceso de su donación, ya sea el tiempo de espera, en la inserción de la aguja, o en atención e información dada por personal. El trato del personal de ventanilla se obtuvo que fue amable en 195(91.9%), trato descortés 17(8%), la información recibida fue satisfactoria en 190(89.6%) y deficiente en 5(2.4%), la atención de la entrevista fue amable 211(99.5), descortés

1(0.47%), la información fue satisfactoria en un total de 209 personas y deficiente en 3(1.41%).en cuanto al horario de atención lo consideraron adecuado 170 personas y 42 que no era el adecuado²².

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es de fundamental importancia para los servicios de salud, conocer el grado de satisfacción de los usuarios del Banco de sangre a través de su propia percepción, como medida de calidad de la atención y el éxito del proveedor de los servicios de salud, por lo que consideramos contestar la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál será el grado de satisfacción a través de la percepción del usuario del Banco de Sangre en el Hospital General Regional c/MF N° 1 del IMSS de Cuernavaca Morelos?

JUSTIFICACIÓN

En México existe un importante rezago en capacidad instalada, recursos humanos, accesibilidad y equipamiento en los servicios de salud institucionales, los cuales atienden a un sector importante de la población. Esto ocasiona una insuficiente o deficiente calidad en los servicios e insatisfacción del usuario. Por lo tanto, es necesario conocer el nivel de satisfacción del usuario con el fin de mejorar la calidad del servicio.

En una búsqueda hecha en bases de datos internacionales sobre estudios de usuarios de Bancos de sangre, en general, se encontró que existían escasos registros relacionados con la satisfacción, la producción de trabajos sobre este tópico. Como se presentó en el apartado de consideraciones bibliográficas es en la década de los ochenta, que se hacen este tipo de estudios y han ido incrementando lentamente hasta la fecha.

El contar con la información proporcionada por el propio usuario respecto al servicio recibido permitirá determinar la satisfacción a través de su propia percepción. Esto es el punto de partida para identificar posibles motivos y factores asociados, con la satisfacción o insatisfacción del usuario, lo cual permitirá

diseñar o implementar medidas para lograr que los usuarios se sientan satisfechos.

OBJETIVOS.

Objetivo general:

Identificar el grado de satisfacción a través de la percepción de los usuarios del Banco de Sangre del Hospital General Regional c/Medicina Familiar N° 1, Cuernavaca Morelos

Objetivos específicos:

- Caracterizar al usuario que acude al Banco de Sangre como candidato a donación.
- Describir los factores de inmueble/entorno, accesibilidad y tiempo; confort/entorno; información; trato interpersonal; competencia profesional; información y soporte psicosocial, asociados a satisfacción.
- Identificar percepción del trato interpersonal de los que laboran y brindan atención en el Banco.

HIPOTESIS

La percepción de los usuarios que reporta buena calidad en los servicios de salud, se ha mantenido en niveles aproximados a (80%), por lo tanto encontraremos una percepción igual o mayor al (80%) ²⁰, para una atención de calidad en el Banco de sangre del Hospital General Regional de Cuernavaca, Morelos

METODOLOGIA

a) Tipo de estudio y diseño general:

- Estudio de tipo cuantitativo, observacional, descriptivo, diseño transversal.

b) Población y tamaño de muestra:

Usuarios que acudieron al Banco de Sangre del Hospital General Regional N°1, del IMSS en Cuernavaca, Morelos durante el periodo 2015-2016.

c) Muestra:

Tipo de muestra: No probabilístico, de casos consecutivos por conveniencia que cumplan con criterios de inclusión del Banco de Sangre.

Tamaño de muestra: en la Encuesta Nacional de Salud II (ENSA II), (2013) la percepción de los usuarios que reporta buena calidad en los servicios de salud, se ha mantenido en niveles aproximados a (80%)²⁰. Por lo que emplearemos esa proporción para el tamaño de muestra. Se empleó la fórmula para población finita:

$$n = \frac{N * Za^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Za^2 * p * q}$$

Dónde:

N = Total de la población = 2250 por mes

Z α = 1.96² (seguridad del 95%)

p = proporción (en éste caso .80%)

q = 1 – p (en este caso 1-0.80) = 0.20

d = precisión (en esta investigación 5%) = 0.05 (d=error máximo de estimación)

n= pacientes a estudiar = 222

Por lo tanto, se necesitaron 222 encuestas para reunir el tamaño de muestra. Más el 10% por cuestionarios inválidos, quedando un total de 244.2=**245 cuestionarios**.

d) Criterios de selección:

Criterios de inclusión:

Criterios indicados por el Banco de Sangre a saber:

- Presentar identificación oficial con fotografía, original y vigente (INE, pasaporte, cedula profesional, credencial, AD IMSS).
- Tener de 18 a 65 años.
- Pesar más de 50 kg.
- Ayunar mínimo 4hrs (evitando alimentos con grasa 24 horas antes de la donación).
- No exceder 8 horas de ayuno,
- No haber estado enfermo de gripe, tos ,diarrea o infección dental en los últimos 14 días,
- No haber tomado medicamentos en los últimos 5 días.
- No haber estado en tratamiento de endodoncia, acupuntura o haberse practicado tatuajes o perforaciones en los últimos 12 meses.
- No haber sido operado en los últimos seis meses.
- No haberse vacunado en los últimos 30 días.
- No haber ingerido bebidas alcohólicas en 72 horas previas a la donación.
- En el caso de pacientes hipertensos serán candidatos a donación siempre y cuando estén controlados y sean valorados por el médico del Banco de Sangre.
- Firma consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- No haber firmado el consentimiento informado

Crterios de eliminación:

- Cuestionario incompletos, mal llenados, tachaduras o ilegibles.

e) Operacionalización de las variables.

Co-variables

Nombre	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo de variable	Escala de Medición	Indicador
Edad	Tiempo vivido desde el nacimiento	¿Cuál es su edad?	Co variable	Cuantitativa de Razón	Números arábigos
Genero	Dícese de la condición orgánica según fenotipo	Marque su género: femenino, masculino	Co variable	Cualitativa nominal	0=Hombre 1=mujer
Estado civil	Situación legal de pareja	¿Cuál es su estado civil?	Co variable	Cualitativa nominal	0=Soltero, 1=casado, 2=unión libre 3=viudo
Escolaridad	Años escolares cursados	¿Cuál es su nivel de escolaridad?	Co variable	Cuantitativa ordinal	0=primaria 1=secundaria 2=preparatoria 3=técnica 4=licenciatura
Ocupación laboral	Actividad con ingresos	¿Cuál es su ocupación?	Co variable	Cualitativa nominal	1= Empleado 2=Obrero 3=profesión 4=empresario 5= otro
Lugar de Nacimiento	Lugar de la República Mexicana donde nació	¿Cuál es su lugar de nacimiento?	Co variable	Cualitativa discreta	0= Morelos 1= Edo. De la República Mexicana
Lugar de Residencia	Lugar donde vive de acuerdo a Municipios de Morelos	¿Cuál es su lugar de residencia?	Co variable	Cualitativa discreta	0=Rural 1=urbano
Tipo de donador	Dícese de aquel que dona componentes sanguíneos	¿Qué tipo de donadores?	Co variable	Cualitativa nominal	0=altruista 1= de reposición
Derechohabencia	Dícese de aquel que está afiliado al IMSS	¿Es usted derechohabiente al IMSS?	Co- variable	Cualitativa nominal	0=si 1=no

Variable Dependiente

Nombre	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo de variable	Escala de Medición	Indicador
Satisfacción del usuario	La satisfacción es la evaluación que realiza el usuario a través de su percepción, respecto al servicio otorgado; y depende de que el servicio cumpla y responda a sus necesidades y expectativas en cuanto a la atención recibida en el Banco de sangre	Encuesta con 27 ítems tipo Likert para identificar satisfacción del usuario, dimensiones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Accesibilidad y tiempo (1-5) 2. Confort/entorno (6-12) 3. Información (13-17) 4. Trato interpersonal (18-20) 5. Competencia profesional (21-25) 6. Soporte psicosocial (26-27) 	Cualitativas	Nominal	puntaje total mínimo 27 y máximo 189, con punto de corte 120 puntos >120 excelente, muy bien, bien. <120 deficiente, mal, muy mal.

Co- Variable

Nombre	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo de variable	Escala de Medición	Indicador
Personal Administrativo o de Jefatura	Personal responsable en el Banco de Sangre				Puntaje de 6-24 en total.
Secretaria en la ventanilla	Encargada de asuntos, administrativos.	¿Qué tipo de atención recibió?			Punto de corte 10
Persona de trabajo Social	Profesionales de ayuda a la comunidad	Por favor marque una respuesta.	Cualitativa	Nominal	>10 amable satisfactoria
Persona que realizo extracción de sangre	Facultativo o profesional de la medicina que realiza la toma de muestra de sangre y valoración.	Amable, satisfactoria descortés o deficiente.			<10 descortés, deficiente
Médico que realizó la valoración					
Médico que realiza la encuesta.	Investigador, profesional de la medicina				

Co-variables

Nombre	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo de variable	Escala de Medición	Indicador
Opiniones y sugerencias respecto de la atención recibida, de aportación libre.	Idea, juicio o concepto que una persona tiene o se forma acerca de algo o alguien.	Por favor escriba su opinión y/o sugerencia respecto de la atención recibida en el Banco de Sangre	Cualitativa	Nominal	0= No contesto 1=opinión o sugerencia negativa 2= opinión o sugerencia positiva

f) Reclutamiento:

Ruta Crítica: Se envió a evaluación al Comité Local de Investigación en Salud; CLIES 1102, se informó a la coordinadora de servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, responsable del Banco de Sangre, sobre los objetivos de investigación. Creamos un ambiente de privacidad, informando los objetivos del protocolo de investigación, del compromiso, de la responsabilidad, de la confidencialidad, con plena, satisfecha y libre información, se solicitará firme el consentimiento informado. No hubo represalias en su atención, ni en su persona si no desea participar; si se detecta alguna patología, no fue necesario enviar a consulta de Medicina Familiar y/o Epidemiología, para su atención oportuna y continuidad epidemiológica.

g) Análisis estadístico

De enfoque cuantitativo y de corte transversal, con muestra de 245 usuarios en el Banco de sangre. Bajo consentimiento informado, se aplicaron cuestionarios de auto aplicación para variables sociodemográficas y encuestas de satisfacción tipo Likert conformado por dimensiones, para variables cuantitativas se utilizaron medidas de tendencia central (media, mediana y moda) y medidas de localización dispersión, (rango y desviación estándar). Para las variables cualitativas, frecuencias y porcentajes. Captura de base de datos en el programa Excel, comprobación la prueba de Chi², se utilizó el *programa* estadístico STATA – TRANSFERS 12.0.

h) Instrumento de recolección de datos:

Cuestionario elaborado por los investigadores del estudio, para datos de ficha de identificación del usuario, corresponden a las co-variables: edad, género, estado civil, escolaridad, ocupación, lugar de origen, lugar de residencia, tipo de donador. Y cuestionario tipo Likert para medir satisfacción, se empleó la encuesta formulada por Maldonado, M., y Núñez, C. (2010)¹⁸, para validación de “Instrumento para medir la calidad de atención en donantes de sangre que acuden a colectas móviles”. Considerando varios atributos del servicio.

Primera etapa: diseño y validación del instrumento.

Para el propósito de construir un instrumento que exploró diferentes dimensiones de la satisfacción usuaria y teniendo la premisa de que existen cuestionarios vigentes y en uso, se consultaron bases de datos habituales en la investigación en salud para obtener material bibliográfico en relación con las dimensiones de satisfacción utilizadas frecuentemente, la diversidad de enfoques de satisfacción y las teorías que la sustentan. Luego, se definieron los atributos del servicio a medir, en donde se consideraron los requisitos que establece la normativa vigente en Chile sobre colectas de sangre, las sugerencias de profesionales que se

desempeñan en el área de promoción y atención a donantes de sangre y experiencias de otros estudios. Para la validación del instrumento se hizo:

a) *Prueba de juicio de expertos.* El grupo de expertos lo conformaron profesionales que se desempeñan en el área de inmuno-hematología y banco de sangre, personal técnico que labora en colectas móviles, y profesionales encargados de la gestión de calidad en su dominio de acción.

b) *Prueba piloto.* La muestra estuvo conformada por 18 donantes elegidos por conveniencia de los que acudieron a colectas de sangre móviles realizadas en marzo de 2009. A ellos se les solicitó junto con su respuesta, realizar un análisis del instrumento desde el punto de vista de terminología, valoración de la duración y otros. Validada a través del juicio de expertos y prueba piloto.

c) *Segunda etapa: aplicación del instrumento.*

Se hizo un estudio transversal descriptivo, con posterior análisis de los datos recogidos en la encuesta. El instrumento fue auto-aplicado. La población la constituyeron 355 donantes que se atendieron en colectas de sangre móviles realizadas por el Centro Productivo Regional de Sangre del Maule (CPRSM), en el período marzo-mayo del 2009, en centros universitarios. La muestra estuvo conformada por 88 donantes elegidos por conveniencia. Tanto a los encuestados como a los participantes en la prueba piloto, se les solicitó consentimiento informado. Los datos se analizaron descriptivamente, expresados en porcentajes de frecuencia y la respuesta abierta se categorizó con la identificación de segmentos de frases reales escogidas según criterio, como representador del texto. Se usaron como criterio de análisis de la información, los resultados de la pregunta "peor" evaluada de cada dimensión, porque representaba una mayor variabilidad en la escala de valoración ordinal ¹⁸.

i) Recursos humanos, físicos y financieros; factibilidad

Recursos Humanos: Investigador principal y asociados

Recursos Físicos: Infraestructura del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicado en Avenida Plan de Ayala Esquina Avenida Central, Colonia Chapultepec, C.P. 62450 de la ciudad de Cuernavaca, Morelos.

Recursos Financieros: A cargo del investigador principal.

Factibilidad: viable, conveniente y oportuno.

ASPECTOS ÉTICOS

La presente investigación se basa en , la Declaración de Helsinki, el Código de Núremberg ,el Informe Belmont y las pautas éticas internacionales para la investigación biomédica en seres humanos, preparadas por el consejo de organizaciones internacionales de las ciencias médicas (CIOMS)²³ en colaboración con la organización mundial de la salud OMS (ginebra 2002)

Posterior a la aprobación del protocolo de investigación por parte del comité local de investigación en salud (CLIES) 1102, para su revisión y aceptación, de acuerdo al reglamento de la Ley General de Salud en materia de investigación para la salud según capítulo 17 en su fracción I, corresponde a riesgo mínimo y no atenta contra la seguridad, la salud por no ser invasiva, derivado o como consecuencia inmediata o tardía del estudio²⁴.

Una vez obtenida la aceptación respectiva, se procedió a abordar al directivo encargado del Banco de sangre, explicando los objetivos del trabajo a los usuarios que aceptaron participar en el estudio, se solicitó que firmaran la hoja de consentimiento informado y se puntualizó en que la confidencialidad en el proceso y después de la encuesta, implicó conservación del anonimato, la información es estrictamente científica y confidencial.²⁵

RESULTADOS
ANÁLISIS DESCRIPTIVO

De los 245(100%) participantes del estudio percepción de satisfacción, el grupo de edad con mayor frecuencia fue de 25 – 31(37.3%) años de edad. Tabla 1

Tabla N°. 1 Edad por grupos

Edad (años)	N=245		
	N	Media ±DE Mediana(Mínima –máxima)	%
	F	33.29 ± 9.99 31 (18, 63)	
Edad por grupos			
18 - 24	59		22.0
25 – 31	64		37.3
32 – 40	62		29.0
41 – 65	60		11.7

De los encuestados 196((80%) son hombres. Casados 113(46.12%). Escolaridad 77(31.43%) secundaria. Empleados 148(60.41%). Tabla 2

Tabla 2 Características sociodemográficas.

Sexo	frecuencia	%
Hombre	196	80.00
Mujer	49	20.00
Estado civil	f	%
Soltero	87	35.51
Casado	113	46.12
Unión libre	41	16.73
Viudo	4	1.63
Escolaridad	f	%
Primaria	25	10.20
Secundaria	77	31.43
Bachillerato	49	20.00
Técnica	34	13.88
licenciatura	59	24.08
Posgrado	1	0.41
Ocupación	f	%
Empleado	148	60.41
Obrero	32	13.06
Profesionista	25	10.20
Empresario	9	3.67
No trabaja	31	12.65

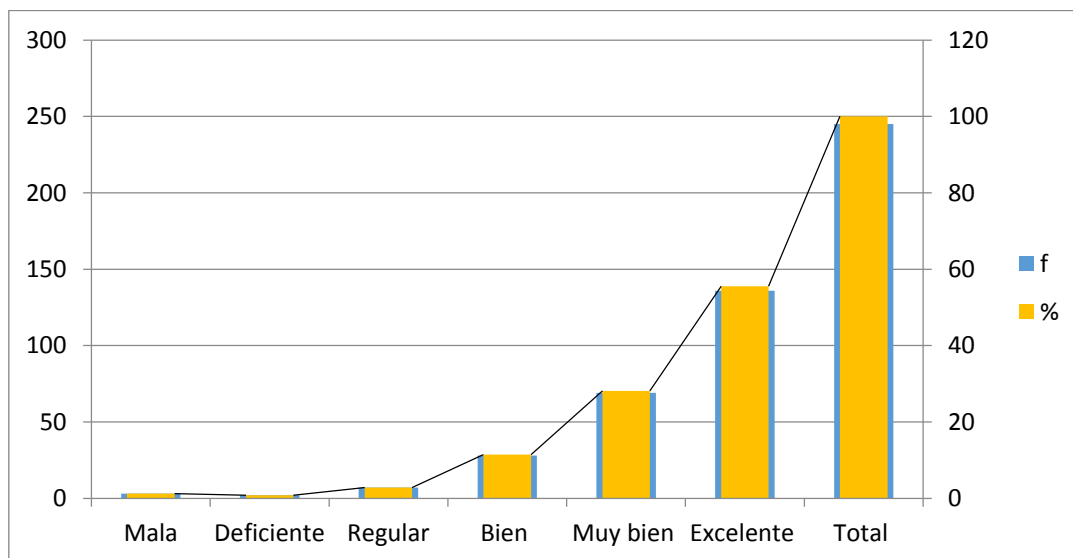
De los encuestados 177(72.24%) nacieron en el Edo. de Morelos y 241(98.36%) residen en Morelos; donadores de reposición 213(87.89%). Los usuarios no derechohabientes al IMSS, fueron invitados y encuestados, bajo firma de consentimiento informado, fueron 142(58.79%) derechohabientes al IMSS. Tabla 3

Tabla 3: Procedencia, residencia, derecho/IMSS y tipo de donador.

Procedencia	frecuencia	%
Morelos	177	72.24
Foráneos	68	27.76
Residencia actual	f	%
Morelos	241	98.36
Foráneos	4	1.64
Tipo de donador	f	%
Altruista	32	13.11
De reposición	213	87.89
Derecho IMSS	f	%
Derechohabiente	142	58.79
No derechohabiente	103	42.21

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

En la gráfica N°.1 se observa que en 235(95.10%) encuestados la percepción del grado de satisfacción fue *Excelente, muy bien a bien*. Y 12(4.90%) dijeron que fue *regular, deficiente a mala* 12(4.90%)



p 0.000

GRADO DE SATISFACCIÓN: POR DIMENSIÓN

Un total de 227(92.65%) usuarios mencionaron estar satisfechos con la accesibilidad y el tiempo en el que se llevó a cabo el procedimiento. En relación al confort/entorno 232(94.69%), encuestados dijeron considerarlo como excelente, muy bien a bien. De acuerdo a la Información proporcionada a los usuarios por personal del Banco de sangre 236(96.33%) dijeron que fue excelente, muy bien a bien. En lo que respecta al trato personal 232(94.69%) dijeron que fue excelente, muy bien a bien. En 235(95.92%) de los encuestados refirieron que el personal del Banco de sangre es competente desde el punto de vista profesional. En 228(93.06%) encuestados, la Información y soporte psicosocial lo refirieron como excelente, muy bien a bien. Tabla 4

Tabla 4: Grado de satisfacción según dimensión.

Tiempo / accesibilidad	(f)	(%)
Excelente, Muy Bien, Bien	227	92.65
Regular, Deficiente, Mal, Muy Mal	18	7.35
Total	245	100.00
Confort/entorno	(f)	(%)
Excelente, Muy Bien, Bien	232	94.69
Regular, Deficiente, Mal, Muy Mal	13	5.31
Total	245	100.00
información	(f)	(%)
Excelente, Muy Bien, Bien	236	96.33
Regular, Deficiente, Mal, Muy Mal	9	3.67
Total	245	100.00
Trato personal	(f)	(%)
Excelente, Muy Bien, Bien	232	94.69
Regular, Deficiente, Mal, Muy Mal	13	5.31
Total	245	100.00
competencia profesional	(f)	(%)
Excelente, Muy Bien, Bien	235	95.92
Regular, Deficiente, Mal, Muy Mal	10	4.08
Total	245	100.00
información/soporte psicosocial	(f)	(%)
Excelente, Muy Bien, Bien	228	93.06
Regular, Deficiente, Mal, Muy Mal	17	6.94
Total	245	100.00

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN SEGÚN EL TRATO INTERPERSONAL

La percepción de la relación con el personal administrativo se reportó amable/satisfactoria en 238(97.14%) encuestas. Para la secretaria de ventanilla 243(99.19%) encuestas amable/cálido/satisfactoria. En encuestas aplicadas, 238(97.15%) respondieron que el personal de trabajo social fue amable.

En 232(94.69%) encuestas arrojó que el personal que realizó la extracción de sangre, fue amable. El trato interpersonal del Médico que realizó la valoración y el dictamen fue satisfactoria/cálida en 195(79.59%) encuestas. Se evaluó al investigador que realizó la entrevista como amable en 239(81.63%) participantes.

Tabla 5

Tabla 5: Percepción de la relación interpersonal

Personal administrativo	(f)	(%)
Amable/cálido/Satisfactoria	238	97.14
Descortés/deficiente	7	2.86
Total	245	100.00
Secretaria de ventanilla	(f)	(%)
Amable/cálido/satisfactoria	243	99.19
Descortés/deficiente	2	0.82
Total	245	100.00
Persona de trabajo social	(f)	(%)
Amable/cálido/satisfactoria	238	97.15
Descortés/deficiente	7	2.85
Total	245	100.00
Persona que realizo la extracción	(f)	(%)
Amable/cálido/satisfactoria	232	94.69
Descortés/deficiente	13	5.31
Total	245	100.00
Médico que realizo valoración	(f)	(%)
Amable/cálido/satisfactoria	195	79.59
Descortés/deficiente	13	20.41
Total	245	100.00
Persona que realizo entrevista	(f)	(%)
Amable/cálido/satisfactoria	239	81.63
Descortés/deficiente	6	2.45
Total	245	100.00

SUGERENCIAS DEL USUARIO, SEGÚN SU PERCEPCION

La presente investigación adquiere relevancia debido a que este tipo de investigaciones de percepción no se habían realizado en el Banco de Sangre, con las percepciones de sus usuarios y beneficiarios del Hospital.

En este sentido, la investigación sostiene que para medir la satisfacción se debe empezar por reconocer que es relativa y está en función del contexto en que se analiza. En la siguiente tabla hemos captado en esencia la percepción de los usuarios donde 158(64.49%) no respondió y probablemente no sabremos si es porque se encuentren satisfechos y no haya nada que aportar, ni que sugerir que cambien en el servicio recibido.

Se realizó identificación y evaluación de las sugerencias de libre respuesta, considerando positivas aquellas en las mencionan estar de acuerdo con las normas establecidas, valoradas en las dimensiones de accesibilidad, del entorno, el tiempo, el trato interpersonal, la calidez, la competencia profesional, de la información y del apoyo psicosocial. Encontrando que 158(65.49%) usuarios no hicieron comentarios ver tabla 6

Tabla No. 6: percepción de satisfacción con libre respuesta

Libre respuesta	(f)	(%)
No contesto	158	64.49
Según dimensión accesibilidad, trato personal y tiempo de espera: los encuestados dijeron que fue excelente .	38	15.51
De acuerdo a la dimensión de información y el trato interpersonal lo refirieron como deficiente y sin calidez .	49	20.00
Total	245	100.00

DISCUSIÓN

Este estudio fue llevado a cabo por investigadores locales, con el interés y el objetivo de conocer el grado de satisfacción a través de la percepción del usuario que acudió al Banco de sangre. Se invitó invitando a todo asistente a esta unidad de servicio, de los cuales se encuestó a 245(100%) que aceptaron participar en la encuesta, bajo criterios de inclusión del Banco de sangre y firma de consentimiento informado. Fueron mínimos aquellos que rechazaron resolver la encuesta. Conforme al tamaño de muestra planeado, se contesta la pregunta de investigación al saber el grado de satisfacción de los usuarios del Banco de sangre. Así mismo se demuestra la hipótesis, dado que el trato cálido y profesional del personal es directamente proporcional, a la satisfacción del usuario atendido.

Encontramos, en la muestra encuestada que aceptaron 245 usuarios con edad mínima 18 y máxima 65 años, Mediana de 31 años, media 33.29 DE ± 9.99 años, el grupo de edad de mayor afluencia fue en el de 25-31 años, de los cuales 196(80%) fueron hombres, 113(46.12%) casados, 77(31.43%) con secundaria, 148(60.41%) son empleados y 32(13.11%) donadores altruistas.

En el presente estudio fueron 196(80%) hombres y el grupo de mayor afluencia por edades fue de 25 a 31 años, en el estudio realizado por Castillo, DL., Gutiérrez, AP. (2009) de Bogotá, Colombia, los resultados de encuestas a 212 usuarios reportó que 116 fueron varones, con edades de 18 a 30 años. Mientras que en estudio realizado por Maldonado y Núñez, C (2010), se encontró que acudieron 61.4% de mujeres con promedio de edad 18-28 años (97.7%).

Los investigadores de los Servicios Médicos del Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga (2012) encontraron que en el estudio llevado a cabo en el Cd de México, había rango de edad de 15 años la mínima y 75 años la máxima, con prevalencia en grupo de edad 35-44 años de edad. Podemos asegurar que aunque el grupo de edad prevalente es semejante, la mayoría de los donantes de sangre están comprendidos en edad productiva.

En cuanto al estado civil 113(46.12%) casados, la escolaridad de los usuarios 77(31.43%) con secundaria, el tipo de ocupación remunerado 148(60.41%) dijeron ser empleados, no es muy diferente con lo reportado por el Hospital General de (2012) en México D. F, en el que el nivel de escolaridad también fue secundaria con un 47.9%. Y en el caso de Maldonado y Núñez, C. (2010) refirieron tener educación seglar superior en un (90.9%). Refirieron ser empleados más de la mitad de los entrevistados, 148(60.41%), mientras que en estudio realizado por los Servicios Médicos del Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga (2012), fueron más de la mitad las que dijeron ser amas de casa 52.1%, desempleados una cuarta parte con 25.4% de los participantes.

Por las características especiales, de ubicación y por ser un hospital de 2do nivel, la afluencia de pacientes de las diferentes regiones que convergen en la ciudad de Cuernavaca, permiten que sean originarios de Morelos y que residan en zonas conurbanas. Así que de los encuestados 177(72.24%) nacieron en Morelos, también hubo aquellos que no nacieron en Morelos, pero su residencia está en Morelos 213(87.89%).

Mientras que la afluencia en la Ciudad de México es a través de usuarios que acudieron del Estado de México (50.7%) al hospital encuestado. Con respecto al tipo de donador: el donador de reposición y de primer vez, reporto más de 3 cuartas partes de ellos 213(87.89%). En comparación con los resultados de Castillo, DL., Gutiérrez, AP (2009) de Bogotá, Colombia, reportaron que 112 fueron donadores de reposición y 100 voluntarios.

Es importante señalar que la presente investigación estuvo dirigida a usuarios del Banco de sangre, los no derechohabientes al IMSS como no derechohabiente de esta institución. Los usuarios fueron invitados a participar y ser encuestados, bajo firma de consentimiento informado, y con los criterios del banco de sangre. En total se encuestaron a 142 (58.79%) derechohabientes al IMSS y 103(42.21%) no derechohabientes.

Lo categórico del presente trabajo fue identificar el grado de satisfacción del usuario del Banco de sangre encontrando un resultado de excelente, muy bien a bien en 235(95.10%), desglosada encontramos la mitad 136(55.51%) excelente,

muy bien 69(28.16%), y bien 28(11.43%). En el reporte hecho por Nieto, NP (2015) de Bogotá, la medición de satisfacción fue de 92% en el 2014, y en el 2015 de 82%, atribuibles a falta de mejora de la infraestructura.

En el estudio en la Ciudad de México realizado por Maldonado, M., Núñez, (2010) se reportó la satisfacción del usuario de acuerdo a dimensiones: no contestó y muy desagradable 56.3%, desagradable 5.6%, agradable 29.6% y muy agradable 8.5%. Técnico: no contestó y muy desagradable 57.7% y desagradable 2.8%, agradable 31.0% y muy agradable 8.5%. Químicos: no contestó 53.5%, muy desagradable 1.4% y desagradable 1.4%, agradable 33.8% y muy agradable 9.9%. Trabajo social: no contestó, muy desagradable 50.7% y desagradable 2.8%, agradable 33.8% y muy agradable 12.7%. Médicos: no contestó 22.5%, muy desagradable y desagradable 29.6%, agradable y muy agradable 47.9%.

Orientación e información: trabajo social muy clara 9.9 %, clara 33.8%, poco clara 2.8%, no contesto 53.5%. Administrativo: muy clara 7.0%, clara 35.2%, poco clara y no contesto 57.7%. Técnicos: muy clara 7.1%, clara 33.8, poco clara 1.8%, no contesto 57.7%. Químicos: muy clara 45.1%, clara 26.8%, poco clara 2.8%, no contesto 25.3%. Médicos: muy clara 45.1%, clara 26.8%, poco clara 2.8%, no contesto 25.3% satisfecho; con la atención e información: Administrativo: muy satisfecho 5.6% satisfecho 33.8% poco satisfecho 1.4% no contesto 59.2%. trabajo social muy satisfecho 9.9% satisfecho 32.4% poco satisfecho 2.8% y no contesto 54.9%. Técnicos: muy satisfecho 7.0% satisfecho 32.4% poco satisfecho 1.4% no contesto 59.2%, químicos muy satisfecho 40.8% satisfecho 33.8% poco satisfecho 2.8% y no contesto 22.6%. Médico: muy satisfecho 9.9% satisfecho 35.2% no contesto 54.9%. Atención recibida: Excelente 54.9 % Buena 28.2% Regular 1.4% No contestó 15.5%. Opiniones y sugerencias: que mejore el tiempo de espera 4(5.6%), buen servicio 30(42.3%), no contesto 37(52.1%)

En el Hospital General de México (2012) se obtuvieron en donadores con calificación de actitud del trato, por dimensiones: Médicos: no contesto 11.2%, muy desagradable 43.7%, desagradable 43.7%, agradable y muy agradable 43.7%. Trabajo social: no contestó 22.5% muy desagradable 1.4% y muy agradable 26.8%. Administrativos: no contestó 36.7%, muy desagradable 1.4%

agradable 40.8% y muy agradable 19.7%. Técnico: no contestó 36.7% y agradable 39.4% y muy agradable 23.9%.

Químicos no contestó 33.8%, agradable 40.8% y muy agradable 25.4%. Orientación e información: Médicos muy clara 47.9%, clara 39.4%, poco clara 1.4%, no contestó 11.3%. Trabajo social: muy clara 32.4 %, clara 39.4%, poco clara 1.4%, no contestó 26.8%. Administrativo: muy clara 25.4%, clara 35.2%, no contestó 39.4%. Técnicos: muy clara 26.8 %, clara 38.0, no contestó 35.2%. Químicos: muy clara 31.0%, clara 33.8%, no contestó 35.2%.

Atención e información: Médicos: muy satisfecho 38.0% satisfecho 45.1% poco satisfecho 2.8% no contestó 14.1%, Trabajo social: muy satisfecho 31.0% satisfecho 39.4%, poco satisfecho 2.8% y no contestó 26.8%. Administrativo: muy satisfecho 23.9% satisfecho 38.0% no contestó 38.0%. Técnicos: muy satisfecho 28.2% satisfecho 32.4% poco satisfecho 1.4% no contestó 38.0% Químicos: muy satisfecho 31.0 poco satisfecho 32.4 no contestó 36.6. Atención médica recibida: Excelente 36.6% Buena 42.3% Regular 5.6% No contestó 15.5%. Opiniones y sugerencias: no contestó 56(78.9%), buen servicio 12(16.9%), mejora del tiempo de espera 2(2.5%)

En el presente estudio el grado de satisfacción de 235(95.10%) usuarios fue: *excelente, muy bien a bien*. Identificación del grado de satisfacción de usuarios por dimensión: accesibilidad/tiempo 227(92.65%), confort/entorno 232(94.69%), Información plena 236(96.33%), trato personal 232(94.69%), trato profesional 235(95.92%), información/soporte psicosocial 228(93.06%), el grado de satisfacción reportado fue *excelente, muy bien a bien*.

En cuanto al trato interpersonal el grado de satisfacción fue: de administrativos 238(97.14%), de secretaria 243(99.19%), de trabajo social 238(97.15%), de quien realiza la extracción de sangre 232(94.69%), del médico que dictamina 195(79.59%), del investigador/encuestador 238(81.63%) dijeron que el trato fue amable/cálido/satisfactoria de tal manera que el grado de satisfacción fue buena.

En estudio de Maldonado y Núñez (2010) A pesar de que 51,1 % refirió una opinión positiva, 2,2 % de los donantes refirió una opinión negativa en relación con

la calidad de la atención recibida. Si a esto se le suma que casi la mitad de los donantes (45,4 %) que respondieron a esta pregunta sugirieron mejoras en el proceso, se logra evidenciar la necesidad de velar por la satisfacción de los donantes de sangre. En lo que respecta al análisis de la pregunta abierta el total de donante encuestado solo 72,6 % contestó esta interrogante.

En el apartado de libre respuesta, encontramos que 158(64.49%) usuarios participantes no respondieron, aquellos que contestaron y sus aseveraciones fueron positivas 38(15.51%), estuvieron en relación a la dimensión de accesibilidad, dijeron que había excelencia en el trato personal y era adecuado el tiempo de espera. Mientras que las consideradas negativas 49(20.0%), se refieren a las dimensiones de información adecuada y consideraron el trato interpersonal deficiente y falta calidez. Se evidencia el interés del usuario por el trato cálido, amable y profesional de los trabajadores de la salud.

CONCLUSIONES

Los resultados de la presente investigación acerca de la percepción de satisfacción del usuario del banco de sangre fueron excelentes, muy buena a buena. En cuanto a las características socio demográficas no hubo relación de la percepción de satisfacción con género, estado civil, grado de escolaridad o procedencia.

La percepción de satisfacción en la dimensión de infraestructura tiene relación con las condiciones del banco de sangre, en la sala de espera y en el consultorio, refiriéndola satisfactoria, la percepción en cuanto al proceso de selección fue adecuada, refiriéndose satisfechos al reportarla como excelente en más de la mitad de los usuarios. La percepción de satisfacción de atención en salud dirigida al banco de sangre, está relacionada con el proceso de la atención médica, siendo prioritario, el trato amable y cálido, brindado por el personal médico y administrativo. Aunque el tiempo del proceso de espera es mayor al deseado, el apoyo psicosocial y el lugar, tienen las condiciones adecuadas (según percepción de usuarios), para poder permanecer en esa área hasta terminar todo el proceso.

Las expectativas del usuario, están en relación de recibir atención y buen trato por parte del personal involucrado en todo el proceso de donación. Por último, derivado de los resultados de la presente investigación surgen algunas sugerencias: encomiar al personal e invitación para continuar utilizando lenguaje claro, adecuado e información plena y satisffecha, para fortalecer la relación del trabajador de la salud con el usuario. Al personal médico y administrativo, la invitación para que su intervención sea siempre profesional para el usuario. Crear conciencia sobre la importancia de la donación altruista. Todo ello contribuirá para que la percepción de satisfacción de los usuarios del banco de sangre sea excelente, muy buena a buena, en el 100%.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ¹ Lancaster, FW. The evaluation of library services: a concise review of the existing literature. *Investigación Bibliotecológica: archiconomía, bibliotecología e información*, 1995. 9 (18): 25-37. Enero-Junio
- ² Varo J. *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: Un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid: Diaz de Santos; 1994.
- ³ Gibson, JJ. *The Ecological Approach to Visual Perception*. Boston. Houghton Mifflin. 1979
- ⁴ Dember, WN. *Psicología de la Percepción*. Madrid: Alianza Psicología. Ed. Universidad Nacional de Educación a distancia. 1970-1990. P.1-48
- ⁵ Delgado A. Factores asociados a la satisfacción de los usuarios. *Cuadernos de Gestión*. 1997; 3:90-101.
- ⁶ Caminal J. La medida de satisfacción: Un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Universidad Autónoma de Barcelona. *Revista de calidad asistencial* 2001; 16:276-279.
- ⁷ Jiménez MC y cols. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica* 2003;(2):58-65
- ⁸ Díaz, R., Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Rev. Calidad Asistencial* 2002; 17(1): 22-29
- ⁹ Peralta, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Límite, Revista de filosofía y psicología*, vol. 1, No. 14, pp. 195-214.
- ¹⁰ Granado et al. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en la consulta externa de un hospital de Madrid. *Rev. Española de Salud Pública*. 2007; 81: 637- 645.
- ¹¹ Thurstone, LL. Attitudes can be measured. *American Journal of Sociology*. 1928; 33: 529-554
- ¹² Guttman, Louis. *Teoría y la Práctica de construcción de escalas y análisis factorial, escalamiento multidimensional y teoría de las facetas. Escala de Actitudes o Escalograma de Guttman*. 1967.

-
- ¹³ Osgood, Ch., Succi, GJ. Tannenbaum, P., The measurement of Meaning. Urbana. University of Illinois Press. Prueba del diferencial semántico. Teoría mediacional de Osgood. 1957-1962.
- ¹⁴ Fishbein, A., Teoría de la acción razonada. Escala tipo Fishbein 1980.
- ¹⁵ Coombs, C.H. Método para psicología social. A theory of data, New York, John Wiley, 1964, p 585.
- ¹⁶ Likert, R. Teoría de la gestión. Método de evaluaciones sumarias o escala psicométrica. 1970
- ¹⁷ Osorto, G., Orozco, M. Satisfacción de usuarios externos atendidos por los servicios subrogados del IHSS, emergencia del Hospital y clínicas San Lucas, Ciudad de Danlí, Honduras. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Centro de Investigaciones y estudios de la Salud. 2009.
- ¹⁸ Maldonado, M., Núñez, C. Instrumento para medir la calidad de atención en donantes de sangre que acuden a colectas móviles. Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad de Talca, Chile. Centro Productivo Regional de Sangre Del Maule. Talca, Chile. 2010. Publicado en la Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia 2011;27(3):321-332
- ¹⁹ Nieto, NP., “Medición de la Satisfacción del usuario acerca de la prestación del servicio asistencial y administrativo en Hospital Militar Central (HOMIC)”, Coordinadora de atención al usuario. Bogotá (2015).
- ²⁰ Ramírez, TJ, Nájera, P., Nigenda, G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública Mex.1998; 40:3-12.
- ²¹ Décimo novena evaluación de la satisfacción del usuario de los Servicios Médicos del Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”, consulta externa y servicios de apoyo al diagnóstico, tratamiento y banco de sangre. Dirección de Planeación y desarrollo de sistemas administrativos. Programa nacional de rendición de cuentas, estratégico para la transparencia y combate a la corrupción. Gobierno Federal. México, D.F. (2012).

²² Castillo, DL., Gutiérrez, AP. “Grado de Satisfacción en los Donantes y la intención de una futura donación en el Banco de Sangre del Instituto Nacional de Cancerología”. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ciencias, Carrera de Bacteriología. Bogotá, D.C. (2009).1998;

²³ The Council for International Organizations of Medical Sciences (CIOMS) is an international, non-governmental, non-profit organization established jointly by WHO and UNESCO in 1949.

²⁴ Ley general de Salud en materia de investigación en salud confiere al Ejecutivo Federal la fracción I del Artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y con fundamento en los artículos 1o., 2o., fracción VII, 3o. fracción IX, 4o.,7o.,13 apartado "A" fracciones I, IX, X, apartado "B" fracciones I y VI, 96,97,98,99,100,101,102,103 y relativos a la Ley General de Salud y el Decreto por el que se adicionó el Artículo 4o. Constitucional, publicado en el Diario oficial de la Federación de fecha 3 de febrero de 1983, se consagró como garantía social, el Derecho a la Protección de la Salud.

²⁵ Declaración de Helsinki de la AMM. Principios Éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Adoptada por la 18ª Asamblea Médica Mundial, Helsinki, Finlandia, junio 1964.

ANEXOS: I. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL BANCO DE SANGRE EN EL HOSPITAL GENERAL REGIONAL c/MEDICINA FAMILIAR N° 1 DE CUERNAVACA MORELOS^{1,2,3}

Estimado (a) Usuario (a), de los servicios de salud del Banco de Sangre, agradecemos su tiempo y su amabilidad para responder este cuestionario. Conocer su opinión respecto al servicio recibido permitirá disponer de información confiable y directa que posibilitarán mejorar la atención. Le invitamos a contestar de manera completa y con el máximo de objetividad posible.

NOMBRE _____ NSS _____

Datos Generales: Fecha _____

1. - Género: Mujer Hombre:

2.- ¿Cuál es su edad? _____

3.- ¿Cuál es su estado civil?

Soltero Casado Unión libre Viudo

4.- ¿Cuál es su nivel de escolaridad? (completa o incompleta)

Primaria Secundaria Bachillerato Técnica Licenciatura

5.- ¿Cuál es su ocupación laboral?

Empleado Obrero Profesionista Empresario No trabaja

5.- ¿Cuál es su lugar de Nacimiento? _____

6.- ¿Cuál es su lugar de Residencia? _____

8.- ¿Qué tipo de donador es?: Altruista De reposición

9.- ¿Es usted Derechohabiente del IMSS? Sí No

¹ Investigador Responsable Trinidad León Zempoalteca. Médico Familiar Adscrito E-mail: drazempoalteca@hotmail.com;

² Asesor Metodológico: Juan Ortiz Peralta E-mail: ortizperal@yahoo.com.mx

³ Residente de la especialidad en Medicina Familiar: Lorena Marlene Acosta Ramírez. E-mail: marlene_acosta5@hotmail.com.mx

ANEXO II. Para cada pregunta indique número en escala de 1 a 7 según categoría evaluativa. Siendo 7 SATISFACCIÓN EXCELENTE y 1 MUY MALA ATENCIÓN... (7 Excelente, 6: muy bien, 5: bien, 4: regular, 3: deficiente, 2: mal, 1: muy mal).

Indicador	7	6	5	4	3	2	1
1. ¿Le ha parecido adecuado el lugar donde se efectuó la toma de muestra?							
2. ¿Le han parecido adecuados los horarios de atención?							
3. ¿Le ha parecido adecuado el día de la semana en que se efectuó?							
4. ¿Hay facilidad para llegar al lugar de donación?							
5. ¿Cómo considera el tiempo que usted empleó para realizar su atención?							
6. ¿Le ha parecido limpio el lugar?							
7. ¿Le ha parecido cómoda la sala de espera?							
8. ¿Le ha parecido privado el sector de la entrevista?							
9. ¿Le ha parecido el espacio suficiente para el desarrollo de los procedimientos?							
10. ¿Le ha parecido cómodo el lugar en donde se hizo la extracción de sangre?							
11. ¿Le ha parecido cómodo el lugar de descanso y colación?							
12. ¿La colación otorgada le pareció adecuada como apoyo a su atención?							
13. ¿La forma en que se informó fue adecuada?							
14. ¿La información recibida acerca del procedimiento general que lo prepara para enfrentar la donación fue suficiente?							
15. ¿Le ha parecido claro el folleto que le dieron a leer sobre situaciones de autoexclusión?							
16. ¿Le ha parecido claras las recomendaciones para la donación?							
17. ¿La información dada por el personal fue suficiente y clara?							
18. ¿Durante su permanencia en el Banco de Sangre cómo lo trataron?							
19. ¿Se le dio la oportunidad de hacer preguntas para aclarar sus dudas?							
20. ¿Se sintió atendido por el personal en los procedimientos?							
21. ¿El personal le explicó con palabras fáciles, cuál era el procedimiento?							
22. ¿La persona que le hizo la entrevista le otorgó confianza y seguridad?							
23. ¿La persona que le hizo la extracción de sangre hizo el procedimiento sin inconvenientes para usted?							
24. ¿Con la colación, le dieron recomendaciones a seguir durante el día?							
25. ¿Sintió que el personal tomó las medidas suficientes para proteger su salud?							
26. ¿Pudo manejar sus temores acerca del procedimiento?							
27. ¿Cómo fue la motivación que recibió para repetir su donación en un futuro?							

ANEXO III. Por favor marque con una X el tipo de atención que se le proporcionó por el personal en el Banco de Sangre.

Atención	1=Amable	2=Satisfactoria	3=Descortés	4=Deficiente
Personal Administrativo o de Jefatura				
Secretaria en la ventanilla				
Persona de trabajo Social				
Médico que realizó la primer entrevista				
Persona que realizó la extracción de sangre				
Investigador que realizó la entrevista actual				

Por favor escriba sus opiniones y sugerencias respecto de la atención recibida en el Banco de Sangre

Gracias por darnos su opinión

La información recogida en este documento es estrictamente confidencial.

Agradecemos su participación.



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE EDUCACIÓN, INVESTIGACIÓN
Y POLITICAS DE SALUD
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN EN SALUD
CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA
PARTICIPACIÓN EN PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN
(ADULTOS)**

Nombre del estudio:	PERCEPCIÓN DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL BANCO DE SANGRE EN EL HOSPITAL GENERAL REGIONAL c/MEDICINA FAMILIAR N° 1 DEL IMSS DE CUERNAVACA MORELOS
Patrocinador externo (si aplica):	
Lugar y fecha:	Cuernavaca Morelos a Mayo del 2016
Número de registro:	F- 2015-1102-46
Justificación y objetivo del estudio:	Contar con la información proporcionada por el propio usuario, permitirá determinar la percepción de satisfacción, podría ser el punto de partida para identificar posibles motivos y factores asociados, con el propósito de lograr usuarios satisfechos Objetivo: Identificar el grado de satisfacción de los usuarios del Banco de sangre.
Procedimientos:	Incluyen: aplicación y resolución de cuestionario de auto-aplicación tipo encuesta.
Posibles riesgos y molestias:	Se me ha informado que es de riesgo mínimo, por no ser invasivo.
Posibles beneficios que recibirá al participar en el estudio:	Se me ha informado que los resultados serán impresos y publicados en la entrada del banco de sangre.
Información sobre resultados y alternativas de tratamiento:	Se me ha informado que recibiré información acerca de los resultados finales y tratamiento oportuno en caso de necesitarlo.
Participación o retiro:	Se me ha explicado que puedo hacer valida mi garantía de recibir respuesta a cualquier duda durante el estudio y hacer valido mi derecho de retirarme en cualquier momento que lo desee, sin que existan represalias en la atención institucional para mi persona.
Privacidad y confidencialidad:	Declaro ACEPTAR participar bajo la insignia de que mis datos personales serán protegidos, evitando que sean accesibles a personas no autorizadas o trascienda a medios públicos, garantizando mi derecho de confidencialidad, ya que AUTORIZO que sean utilizados con fines educativos y/o publicaciones científicas.
Disponibilidad de tratamiento médico en derechohabientes (si aplica):	Envío a Epidemiología, Medicina Familiar (según el caso) para atención oportuna, información y seguimiento epidemiológico.
Beneficios al término del estudio:	Conocer grado de satisfacción del usuario del banco de sangre

En caso de dudas o aclaraciones relacionadas con el estudio podrá dirigirse a:

Investigador Responsable:	<u>Trinidad León Zempoalteca Médico Familiar del H.G.R c/MF.1 Cuernavaca Morelos. E-mail: drazempoalteca@hotmail.com, tel. 777 4960015. Tel 7773155000 ext. 51315.</u>
Asesor Metodológico:	<u>Juan Ortiz Peralta Jubilado IMSS ortizperal@yahoo.com.mx. tel. (01) 777 1240708;</u>
Residente:	<u>De la Especialidad en Medicina Familiar: Lorena Marlene Acosta Ramírez en H.G.R.c/MF 1 Cuernavaca Morelos. marlene_acosta5@hotmail.com Tel.(045) 2221882769</u>

Nombre y firma del sujeto

Nombre y firma de quien obtiene el consentimiento

Testigo 1

Testigo 2

Nombre, dirección, relación y firma

Nombre, dirección, relación y firma

Para aclaraciones sobre sus derechos dirigirse a la Comisión Local de Investigación y de Ética en Salud (CLIES) Av. Plan de Ayala Esq. Av. Central Col. Chapultepec CP.62450 Cuernavaca, Mor. Tel 777 3155000 ext. 51315