

11236  
20

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO**

*Zejen*



FACULTAD DE MEDICINA  
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

EVALUACION DEL GRADO DE SATISFACCION EN LA  
ATENCIÓN MEDICA OTORGADA A LOS PACIENTES  
DE LA CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO DE  
OTORRINOLARINGOLOGIA DEL HOSPITAL GENERAL  
DR. GAUDENCIO GONZALEZ GARZA DEL CENTRO  
MEDICO NACIONAL "LA RAZA".

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
ESPECIALISTA EN  
OTORRINOLARINGOLOGIA

**P R E S E N T A :**  
**DRA. LIZ JEANNETTE GIRON ORTIZ**

**A S E S O R :**  
**DR. ANTONIO BELLO MORA**



**IMSS**

MEXICO, D.F.

FEBRERO 1999

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

*268596*



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**

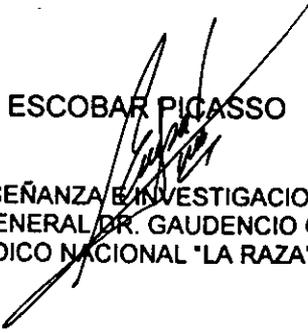


**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**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).

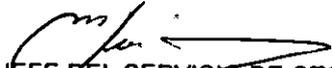
El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición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

  
DR. EMILIO ESCOBAR PICASSO

JEFE DE ENSEÑANZA E INVESTIGACION MEDICA  
HOSPITAL GENERAL DR. GAUDENCIO GONZALEZ GARZA  
CENTRO MEDICO NACIONAL "LA RAZA"



DR. MARIANO HERNANDEZ GORIBAR

  
JEFE DEL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGIA  
HOSPITAL GENERAL DR. GAUDENCIO GONZALEZ GARZA  
CENTRO MEDICO NACIONAL "LA RAZA"

TITULAR DEL CURSO DE ESPECIALIZACION EN OTORRINOLARINGOLOGIA

DR. ANTONIO BELLO MORA

  
INVESTIGADOR PRINCIPAL Y MEDICO DE BASE DEL SERVICIO DE  
OTORRINOLARINGOLOGIA  
HOSPITAL GENERAL DR. GAUDENCIO GONZALEZ GARZA  
CENTRO MEDICO NACIONAL "LA RAZA"

  
DRA. LIZ JEANNETTE GIRON ORTIZ

INVESTIGADOR ASOCIADO Y MEDICO RESIDENTE DE CUARTO AÑO  
SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGIA  
HOSPITAL GENERAL DR. GAUDENCIO GONZALEZ GARZA  
CENTRO MEDICO NACIONAL "LA RAZA"

**COLABORADORES:**

**DRA. EMILIA GUADALUPE ZEPEDA LOPEZ**

**MEDICO DE BASE DEL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGIA  
HOSPITAL GENERAL DR. GAUDENCIO GONZALEZ GARZA  
CENTRO MEDICO NACIONAL "LA RAZA"**

## AGRADECIMIENTOS

A DIOS :

POR DARME LA FUERZA PARA SEGUIR ADELANTE. . .

A MIS PADRES:

AUNQUE YA NO ESTAN AQUI, SU ESENCIA PERMANECE  
A MI LADO Y ME DA EL IMPULSO PARA CONTINUAR.

A LULU Y FANY:

POR SER DOS DE LAS PERSONAS MAS IMPORTANTES  
EN MI VIDA. . . ALGUN DIA ESTAREMOS JUNTAS OTRA  
VEZ. . .

A LOLITA:

POR TU AMOR.

A PATY:

POR SER MI HERMANITA Y ESTAR A MI LADO EN  
TODOS MOMENTOS.

A GUSTAVO:

POR ESTAR A MI LADO, Y SER PILAR FUNDAMENTAL  
EN MI VIDA, A PESAR DE TODO. . .

A MARU Y TOÑO:

POR SER PARTE DE SU FAMILIA.

A EDGARIN, ISAI, DANIELA, JOSUE, ITZEL, ERICKA Y VERONICA

GRACIAS

**A MI ASESOR:**

**DR. ANTONIO BELLO MORA**

**POR TODO SU APOYO EN EL PROCESO DE MI FORMACION PROFESIONAL EN  
LOS CUATRO AÑOS DE RESIDENCIA, Y POR SU DEDICACION Y PACIENCIA EN  
LA ELABORACION DE ESTE PROYECTO. GRACIAS.**

**AL JEFE DE SERVICIO:**

**DR. MARIANO HERNANDEZ GORIBAR**

**POR SUS ENSEÑANZAS, POR TODA LA CONFIANZA QUE DEPOSITO EN MI A LO  
LARGO DE MI RESIDENCIA Y EL APOYO QUE ME BRINDO EN LOS MOMENTOS  
MAS DIFICILES.**

**A MIS COMPAÑEROS DE RESIDENCIA**

**POR SER MIS AMIGOS, POR HABER COMPARTIDO JUNTOS MUCHOS  
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS A LO LARGO DE ESTA ETAPA TAN  
IMPORTANTE EN NUESTRAS VIDAS.**

**A MIS MAESTROS**

**POR SUS ENSEÑANZAS Y SU AMISTAD.**

## INDICE

	Página
1. RESUMEN . . . . .	1
2. INTRODUCCION . . . . .	2
3. MATERIAL Y METODOS . . . . .	5
4. METODOLOGIA . . . . .	6
5. RESULTADOS . . . . .	11
6. DISCUSION . . . . .	13
7. CONCLUSIONES . . . . .	16
8. GRAFICOS . . . . .	17
9. TABLAS . . . . .	21
10. BIBLIOGRAFIA . . . . .	23

## RESUMEN

**TITULO:** Evaluación del grado de satisfacción en la atención médica otorgada a los pacientes de la consulta externa del servicio de Otorrinolaringología del Hospital General Dr. Gaudencio González Garza del Centro Médico "La Raza".

**Objetivo:** identificar el grado de satisfacción de la atención médica otorgada desde el punto de vista médico-paciente en la consulta externa del servicio de Otorrinolaringología.

**MATERIAL Y METODOS:** Se realizó un estudio descriptivo, observacional, prospectivo, transversal, durante el cual fueron aplicados dos cuestionarios para evaluar el grado de satisfacción de la Norma Técnica para la Evaluación de la Calidad de la Atención Médica de la Secretaría de Salud en el servicio de Otorrinolaringología. El primer cuestionario que evaluó la satisfacción del médico, se aplicó a 50 médicos. Un segundo cuestionario fue aplicado a 216 pacientes subsecuentes de la Consulta Externa. El análisis estadístico se realizó con medidas de tendencia central y de dispersión.

**RESULTADOS:** Con respecto a la satisfacción del médico, se encontró que el 44% de ellos están satisfechos con la atención que proporcionan y el 56% están insatisfechos con los servicios ofrecidos en la Consulta Externa. Los porcentajes más bajos de satisfacción estuvieron en relación a la falta de reconocimientos y estímulos que perciben, con sólo un 6% de satisfacción; material suficiente para la atención del paciente 16% y adecuación del área de trabajo 18% de satisfacción. El rubro de "Infraestructura" con un 38%; Motivación-Satisfacción laboral con un 40% y "Continuidad de la Atención con 48.8% de satisfacción.

En cuanto a la satisfacción del paciente, se encontró que el 90.2% de los mismos se encuentran satisfechos con la atención recibida, mientras que sólo el 9.7% están insatisfechos. La satisfacción más baja de los pacientes fue por el tiempo de traslado a la Unidad médica, encontrando que el 58.8% tarda más de 60 minutos en dicho traslado. En el rubro de complicaciones sólo se obtuvo un 13% de insatisfacción. El porcentaje de satisfacción más bajo en los rubros fue en "oportunidad" con un 65.4%.

**DISCUSION:** La mayoría de los médicos que proporcionan Atención Médica en la Consulta Externa del servicio de Otorrinolaringología no están satisfechos con el trabajo que desempeñan, ya que no reciben reconocimientos ni estímulos por eficiencia y productividad y en segundo lugar porque no se les suministra con oportunidad y cantidad suficiente los materiales necesarios. Por otro lado, la mayoría de los pacientes se encuentran muy satisfechos con la atención médica recibida, principalmente por el cumplimiento de las citas y porque el médico ha solucionado en la mayoría de los casos el problema por el cual fueron referidos a dicho servicio.

**CONCLUSIONES:** Con los resultados obtenidos se concluye que: a) Los médicos se encuentran insatisfechos con la Atención médica que proporcionan. b) Los pacientes receptores de la Atención Médica proporcionada se encuentran muy satisfechos con dicha atención. c) Es necesario realizar la aplicación permanente de encuestas a usuarios y trabajadores con el fin de corregir errores y desviaciones y con ello mejorar la Calidad de la Atención Médica proporcionada.

**PALABRAS CLAVE:** Calidad, atención, satisfacción, médico, paciente.

## INTRODUCCION

Conocer la calidad con que se otorga la atención médica como primer paso para mejorar su prestación es una necesidad inherente al acto médico mismo (1).

Se entiende por "calidad" como la capacidad de un producto para cumplir con la finalidad para la que fue hecho, producido con el menor costo posible, y cuyo objetivo es alcanzar la satisfacción del consumidor, o como una propiedad que la atención médica puede poseer en grados variables. (2-5)

La atención médica constituye la suma de acciones que permiten cuidar correctamente los problemas de salud (6), de tal manera que la atención médica de calidad es la práctica de una medicina racional, basada en las ciencias médicas, que enfatiza la prevención, requiere la cooperación inteligente entre la población y los profesionales, trata al individuo como un todo integrado, incluye el mantenimiento de una relación estrecha y continúa entre médico y paciente, coordina con otras actividades del bienestar social, coordina todos los tipos de servicios médicos, así como los costos monetarios que aseguren la comodidad, privacidad, oportunidad y otros requisitos que contribuyan a la satisfacción del paciente. (2-5,7) La Calidad de la Atención toma en cuenta las expectativas de los tres actores involucrados:

-Expectativas de la institución. La institución o unidad médica que otorga la atención, pretende que ésta sea proporcionada por los trabajadores a los pacientes con oportunidad, calidad en la aplicación de las normas y programas que la propia institución emite, dentro de los rangos de productividad esperados, acorde con el presupuesto de costos calculados, con abatimiento de la morbilidad y mortalidad, y con ausencia de quejas.

-Expectativas del trabajador: El trabajador espera lograr satisfacción en la realización de sus labores, a través de otorgar la atención a los pacientes en instalaciones y con equipo e instrumental apropiados; con el reconocimiento de sus superiores por las actividades realizadas, y con una remuneración congruente con la magnitud y responsabilidad de su trabajo.

-Expectativas del paciente. Los pacientes que acuden a las unidades médicas esperan contar con servicios médicos accesibles, tanto en función de distancia y transportación, como de los trámites que se requieren para poder disponer de ellos; atención con cortesía y en forma oportuna; un ambiente agradable en cuanto a iluminación, temperatura, ventilación, privacidad, comodidad funcionalidad, orden y aseo. También espera contar con información suficiente por parte del personal administrativo, médico, paramédico y de enfermería; recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención en cuanto a equipo, instrumental y material de consumo suficientes, disponibles, adecuados, funcionando correctamente y en buen estado de conservación; personal médico, paramédico y administrativo suficiente en cantidad y capacidad profesional y técnica, para el tipo y nivel de atención que se otorga, realización óptima del proceso de la atención, en cuanto a valoración integral, determinación de un programa de estudio y tratamiento congruentes con el problema de salud de que se trate, establecimiento oportuno del diagnóstico y proposición de un pronóstico favorable; así como con resultados satisfactorios de la atención en cuanto a diagnóstico, tratamiento o paliación; egreso oportuno y ausencia de complicaciones como consecuencia de la atención. (1,5,10)

La Garantía de la Calidad es la medida del nivel de la calidad y la corrección de las deficiencias observadas mediante propuestas concretas, seguidas de una nueva

medición de la calidad para determinar si las deficiencias se han corregido. El primer paso de la garantía de calidad es la evaluación de la calidad, y su objetivo mejorar la calidad de la asistencia. (3)

Se entiende por satisfacción a la medida en que las prestaciones y servicios sanitarios son aceptados por los propios pacientes y por la población. La evaluación de la calidad que hace el paciente expresada como satisfacción o insatisfacción puede ser en cuanto a los lugares de atención, a aspectos del tratamiento técnico, a características de la atención interpersonal y a las consecuencias fisiológicas, físicas, psicológicas o sociales de dicho cuidado. La medición de la satisfacción, es por lo tanto, un instrumento valioso para la investigación, administración y planeación, ya que el profesional puede usarla continuamente para monitorear y guiar dicha interacción y, al final, hacer un juicio sobre que tan acertada ha sido. Así mismo, la satisfacción de los profesionales que proporcionan servicios de salud, se relaciona con la definición de la calidad, ya que el trabajo puede ser una actividad satisfactoria cuya realización obedece a un impulso biológico inherente al ser humano; de este modo se establece que, a mayor grado de satisfacción por la actividad desarrollada, corresponde un mejor nivel de calidad. Una sensación de satisfacción general puede favorecer el mejor desempeño del profesional. (4,6)

El objetivo de este estudio es identificar el grado de satisfacción de la atención médica otorgada desde el punto de vista médico-paciente en la consulta externa del servicio de Otorrinolaringología del Hospital General Dr. Gaudencio González Garza del Centro Médico Nacional "La Raza".

## MATERIAL Y METODOS

Se aplicaron 2 cuestionarios de la Norma Técnica para la Evaluación de la Calidad de la Atención Médica de la secretaría de Salud: El primer cuestionario evaluó la satisfacción del médico que otorga atención médica, y un segundo cuestionario para conocer la satisfacción del paciente que recibe dicha atención en la Consulta Externa del servicio de Otorrinolaringología del Hospital General Dr. Gaudencio González Garza del Centro Médico Nacional "La Raza", en el periodo de Julio-Agosto de 1998.

Se incluyeron en el estudio a 52 médicos (15 Médicos adscritos y 37 Médicos residentes); 2 médicos residentes fueron excluidos del estudio por encontrarse de vacaciones en el momento de la aplicación del cuestionario. Así mismo se incluyeron a 216 pacientes subsecuentes (calculado con EPI INFO para proporciones con una N= 2000 pacientes al mes). Los pacientes incluidos en el estudio fueron de ambos sexos con una edad mayor de 18 años y que aceptaron contestar el cuestionario.

## METODOLOGIA

El procedimiento de la evaluación se efectuó mediante la aplicación de dos cuestionarios de la Norma Técnica para la Evaluación de la Calidad de la Atención Médica de la Secretaría de Salud: El primer cuestionario evaluó la satisfacción del médico y se aplicó a 50 médicos, y un segundo cuestionario para conocer la satisfacción de los pacientes se aplicó a 216 de ellos que acuden en forma subsecuente al servicio de Otorrinolaringología del Hospital General Dr. Gaudencio González Garza del Centro Médico Nacional "La Raza".

Respecto al cuestionario que fue contestado por los médicos, incluyó 21 preguntas, con respuestas de sí o no; las preguntas 1-3 se agruparon en el rubro de "Infraestructura", las preguntas 4-7 en "Desarrollo de Recursos Humanos y Capacitación"; las preguntas 8-10 en "Motivación - Satisfacción laboral"; las preguntas 11-15 en "Continuidad de la Atención"; las preguntas 16-19 en "Calidez" y las preguntas 20-21 en "Control y Supervisión".

El cuestionario a llenar por los pacientes incluyó 13 preguntas con respuestas de sí o no, para valorar la satisfacción de los mismos sobre la atención recibida. Con objeto de simplificar la investigación, las preguntas 1-3 se analizaron globalmente como "Oportunidad", las preguntas 4- 9 se agruparon en "Proceso de la Atención", la pregunta 10 como "Complicaciones" y las preguntas 11,12 y 13 como "Calidez de la Atención", y en su conjunto conformaron la satisfacción del paciente. (1,5,9,10)

En ambos casos, a cada pregunta se le asignó un porcentaje (anexos 1a y 1b), y se calificó de acuerdo a lo siguiente:

Muy Satisfecho (MS): 90 a 100%

Satisfecho (S): 75 a 89%

Poco Satisfecho (PS): 60 a 74%

Insatisfecho (I): Menos de 60%

Posteriormente se agruparon por categorías en ambos casos y se procedió a vaciar los datos en una hoja de datos estadísticos.

El análisis estadístico se realizó con medidas de tendencia central y de dispersión con presentación de resultados en gráficos y tablas

**CUESTIONARIO PARA CONOCER LA SATISFACCION DEL MEDICO SOBRE LA  
ATENCION MEDICA OTORGADA EN EL SERVICIO DE ORL DEL HGCMR <sup>1</sup>**

Anexo 1 <sup>a</sup>	%
1. ¿ Dispone del área física, mobiliario e instalaciones adecuadas para realizar su trabajo?	5.0
2. ¿Le suministran con oportunidad y cantidad suficiente los materiales de consumo para la atención de los pacientes?	5.0
3. ¿ Cuenta con el apoyo de otros servicios para el diagnóstico y manejo adecuado de pacientes?	5.0
4. ¿Ha recibido algún curso de capacitación para mejorar el desempeño de su trabajo?	5.0
5. ¿ Se realizan y asiste usted a reuniones de trabajo para analizar y resolver problemas de atención de pacientes?	5.0
6. ¿ Considera que las funciones que realiza están de acuerdo a su formación académica?	5.0
7. ¿ El trabajo que usted realiza le brinda oportunidad de superación profesional y estabilidad laboral?	5.0
8. ¿Se dan reconocimiento y estímulo al personal que destaca: por eficiencia y productividad?	5.0
9. ¿Sus compañeros de trabajo le solicitan y usted les proporciona apoyo para atención de pacientes?	5.0
10. ¿Algunos de sus compañeros o usted tiene problemas de orden laboral que interfiera con la atención que se proporciona?	5.0

11. ¿ Considera que el servicio de Consulta Externa es suficiente y de buena calidad según su nivel de atención? 4.0
12. ¿ El servicio de Hospitalización proporciona la atención requerida por los pacientes que corresponde a su nivel resolutivo? 4.0
13. ¿La atención del servicio de urgencias es inmediata y se proporcionan los servicios requeridos en tiempo razonable? 4.0
14. ¿Los servicios de laboratorio y rayos "x" brinda apoyo suficiente y oportuno para la integración de diagnósticos? 4.0
15. ¿El traslado o referencia de pacientes se realiza en todos los casos que ameritan, de acuerdo con su problema de salud? 4.0
16. ¿Considera que el trato que proporcionan los médicos es amable y humano? 5.0
17. ¿Considera que las enfermeras son amables y comedidas con los pacientes? 5.0
18. ¿El personal paramédico y administrativo atienden con cordialidad y esmero a los pacientes? 5.0
19. ¿Se atienden las quejas que manifiestan los pacientes y sus familiares? 5.0
20. ¿El control de asistencia es aceptable y conveniente para el desarrollo del trabajo? 5.0
21. ¿La supervisión del trabajo que usted realiza es respetuosa y le permite superar fallas? 5.0

**CUESTIONARIO PARA CONOCER LA SATISFACCION DEL PACIENTE DE LA  
ATENCION MEDICA RECIBIDA EN EL SERVICIO DE ORL DEL HGCMR<sup>1</sup>**

Anexo 1b	%
1. ¿ Tardó menos de 60 minutos en trasladarse de su vivienda a esta unidad?	2.5
2. ¿ Lo atiende el médico el mismo día que solicita la atención o en la fecha programada?	10.0
3. ¿ Lo hicieron esperar más de 30 minutos para atenderlo?	2.5
4. ¿ Ha recibido orientación de parte del personal sobre los trámites y utilización de los servicios?	10.0
5. ¿Se ha presentado con usted su médico tratante y lo ha atendido en la mayoría de las consultas?	10.0
6. ¿ En cada consulta le pregunta el médico sobre sus molestias, le realiza examen médico y le prescribe estudios y medicamentos?	2.5
7. ¿Su médico le ha explicado satisfactoriamente su padecimiento, tratamiento, cuidados que debería tener en su domicilio y le ha aclarado sus dudas?	10.0
8. ¿ Le ha proporcionado la atención en las fechas en que se le han otorgado las citas?	5.0
9. ¿ Le solucionó el problema por el cual acudió a esta unidad?	10.0
10. ¿ Presentó complicaciones durante su tratamiento?	5.0
11. ¿El trato del médico fue amable?	15.0
12. ¿ Considera usted que el consultorio es cómodo y permite privacidad en la atención?	2.5

<sup>1</sup> Norma Técnica de la Secretaría de Salud

Treviño García Manzo N, Valle A. Mejoría de la calidad de la atención médica. Gaceta Médica de México 1992; 128(4): 467-475.

## RESULTADOS

Fueron aplicados 2 cuestionarios de la Norma Técnica para la Evaluación de la Calidad de la Atención Médica de la Secretaría de Salud. El primer cuestionario para evaluar la satisfacción del médico incluyó 21 preguntas y se aplicó a 50 médicos que proporcionan atención médica en la Consulta Externa del servicio de Otorrinolaringología del Hospital General Dr. Gaudencio González Garza del Centro Médico Nacional "La Raza". Se excluyeron del estudio dos médicos residentes por encontrarse de vacaciones en el momento de la aplicación del cuestionario.

Respecto de los resultados, se encontró que el 44% de los médicos están satisfechos con la atención proporcionada, y el 56% de ellos están insatisfechos con los servicios ofrecidos en la Consulta Externa. **Gráfico I**

Los porcentajes más bajos en relación con las expectativas de los médicos fueron por la falta de reconocimientos y estímulos que perciben con sólo un 6% de satisfacción; material suficiente para la atención del paciente 16% de satisfacción y adecuación del área de trabajo 18% de satisfacción. Únicamente el 30% de los médicos están satisfechos con el apoyo recibido por algunos servicios como rayos x y laboratorio, quienes consideran que el apoyo de dicho servicio es suficiente y oportuno. El trato por parte del personal de enfermería y del médico obtuvo un porcentaje de satisfacción médica del 92 y 94% respectivamente, en tanto que la satisfacción médica con respecto al trato ofrecido por el personal paramédico y administrativo únicamente obtuvo un 40%. **Tabla I**

Las 21 preguntas del cuestionario aplicado a los médicos se agruparon en 6 rubros: Infraestructura, alcanzando una satisfacción médica del 38%; Desarrollo

de recursos humanos y capacitación, con una satisfacción del 61.5%; el rubro de Motivación y satisfacción laboral sólo obtuvo un 40% de satisfacción; mientras que únicamente el 48.8% de los médicos están satisfechos en el rubro de Continuidad de la atención; los rubros de Calidez y Control – supervisión tuvieron un 72% y 67% de satisfacción médica respectivamente. **Gráfico II**

El segundo cuestionario se aplicó a 216 pacientes subsecuentes en forma aleatoria que acudieron a la Consulta Externa del servicio de Otorrinolaringología del Hospital General Gaudencio González Garza del Centro Médico Nacional " La Raza".

El 90.2% de los pacientes se encuentran satisfechos con la atención médica recibida en el servicio de consulta externa, mientras que el 9.7% de los pacientes están insatisfechos. **Gráfico III**

El 72.2% de los pacientes se encuentran satisfechos con respecto a la resolución de su problema. Únicamente el 56% de los pacientes considera el consultorio cómodo y con privacidad. En cuanto al tiempo de traslado del paciente a la Unidad médica, el 41.2% de los pacientes tarda menos de 60 minutos y por tanto el 58.8% se encuentra insatisfecho con este punto en particular. Es importante hacer notar que sólo el 38% de los pacientes considera que la atención médica se proporciona con un retraso mayor de 30 minutos, reflejando con ello su insatisfacción en este punto. **Tabla II**

El cuestionario para valorar la satisfacción de los pacientes incluyó 13 preguntas que se agruparon en 4 rubros: Oportunidad, Proceso de la Atención, Complicaciones y Calidez de la Atención; alcanzando varios grados de satisfacción en cada uno de ellos. **Gráfico IV**

## DISCUSION

En la literatura se define Calidad de la Atención médica como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras a la salud.

Aguirre Gas opina que los usuarios de dicha atención aspiran a recibir servicios con oportunidad, cortesía, amabilidad e información suficiente, que las Unidades médicas tengan personal capaz y elementos de trabajo, que el proceso de la atención se realice optimamente y ausencia de complicaciones.

Los trabajadores esperan contar con elementos físicos y materiales para realizar sus tareas, mejores sueldos y reconocimientos por sus jefes. ( 5 )

Los resultados obtenidos en esta investigación indican que los Médicos que proporcionan Atención médica a los pacientes de la CE de Otorrinolaringología del Hospital General Gaudencio González Garza del Centro Médico Nacional "La Raza", no se encuentran realmente satisfechos con el trabajo que desempeñan, esto se debe principalmente a que no reciben reconocimientos ni estímulos por eficiencia y productividad y en segundo lugar por que no se les suministra con oportunidad y cantidad suficiente los materiales necesarios para la atención del paciente, además de considerar que el área de trabajo e instalaciones con las que cuenta la Unidad médica no son las adecuadas para atender a un paciente, pues no se cuenta con el apoyo suficiente por parte de otros servicios como rayos X y laboratorio. Esto quizá se deba a que la mayoría de los médicos que ofrecen atención en dicha unidad médica, también proporcionan atención médica en medio particular contando de alguna forma con el área adecuada para laborar y con el material más necesario para poder atender adecuadamente a un paciente,

y al comparar dichas situaciones surge la inconformidad y el deseo de contar con la infraestructura adecuada.

La mayoría de los médicos considera que las funciones que realiza esta de acuerdo a su formación académica y por tanto le permite superarse, sin embargo no cuenta con cursos de capacitación que le permitan mejorar dicha atención. Es importante resaltar que la mayoría de los médicos y personal de enfermería ofrece un trato amable al paciente, y trata de satisfacer las demandas del paciente en lo posible; contrariamente al personal paramédico y administrativo de la Unidad Médica.

Estos resultados son comparables a los que obtuvo Aguirre Gas, quien informa respuestas de satisfacción en Consulta Externa del 66% al 78%. El mismo autor informa que los grados de satisfacción más bajos de los trabajadores fueron: Salario 43%, Area de trabajo 63%, pocas expectativas de superación 75% y apoyo institucional 68%.

El segundo cuestionario se aplicó a 216 pacientes subsecuentes de la Consulta Externa del servicio de Otorrinolaringología del Hospital General Dr. Gaudencio González Garza del Centro Médico "La Raza" en forma aleatoria, encontrando que la mayoría de los pacientes se encuentran muy satisfechos con la atención médica recibida, principalmente por el cumplimiento de las citas y porque el médico proporciona la orientación adecuada acerca de su padecimiento, así como el tratamiento adecuado, solucionando en la mayoría de los casos el problema por el cual son referidos a dicho servicio, además de recibir un trato amable que en general lo hace sentir satisfecho con la atención recibida, sin embargo predomina la opinión de que el consultorio es incómodo y con poca privacidad.

A través de los cuestionarios realizados han quedado patentes grados variables de insatisfacción por la atención recibida, estas situaciones deben llevarnos a realizar medidas preventivas y correctivas tendientes a lograr una atención de óptima calidad.

En la actualidad existen factores difíciles de modificar debido a la crisis económica, como son el nivel salarial y la adecuación física y arquitectónica de las unidades donde se prestan los servicios médicos, mismas que requieren en numerosos casos modificaciones sustanciales y costosas. Con frecuencia la disponibilidad de recursos para realizar un trabajo con la calidad deseada no son accesibles, causando insatisfacción del trabajador; sin embargo existen situaciones que pueden mejorar la satisfacción en el desempeño de las labores cotidianas como son una mayor participación en la organización del trabajo, expectativas de superación para el trabajador que actúa con eficiencia y calidad, y especialmente un trato adecuado y reconocimiento por el jefe inmediato superior.

En el servicio no se cuenta con literatura acerca del tema de investigación, por lo que consideramos que el presente estudio forma la base de futuras investigaciones encaminadas a llevar una evaluación periódica del servicio con el fin de mejorar la calidad de los servicios médicos que se proporcionan al derechohabiente.

## CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos nos llevan a concluir lo siguiente:

- Los médicos que proporcionan Atención Médica en el servicio de Otorrinolaringología del Hospital General Dr. Gaudencio González Garza del Centro Médico Nacional "La Raza" se encuentran insatisfechos con la atención que proporcionan a sus pacientes.
- Los pacientes receptores de la Atención Médica proporcionada en el servicio de Otorrinolaringología, se encuentran muy satisfechos con dicha atención.
- Es necesario realizar la aplicación permanente de encuestas a usuarios y trabajadores con el fin de corregir errores y desviaciones y con ello mejorar la Calidad en la Atención Médica proporcionada.

# CALIDAD DE LA ATENCION MEDICA

## SATISFACCION DEL MEDICO\*

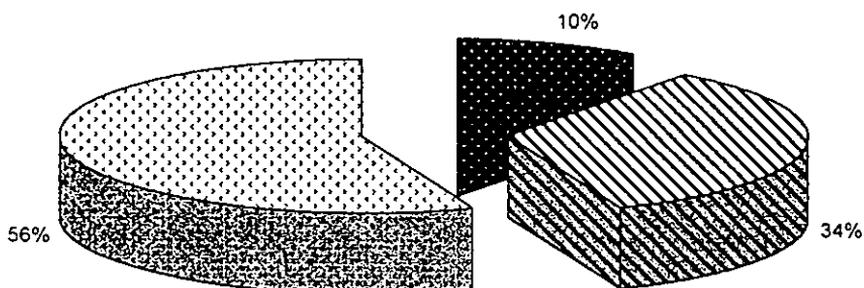
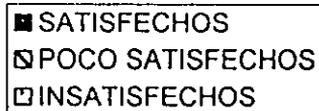


GRAFICO I



\*CE ORL HGCMR (50 encuestas)

## CALIDAD DE LA ATENCION MEDICA

### SATISFACCION DEL PACIENTE\*

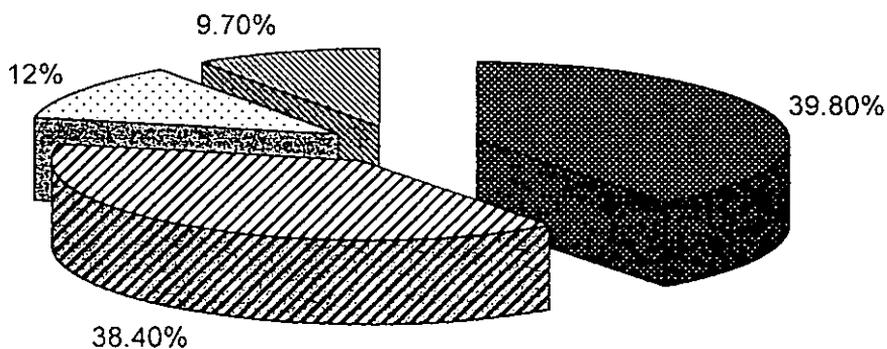


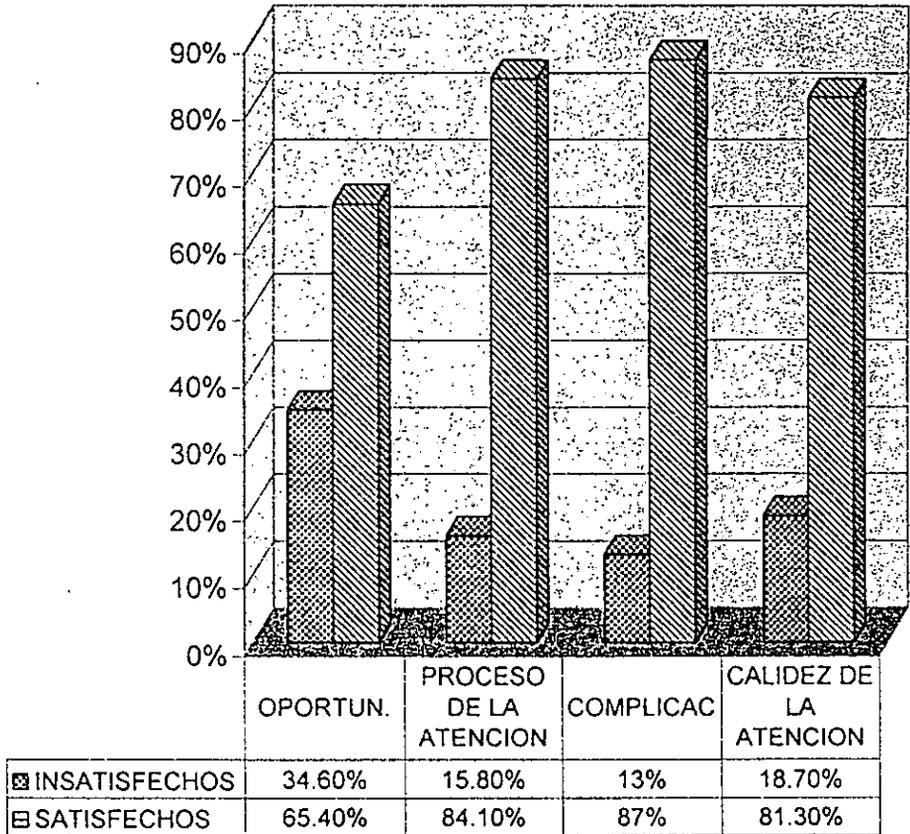
GRAFICO III

\* CE ORL HGCMR (216 ENCUESTAS)

- MUY SATISFECHOS
- ▨ SATISFECHOS
- ▤ POCO SATISFECHOS
- ▧ INSATISFECHOS

ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA

## SATISFACCION DE LOS PACIENTES\*



\*CE ORL HGCMR (216 ENCUESTAS)

### GRAFICO IV

TABLA I

<b>CALIDAD DE LA ATENCION MEDICA</b>	
<b>SATISFACCION DEL MEDICO*</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>RESPUESTAS POSITIVAS %</b>
Adecuación del área de trabajo	18.0
Cuenta con material adecuado y suficiente para la atención del paciente	16.0
Apoyo de otros servicios para el dx y manejo del paciente	80.0
Cursos de capacitación	38.0
Asistencia a reuniones para resolución de problemas de atención del paciente	62.0
Las funciones realizadas son acordes a la formación académica	68.0
El trabajo realizado permite superación profesional y estabilidad laboral	80.0
Satisfacción por reconocimientos y estímulos	06.0
Apoyo a compañeros	96.0
Existen problemas laborales que interfieren con la atención del paciente	18.0
Servicio de CE suficiente y de buena calidad	32.0
El servicio de hospitalización proporciona atención de acuerdo a su nivel resolutivo	74.0
El servicio de urgencias proporciona atención inmediata	54.0
Los servicios de RX y laboratorio apoyan suficiente y oportunamente	30.0
El traslado de pacientes se realiza en los casos indicados	58.0
El médico trata amablemente al paciente	84.0
El personal de enfermería ofrece un trato amable al paciente	92.0
El personal paramédico y admvo. es cordial con el paciente	40.0
Atención de las quejas de los pacientes	62.0
La asistencia del médico es aceptable para el desarrollo de su trabajo	66.0
La supervisión del trabajo se realiza en forma respetuosa y permite superar fallas	68.0

\*CE ORL HOCMR (50 ENCUESTAS)

TABLA II

<b>CALIDAD DE LA ATENCION MEDICA</b>	
<b>SATISFACCION DEL PACIENTE*</b>	<b>RESPUESTAS</b>
<b>CONCEPTO</b>	<b>POSITIVAS</b>
	<b>%</b>
Tiempo de traslado a la unidad médica menor a 60 mins.	41.2
Atención médica en la fecha programada	93.1
Tiempo de espera para recibir consulta mayor a 30 mins.	38.0
Orientación suficiente sobre utilización de los serv. Médicos	72.2
Atención personal del médico en la mayoría de las consultas	75.0
Exploración completa e indicación de estudios y tx médico	90.7
El médico explica sobre el padecimiento y aclara dudas	89.4
Atención médica en la fecha programada	99.1
Solución del prob. por el cual fue referido a la unidad medica	78.7
Complicaciones durante el tratamiento	13.0
Trato médico amable	94.9
Consultorio cómodo y con privacidad	56.0
Satisfacción por la atención médica proporcionada	93.1

\* CE ORL HGCMR (216 ENCUESTAS)

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Aguirre-Gas H. Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. *Salud Pública Mex* 1990; 32:170-80.
2. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Salud Pública de México* 1993; 35(3): 238-47.
3. Otero A, Saturno PJ. Evaluación y control de calidad en atención primaria.
4. Donabedian. La calidad de la Atención Médica. Definición y métodos de evaluación en México. La Prensa Médica Mexicana, S.A, México, 1991.
5. Treviño García Manzo N, Valle A. Mejoría de la calidad de la atención médica. *Gaceta Médica de México* 1992; 128(4): 467-75.
6. González JC, Marelo AA, Aguirre-Gas H, Cabrera JA. Sistema de evaluación médica, progresos y perspectivas. *Rev Med IMSS (Mex)* 1984; 22(6): 407-17.
7. The Health Services Research Group. Quality of care: 1. What is quality and how can it be measured?. *Can Med Assoc J* 1992; 146(12): 2153-164.
8. Hall J, Dornan M. What patients like about their medical care and how often they are asked: A meta-analysis of the satisfaction literature. *Soc Sci Med* 1988; 27(9): 935-39.
9. Zyzanski SJ, Hulka BS, Casse JC. Scale for the Measurement of "satisfaction" with Medical Care: Modifications in Content, Format and Scoring. *Medical Care* 1974; XII(7): 611-20.

10. Ruíz De Chávez M, Martínez G, Calvo JM, Aguirre- Gas H, Arango R, Lara R, et al. Bases para la evaluación de la calidad de la atención en las unidades médicas del sector salud. *Salud Pública Mex* 1990; 32(2): 156-69.
11. Hall J, Dornan M. Patient Sociodemographic characteristics as predictors of satisfaction with medical care: a meta-analysis. *Soc Sci Med* 1990; (7): 811-18.
12. Diccionario Porrúa. Edit. Porrúa S.A., México, 1978.