



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE MEDICINA

DIVISIÓN DE ESTUDIO DE POSTGRADO
E INVESTIGACION

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE
ASISTEN A UN SERVICIO DE URGENCIAS PEDIATRIA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
DRA. GINA MARIA DECAMPS SOLANO

PARA OBTENER EL DIPLOMA DE LA ESPECIALIDAD:

PEDIATRIA

ASESOR DE TESIS:
DRA. MARIA ISABEL SOLIS MANZUR
ANALISIS ESTADISTICO:
MARTA JULIETA PARGA ALONSO

NO. DE REGISTRO DE PROTOCOLO
360.2010





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. FÉLIX OCTAVIO MARTÍNEZ ALCALÁ
COORDINADOR DE CCAPADESI

DR GUILBALDO PATIÑO CARRANZA
JEFE DE ENSEÑANZA

DRA. MARTHA EUNICE RODRIGUEZ ARELLANO
JEFE DE INVESTIGACIÓN

DR. BALTAZAR BARRAGAN HERNANDEZ
PROFESOR

DRA. MARIA ISABEL SOLIS MANZUR
ASESOR DE TESIS

INDICE

Índice.....	4
Agradecimientos.....	5
Resumen.....	6
Introducción.....	8
Antecedentes del Problema.....	10
Justificación.....	16
Planteamiento del Problema.....	17
Hipótesis.....	18
Objetivo General y objetivos específicos.....	19
Material y Métodos.....	20
Universo, Población y Muestra.....	21
Criterios de Inclusión y Exclusión.....	22
Resultados.....	23
Discusión.....	28
Conclusiones.....	30
Bibliografía.....	31

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por guiar mi camino en todo momento, protegerme y darme fuerzas para seguir adelante.

A mis padres, José y Margarita María, por darme la oportunidad de realizar este sueño que hoy es una realidad, por todo el apoyo y la colaboración brindados a mi persona. Los amo.

A mis hermanos, José Alfonso y Alfonsina María, por su colaboración.

A mi sobrina, Lucia Marie, por ser una luz en todo mi sendero.

A mi tutora María Isabel Solís, por su apoyo y esmero para que esta investigación tuviera el nivel adecuado y contribuya al crecimiento del servicio de urgencias del Hospital Lic. Adolfo López Mateos.

Al cuerpo docente del hospital por el entusiasmo académico en función del crecimiento formativo de los residentes de pediatría.

A mis compañeras de promoción, Berenice Muñoz, Karla Vargas y Odette Pons, por brindarme su amistad y el apoyo asistencial requerido en diferentes situaciones.

Al Dr. Baltazar Barragán Hernández de Pediatría del Hospital Lic. Adolfo López Mateos por el interés demostrado en nuestra formación académica permanente.

Al Hospital Lic. Adolfo López Mateos por aceptarme y servirme como casa de aprendizaje.

A todos los niños Mexicanos, muy especialmente a los derechohabientes del ISSSTE por haberme permitido crecer personal y profesionalmente junto a ellos.

RESUMEN

Nivel de Satisfacción de los Usuarios que asisten a un servicio de Urgencias Pediatría.

INTRODUCCION: El nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio implica, una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. La calidad de atención médica es la adecuación con la que se llevan a cabo las acciones de salud por tanto, el evaluar la satisfacción de usuarios es tener presente la calidad de atención que se presta en los servicios, lo cual está determinado por múltiples interrelaciones entre la equidad, eficiencia, eficacia, oportunidad de atención y la organización de los servicios. En el servicio de Urgencias Pediatría del Hospital Licenciado Adolfo López Mateos acuden diariamente alrededor de 70 pacientes en promedio, desconociéndose la calidad de atención recibida y el sentir de nuestros derechohabientes.

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a un servicio de Urgencias Pediatría.

MATERIAL Y MÉTODO: Se realizó un estudio observacional de corte transversal en el cual se aplicó un cuestionario de calidad a 302 familiares de usuarios que acudieron al servicio de Urgencias Pediatría en el periodo diciembre 2009 a julio 2010. Se evaluaron los tiempos de espera, el trato recibido, las instalaciones físicas y la satisfacción con la atención recibida.

RESULTADOS: el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a un servicio de urgencias pediatría fue muy satisfecho en el 50% de los casos, 40.7% satisfecho, 7.6% regularmente satisfecho y 1.3% insatisfecho, de los cuales, el 46.6% de los derechohabientes quedaron satisfechos porque consideraron que es fácil recibir atención médica en un caso de emergencia, 37% quedo muy satisfecho, el 11.59% regularmente satisfecho y el 3.6% insatisfechos. En cuanto al tiempo de espera para la consulta externa el 44.7% quedo satisfecho, el 43% muy satisfecho, el 10.6% regularmente satisfecho y 1.3% insatisfecho. El tiempo dedicado por el médico para la atención del menor, el 47% se consideró muy satisfecho, 42.3% satisfecho, 9.2% regular y solo el 0.9% insatisfecho, el 46.03% quedo satisfecho con la explicación del médico, el 42.3% menciona que quedo muy satisfecho, el 9.6% regular y el 1.9% insatisfecho.

También se les preguntó como consideraban la explicación del médico en caso de requerir exámenes de laboratorio en el servicio el 45.03% quedo satisfecho con la explicación, el 44.3% muy satisfecho, el 8.9% regular y el 1.3% insatisfecho, el 48% quedo satisfecho con la explicación ofrecida relacionada con el plan de tratamiento, el 37.09% quedo muy satisfecho, el 12.2% regular y el 2.3% insatisfecho, en cuanto a la explicación del médico sobre las consecuencias y secuelas de la enfermedad el 48.6% se consideró satisfecho, el 37.7% muy satisfecho, 11.9% regula y el 1.3% insatisfecho.

Conclusión:

En general, los Usuarios del servicio de Urgencias Pediatría, en su mayoría, se encuentran satisfechos con el servicio prestado, aunque estuvo por debajo de lo reportado en la literatura mundial. 40% de los pacientes acudieron por primera vez a este servicio y el 60% fueron pacientes subsecuentes, lo que habla de la gran afluencia de pacientes que utilizan de forma continua el servicio de urgencias pediatría. En cuanto al tiempo de atención, existió congruencia entre el tiempo esperado y la patología presentada por el paciente. Se requieren estudios posteriores para evaluar el nivel de satisfacción en los diferentes turnos establecidos en el servicio, así como evaluar este nivel cuando el número de residentes y adscritos disminuye.

PALABRA CLAVE: Satisfacción, servicio, calidad.

SUMMARY

Level of Satisfaction of Users who receive a Pediatric Emergency service.

INTRODUCTION: The level of satisfaction of users of a service involves a rational or cognitive experience, which derives from the comparison between the expectations and the product or service behavior, dependent on several factors such as expectations, moral and cultural values, personal needs and the sanitary facility itself. The quality of medical service is the adequacy with which the health care actions are taken, therefore, the assessment of users' satisfaction means keeping in mind the quality of the care offered in the services, which is determined by multiple interrelations including equity, efficiency, effectiveness, the opportunity of care and the organization of services. Approximately 70 patients visit the Pediatric Emergency services at the Hospital Licenciado Adolfo López Mateos everyday. The quality of the service offered and the feelings of our beneficiaries is unknown.

PURPOSE: To determine the level of satisfaction of users who receive a pediatric emergency service. Pediatric Emergencies.

SUPPLIES AND METHODOLOGY: A cross-sectional observation study was carried out where a quality questionnaire was applied to 302 relatives of users who visited the Pediatric Emergencies services during the period of December 2009 to July 2010. Waiting time, service offered, facilities and the satisfaction with the service received were assessed.

RESULTS: The level of satisfaction of the users who visit the Pediatric Emergency services was very satisfied in 50% of the cases, 40.7% satisfied, 7.6% somewhat satisfied and 1.3% not satisfied, of which 46.6% of the beneficiaries felt satisfied because they considered it is easy to receive medical care during an emergency case, 37% was very satisfied, 11.59% somewhat satisfied and 3.6% not satisfied. Regarding waiting time for an outpatient visit, 44.7% was satisfied, 43% very satisfied, 10.6% somewhat satisfied and 1.3% not satisfied. As for the time the doctor dedicated to caring for the minor, 47% considered they felt very satisfied, 42.3% satisfied, 9.2% fair and only 0.9% was not satisfied, 46.03% felt satisfied with the doctor's explanation, 42.3% mentioned they felt very satisfied, 9.6% fair and 1.9% not satisfied.

They were also asked how they considered the doctor's explanation in the case of requiring laboratory tests during the service, 45.03% felt satisfied with the explanation, 44.3% very satisfied, 8.9% fair and 1.3% not satisfied, 48% was satisfied with the explanation offered related to the treatment plan, 37.09% was very satisfied, 12.2% fair and 2.3% not satisfied. Regarding the doctor's explanation about the consequences and sequelae of the illness, 48.6% were satisfied, 37.7% very satisfied, 11.9% fair and 1.3% not satisfied.

Conclusion:

In general, the majority of users of the Pediatric Emergencies services, feel satisfied with the service rendered, although it was lower than reports on world literature. 40% of the patients were on their first visit and 60% were subsequent patients, which is evidence of the large number of patients who regularly use the pediatric emergencies service. As for waiting time, there was congruency between the waiting time and the pathology presented by the patient. Further studies are necessary in order to assess the level of satisfaction of the different service shifts, as well as to assess this level when the amount of hospital residents decreases.

KEYWORD: Satisfaction, service, quality.

INTRODUCCIÓN

El nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio implica, una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias ¹.

La evaluación de la calidad de los servicios de salud inició en las primeras décadas del siglo XX, y a partir de la segunda mitad de ese siglo se convirtió en una herramienta indispensable en la transformación de los sistemas de salud, respondiendo a los reclamos de eficiencia técnica y responsabilidad social de sus servicios. Recientemente se acepta que la calidad de la atención sea evaluada desde la perspectiva de los pacientes, constituyendo así un importante elemento en el desarrollo de los servicios de salud ².

La definición que refiere la OMS de calidad es “alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de este y produciendo un impacto final positivo en salud”. Por tal motivo, es procedente, al evaluar la satisfacción de usuarios, tener presente la calidad de atención que se presta en los servicios, la cual está determinada por múltiples interrelaciones entre la equidad, la eficiencia, la eficacia, la oportunidad de la atención y la humanización de los servicios ¹.

De acuerdo a Avedis Donabedian, fundador del estudio de la calidad de la atención a la salud, el modelo de atención en salud como parte de la satisfacción del usuario difiere de otros modelos en la necesidad que existe de acomodar dentro de la definición de calidad un conjunto más complejo de responsabilidades hacia los usuarios y la sociedad. Esto añade a la vez, riqueza y tensiones internas a la definición de la calidad de la atención a la salud, por lo que existen diferencias en 3 aspectos:

- 1.- Responsabilidades hacia los individuos.
- 2.- Responsabilidades hacia la sociedad
- 3.- Responsabilidades para la gestión de las relaciones entre costos y calidad.

Con respecto a los individuos, no sólo somos proveedores de satisfacción; quizá porque los pacientes no están con frecuencia capacitados para distinguir entre una atención buena y una mala, nosotros, juntos con otros profesionales, tenemos una responsabilidad fiduciaria: la de actuar en nombre de los pacientes, sirviendo a sus intereses de la forma que nos parezca más adecuada. El imperativo moral que debe permanecer es cuidar el interés de los pacientes, incluso a costa de sus propios deseos.

En relación a las causas de deficiencias en la calidad en el modelo de atención a la salud se afirma categóricamente que los factores fundamentales de la calidad son inherentes al diseño de los sistemas y procesos, que en nuestro vocabulario hemos llamado “estructura”. Sin embargo a diferencia de otros modelos, se otorga mucha importancia a la contribución de los profesionales a la excelencia de la calidad o a su carencia. Se han demostrado deficiencias importantes en la calidad atribuibles, en un alto porcentaje de casos, a fallas en los juicios o en

la capacidad de los profesionales. En el campo de atención a la salud, el desarrollo de un producto está completamente sometido a la evaluación tecnológica: y nosotros somos incapaces de corregir un servicio una vez prestado. Por otra parte sí podemos evitar que se brinde un mal servicio si disponemos con antelación de información al respecto ³.

El nivel de satisfacción de los usuarios en un servicio de consulta está íntimamente relacionado con la calidad de la atención ofrecida. La calidad de atención médica, es la adecuación con la que se llevan a cabo las acciones de salud, y se relaciona con la forma de pensar, sentir y realizar el trabajo apegándose a normas o estándares que describen las características de un servicio de salud. De acuerdo al estudio de Andía, Romero y colaboradores, el 81,6% de usuarios estuvieron satisfechos y el 18,4% estuvieron insatisfechos. El nivel de satisfacción en una escala del 1 al 5 fue del 3,68, las dimensiones que más influyeron fueron la satisfacción global del usuario y en la percepción de la calidad de atención, la accesibilidad al hospital, la confianza en que se recuperará su salud, la calidad del médico u odontólogo, las relaciones interpersonales y la calidad de los medicamentos. Además de emplear racionalmente el tiempo de la consulta no dando la impresión de apuro, permitiendo que el paciente se exprese sin presiones y educar a los usuarios en la conveniencia de acudir a la consulta básicamente por un motivo y en relación a los horarios proporcionar a los usuarios la hora aproximada de consulta e indicarles que acudan con cierta anticipación. El nivel de satisfacción más alto se obtuvo en la dimensión de hostelería e infraestructura (4,28), seguido por las relaciones interpersonales (3,96) atención en programas (3,81), exámenes auxiliares (3,81) y la accesibilidad al hospital ¹.

ANTECEDENTES

Se han propuesto en varias revisiones de la Literatura nacional e Internacional diversos factores que favorecen o no la satisfacción en el nivel de atención de los usuarios de los servicios médicos, como son:

En 1996, Baker en Londres encontró que el nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio de salud a través de un cuestionario estuvo relacionado con factores del propio usuario como lo fueron la edad y el sexo, ya que los pacientes de mayor edad y masculinos fueron los más insatisfechos, sin embargo en relación a los profesionales de la salud la satisfacción estuvo más relacionada con los practicantes de la salud y el tiempo prolongado de espera. Los hallazgos en este estudio apoyaron la importancia del servicio del personal médico en la satisfacción de la práctica general, los médicos generales necesitaron revisar la organización de las prácticas para garantizar un equilibrio aceptable entre las exigencias de la atención clínica moderna y los deseos de los pacientes. Los futuros estudios deben tener en cuenta las diferentes variables que pueden influir en la satisfacción del paciente ⁴.

En 1996, en nuestro continente, específicamente en República Dominicana se realizó “La Encuesta de Satisfacción del Usuarios” (ESU-96) para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema de salud a nivel nacional. Fueron encuestados miembros de 4,921 hogares. La información se obtuvo a través de las amas de casas. Las preguntas fueron diseñadas con el objetivo de conocer la opinión de los encuestados sobre los servicios de consultas ambulatorias e internamiento. De los entrevistados 85% identificó tres aspectos que consideran negativos sobre el sistema de salud: los altos costos de los servicios, pocos recursos presupuestados y las malas condiciones en que operan los hospitales, más de tres cuartas partes consideraron que la salud es una de las tres primeras prioridades en las que debe intervenir el Estado dominicano; 38,1% la consideraron primera prioridad y 53% respondieron que los servicios de salud en general “funcionan muy mal y se requiere una transformación completa de los mismos”. La mayoría tuvo una apreciación negativa de los hospitales de la Secretaría y muy positiva de las clínicas privadas. El aspecto que resultó más determinante de la opinión desfavorable sobre los servicios en general fue el tiempo de espera, tanto en la atención ambulatoria como en la hospitalización y la cirugía. La imposibilidad de elegir médico y la atención por varios médicos en distintas oportunidades fueron también considerados aspectos muy negativos de los servicios públicos ⁵.

En 2007, en Cuba se realizó un estudio para evaluar la calidad y satisfacción del usuario en unidades de medicina familiar (UMF), tomando como parámetros evaluativos calidad de atención, tiempo de espera, amabilidad, resolución del problema, atención personalizada, y comodidad. Se estudiaron un total de 983 derechohabientes distribuidos en las 3 UMF seleccionadas, de los cuales el 67 % era del sexo femenino, con una edad promedio de 40,83 + 21,6 años. El tiempo de espera en el total de la muestra fue en promedio de 55,46 ± 74,03 min, y la cita previa se encontró en el 56 % de los 983 usuarios estudiados. El mayor tiempo de espera correspondió a la UMF 53 (74 min) y el menor, a la UMF 1 (18 min). Aunque los derechohabientes no fueron seleccionados al azar, el tamaño de la muestra que se estudió era

representativo para cada una de las UMF. En coincidencia con otros hallazgos, los usuarios adultos mayores se mostraron más satisfechos y calificaron más alta la calidad de la atención, lo cual pudiera deberse a que tienen más tiempo para esperar o a las características crónicas de su enfermedad, o bien a que hacen más uso de los servicios de salud que otros grupos poblacionales. La calidad de la atención calificó alta en seis de siete dimensiones, el tiempo de espera en dos de las tres unidades alcanzó el 36 % de calidad. La satisfacción del usuario en dimensión *médico familiar* ≥ 79 % (no significativo), *unidad de medicina familiar* mostró calificación ≥ 59 ($p= 0,00$), *otros servicios* calificaron 53 %. Cita previa se asoció con satisfacción en todas las dimensiones ($p= 0,00$). La conclusión fue que la calidad de atención fue alta, excepto en tiempo de espera. La satisfacción del usuario se asoció con la cita previa ⁵.

Continuando con Cuba, Martha Chang de la Rosa, María del Carmen Alemán Lage y colaboradores realizaron un estudio transversal para identificar la satisfacción de los pacientes con la atención médica brindada en los Policlínicos Principales de Urgencias (PPU), para lo cual se aplicó un cuestionario aplicado a los pacientes seleccionados, por lo que la muestra quedó en 328 pacientes. Para el cumplimiento del objetivo se trabajó con un grupo de expertos para determinar aquellos elementos que presumiblemente influyeron en la satisfacción del paciente, en este caso se tuvo en cuenta su percepción sobre los elementos descritos en la literatura a los que se les brinda mayor atención: satisfacción con la higiene, el orden y el *confort* (estructura), satisfacción con el trato recibido (proceso) y satisfacción con la atención (resultado). Se procedió además a explorar acerca de la solución del problema motivo de solicitud del servicio como criterio del resultado. Esto se llevó a cabo a través de un cuestionario, el tipo de cuestionario que se les aplicó a los pacientes seleccionados fue autoadministrado y las preguntas se formularon al final de la consulta y nunca delante del personal médico. Según la percepción de los pacientes encuestados, más del 50 % está satisfecho con la higiene, el orden y el *confort* presentes en estos servicios; sin embargo, debe destacarse que 142 (43,3 %) pacientes percibieron insatisfacciones.

En relación con el análisis de la variable edad, los grupos más satisfechos son los de 20 a 29, de 30 a 39 y de 40 a 49 en correspondencia con el comportamiento crítico que los caracteriza. En el caso del personal médico, el 98,5 % de los pacientes expresó estar satisfecho con su trato; con respecto a la atención de enfermería el 97,4 %; con el personal técnico el 82 % y, con el de las ambulancias, el 90 %. En cuanto a la satisfacción con el servicio recibido 293 (89,4 %) pacientes se mostraron satisfechos, mientras que el 10,6 % manifestó insatisfacción. Los elementos que más relacionados están con la satisfacción son el tiempo de espera, el ambiente adecuado (para ambos PPU) y el trato recibido. El personal técnico es el que genera mayor insatisfacción principalmente en el PPU 30 de Noviembre ⁶.

En España, E. T. López Madurga, J. Mozota Duarte, y colaboradores se dedicaron a conocer el grado de satisfacción global de los usuarios de un Servicio de Urgencias y analizar los factores que puedan influir en la percepción de la calidad de la atención recibida. Para esto utilizaron una encuesta telefónica aplicada a los usuarios del Servicio de Urgencias del Hospital Clínico Universitario de Zaragoza que es un hospital de tercer nivel con algo más de 700 camas que atiende la demanda asistencial del área 3 de Zaragoza, donde el porcentaje de población rural que es atendida supone alrededor de 40% del total; los pacientes encuestados fueron atendidos del 15 de mayo al 15 de junio de 1997. Se obtuvieron datos de opinión en relación a tiempos de

espera, trato, información recibida, organización y estructura del servicio. Se recodificó la variable “Opinión sobre la calidad global de la atención recibida” en dos categorías (menos de 8 puntos y 8 o más), siendo considerada ésta como variable respuesta y el resto como variables explicativas. Se realizaron 135 encuestas. Los tiempos medios de espera se valoraron como adecuados entre el 72 y el 94%. El trato médico y de enfermería, así como la información recibida superó la puntuación media de 8. Los aspectos relacionados con la estructura y organización se calificaron más bajos (notas medias alrededor de 6). El 50% calificó de forma global a la calidad recibida entre 9 y 10. El 83,5% consideró que se resolvió su problema y el 97% de los encuestados volverían a usar ese mismo servicio de urgencias. La edad, el tiempo de espera hasta el área de “triage” y hasta que se es atendido por el médico son las variables relacionadas de un modo significativo con la percepción de la calidad de la atención recibida. Las conclusiones de este estudio muestran claramente un alto grado de satisfacción en la mayoría de las áreas sobre las que se investigó, reflejando mayor disconformidad en relación a la estructura física y la organización, sin embargo parece necesario mejorar la estructura física y la organización del Servicio de Urgencias ⁷.

Así mismo en Andalucía, Rafael Serrano-del Rosal y colaboradores se dieron a la tarea de investigar cómo puede variar la satisfacción global de los usuarios del servicio Sanitario Público Andaluz en función de su satisfacción con aspectos concretos del mismo. Los datos obtenidos correspondieron a la encuesta a usuarios de los servicios de atención primaria prestados por el Servicio Andaluz de Salud (España) en el año 2005. Se construyó una variable de Satisfacción global a partir de tres indicadores del estudio, y reducido a 23 indicadores de satisfacción parcial a tres dimensiones de satisfacción, para analizar la relación existente entre ellos. En el estudio realizado en el año 2005 a usuarios de atención primaria se entrevistó a personas que acudieron a alguno de los consultorios o centros de salud de todos los distritos de atención primaria de Andalucía, entre el 15 de mayo y el 15 de junio de 2005. Las entrevistas se realizaron personalmente a la salida del centro tras la visita al médico de cabecera, pediatra o enfermero. El diseño consistió en tantas muestras independientes como distritos sanitarios, con al menos 400 entrevistas en cada distrito, distribuidas proporcionalmente según el tipo de centro, tamaño del municipio, grupos de edad y sexo de los usuarios. El principal resultado del análisis realizado es que la satisfacción que expresan los usuarios en cada una de las tres dimensiones del servicio –instalaciones, organización y acto médico– tiene una relación conocida y estadísticamente significativa con la satisfacción global, por lo que un cambio en la satisfacción en cualquiera de ellas afectará en el nivel de satisfacción global, ya sea en positivo o en negativo. La satisfacción con el acto médico obtiene 35.2% de importancia a la hora de modificar la satisfacción global, restándole 11% de importancia a la satisfacción con las instalaciones. Las conclusiones fueron que tras alcanzar un nivel de satisfacción alto con el acto médico, el ámbito que determina la satisfacción global en Atención Primaria es el organizativo, que contiene los aspectos con mayores niveles de insatisfacción ⁸.

En 2009, en Caracas Venezuela con el fin de medir la satisfacción de los usuarios de los Servicios de Salud del Instituto de Previsión del Profesorado de la Universidad Central de Venezuela, se utilizaron encuestas cualitativas para determinar la satisfacción de los usuarios seleccionados. Del universo de pacientes citados del Instituto de Previsión del Profesorado, con

sede en Caracas, y a través del muestreo aleatorio simple (según diseño de Bernoulli), se seleccionó una muestra de 260 personas, todas mayores de 18 años, citadas en el último trimestre del 2004. Para la recolección de la información, se aplicó el instrumento a través de entrevistas personales, en la sala de espera del Instituto. Los datos se analizaron con base las siguientes categorías: a) SATISFACTORIO: cuando los criterios de bueno y excelente de la escala de medición, se obtengan mayor que el 80%, por cada variable, b) INSATISFACTORIO, cuando los criterios de malo y muy malo de la escala de medición, se obtengan mayor que 80% para cada variable, c) ACEPTABLE Y SUSCEPTIBLE DE MEJORAR, entre el 50% y el 80% para cada variable. Previo a la aplicación del instrumento se realizó una prueba piloto para determinar la validez y confiabilidad del mismo, los resultados fueron sometidos al cálculo del Coeficiente de Kurder y Richardson. Los resultados fueron los siguientes en relación a la conveniencia con el horario de atención: 31% calificaron como malo y 24% como regular, en relación al tiempo de espera entre citas: 50% lo calificaron como malo o deficiente y el 30% como regular, la solicitud de las citas: 47% lo calificaron como malo y el 31% regular, el tiempo de espera para ser atendido: 42% lo calificaron como malo o deficiente y el 43% regular en cuanto a las variables referidas al trato de los profesionales de salud: la atención por parte del profesional cuando está citado: 87% calificaron entre bueno y excelente, atención por parte del profesional cuando va de emergencia: solo el 77% habían consultado por emergencia y de este porcentaje el 27% calificaron como bueno o excelente y 42% regular y el 31% mala. Hablando de las recomendaciones dadas sobre su tratamiento: 60% calificaron entre bueno y excelente y finalmente en relación a la disposición del profesional para escuchar planteamientos o dudas sobre el tratamiento prescrito: 74% lo calificaron entre bueno y excelente ⁹.

En otros países de Latinoamérica como Perú, Colombia, y Nicaragua, se han realizado varios estudios con el objetivo de medir el nivel de satisfacción en los servicios de salud, esto se ha basado en la percepción de la infraestructura, el trato y la atención del personal de salud tomando en consideración variables como la amabilidad, confianza, anticipación, y datos sociodemográficos del paciente, los resultados en relación al nivel de satisfacción de los usuarios han ido desde el 60 al 82%, en algunos casos se ha calificado al nivel de satisfacción como buena, regular y mala, destacando problemas como el tiempo de espera por falta de personal y aspectos de atención, como lo es maltrato por enfermería a los usuarios, lo que se sugiere que se debe reforzar en los médicos en entrenamiento las habilidades de la comunicación, el ejercicio de la autonomía de los pacientes, la valoración de la perspectiva del paciente y los aspectos psicosociales ^{10,11 y 12}.

En nuestro país, múltiples estudios se han realizado en base a este tema,

En 2003 en el estado de Hidalgo se evaluaron los factores asociados con la calidad de la atención en las consultas externas de los hospitales del sector público del estado mediante la opinión que manifestaron los usuarios. Se aplicó un diseño transversal, comparativo y analítico en 15 hospitales públicos del estado de Hidalgo, México. La muestra fue compuesta por 9,936 encuestados, entre las personas atendidas en las consultas externas de julio de 1999 a diciembre de 2000. Se analizó la calidad de la atención según la escala de Likert. Para el análisis estadístico se empleó la regresión logística no condicional y los resultados fueron los siguientes: La calidad de la atención fue percibida como buena por 71,37% de los encuestados y como mala

por 28,63%. La mala calidad se percibió mayormente en las instituciones de la seguridad social (39,41% frente a. 19,42%). Se observó satisfacción en 84,94% de los encuestados, de los cuales 49,2% esperaban una mejor atención. El 16% refirió que regresaría al mismo hospital por no tener otra opción para su atención y 2% manifestó que no regresaría. La mayor escolaridad y los ingresos económicos superiores se asociaron con la percepción de mala calidad y la desaprobación del tiempo de espera (razón de posibilidades [RP]: 2,3; IC95%: 2,02 a 2,82), del tiempo que duró la consulta (RP: 2,3; IC95%: 2,02 a 2,82) y del mal trato por parte del médico (RP: 4,22; IC95%: 3,6 a 4,8). Por lo que este trabajo concluyó que los principales elementos que definen la mala calidad de la atención, según los usuarios, son los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios ¹³.

En el año 2000, los investigadores, Mario Norberto Bronfman-Pertzovsky, Sergio López-Moreno, y Carlos Magis-Rodríguez, además de otros colaboradores, evaluaron el nivel de satisfacción alcanzado por las usuarias de los servicios de atención prenatal en el primer nivel de atención en México, y compararon con algunas características del proveedor y del servicio, aplicaron una encuesta transversal, investigando 217 pares de proveedores usuarias de servicios de salud, entrevistados en 95 unidades de atención de primer nivel de ocho entidades federativas de la República Mexicana. Se recopiló información mediante: a) observación directa de la consulta médica, b) entrevistas a proveedores y usuarias, y c) aplicación de cuestionario y examen de conocimiento a los proveedores. Se analizó la relación existente entre la capacidad de resolución clínica de los proveedores, el trato recibido durante la consulta y la satisfacción sobre la misma que la usuaria manifestó en entrevista directa. Para ello se calcularon las medidas de resumen y dispersión de las principales categorías, así como análisis bivariado y de tendencias. Se realizaron 217 pares de entrevista-observación a proveedores y usuarias de servicios de APN. La edad promedio de los proveedores entrevistados fue de 39.5 ± 11.5 años. Este grupo se distribuyó en 43.4% (99) mujeres y 56.6% (118) hombres. Las usuarias tuvieron un promedio de edad de 24.0 ± 5.6 años. La satisfacción de las usuarias de los servicios de atención prenatal está relacionada con el trato recibido durante la consulta y el tiempo que esperó para recibirla, pero no con la capacidad de resolución clínica del profesional, ni con su edad o género. El trato recibido durante la consulta por la paciente también se asoció con su nivel socioeconómico y se encontró que las usuarias más pobres reciben, proporcionalmente, peor trato ¹⁴.

Teresita de J. Ramírez-Sánchez, Lic. en Enf. y colaboradores describieron la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en servicios ambulatorios de Salud en México y su relación con algunas características predisponentes y habilitadoras de la población usuaria. Lo anterior se realizó con la información analizada parte de la Encuesta Nacional de Salud II de 1994, que levantó información de 3 324 usuarios que acudieron a los servicios de salud en las dos últimas semanas previas a la encuesta. Los resultados mostraron que el 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala. Los principales motivos que definieron la calidad como buena fueron: el trato personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); en tanto que los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera (23.7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%). Los que utilizaron servicios de seguridad social percibieron 2.6 veces más frecuentemente mala calidad de atención que los que acudieron a servicios privados. Para los usuarios, la calidad está representada por las

características del proceso de atención (44.8%), del resultado (21.3%), de la estructura (18.0%), y de la accesibilidad (15.7%). Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron: no lo atendieron bien (18.2%) y los largos tiempos de espera (11.8%)¹⁵.

En el 2008, se publica en México un estudio referente al nivel de satisfacción de los paciente con atención recibida en el servicio de cirugía general de un hospital de segundo nivel, el estudio que se realizó fue transversal, prospectivo, analítico y consistió en aplicar en forma ciega un cuestionario estructurado con 51 ítems, al egreso de 263 pacientes atendidos en el Servicio de Cirugía General del Hospital General de SESEQ, entre enero 1 y junio 30 de 2005, los resultados mostraron una prevalencia de mujeres del 50.55% , sin embargo el género no influyó en el grado de satisfacción, la edad osciló entre 18 y 80 años, con promedio de 37.4 ± 15.5 . La satisfacción fue mayor en estudiantes, empleados y amas de casa, en cambio la insatisfacción fue mayor en personas mayores, que sólo podían leer y escribir, jubilados y comerciantes. Hubo mayor satisfacción por la atención de las enfermeras, seguida por la de los médicos; hubo insatisfacción por la atención de trabajo social, dietistas e intendencia. Fueron causas significativas de insatisfacción: comunicación con el personal de salud mental, trabajadoras sociales y dietistas, administración de analgésicos durante las curaciones, tiempo de espera para la hospitalización, información al egreso y aseo de las instalaciones. No hubo relación de la satisfacción con el género, ocupación, ni la escolaridad, $\text{Chi}^2 p > 0.05$ ¹⁶.

JUSTIFICACIÓN

En los últimos años, el estudio de satisfacción de cualquier tipo de servicio, pero en especial en lo relacionado a los servicios de salud, se ha convertido en un instrumento de valor creciente. El hecho de que se acepte que la satisfacción del paciente es un resultado importante del trabajo realizado por los profesionales de la salud justifica que ésta se haya incorporado como una medida de calidad. El análisis de la satisfacción también se está utilizando como instrumento para legitimar las diferentes reformas sanitarias y en ello están involucrados diferentes factores como son la infraestructura con las que cuentan los servicios de salud, atención en programas, exámenes auxiliares y la accesibilidad al hospital.

Se ha demostrado mediante diferentes estudios que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los usuarios, y es también un instrumento útil a la hora de evaluar las consultas y los modelos de comunicación, así mismo se ha demostrado que la opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios.

En general, se identifican tres aspectos que los pacientes valoran de la asistencia sanitaria: uno el aspecto instrumental (aplicación de los conocimientos técnicos y capacidad de resolver problemas), dos el expresivo (comportamiento respecto a los aspectos afectivos de la relación) y tres la comunicación (dar y recibir información), sin embargo la calidad en la atención también es un concepto que depende de las características sociodemográficas de los pacientes, por lo que varía con la edad, el sexo, el nivel educativo y socioeconómico, y los cambios del estado de salud.

Por lo anterior, se hace necesario establecer el grado de satisfacción de los servicios de salud en un servicio de urgencias pediatría, como lo es el del Hospital Regional Lic. Adolfo López Mateos con el fin de señalar las deficiencias observadas en materia de trato y profesionalismo médico y mejorar además de reforzar los aspectos que propicien un alto grado de satisfacción en los usuarios de los servicios de salud.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Basados en los planteamientos antes señalados para el presente estudio se formulan las siguientes preguntas:

Pregunta general.

¿Cuál es el nivel de satisfacción de atención generado en el servicio de urgencias pediátricas de este hospital?

Preguntas específicas.

Estas preguntas corresponden a los objetivos específicos planteados en el estudio de percepción de los usuarios sobre el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a un servicio de urgencias.

1. ¿Cuál es la percepción de los usuarios con respecto el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a un servicio de urgencias de forma global?
2. ¿Cómo influyen algunos factores como la edad y el sexo del paciente en el nivel de satisfacción en el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a un servicio de urgencias?
3. ¿Cómo influyen algunos factores como la edad ,parentesco, ocupación y nivel académico de los familiares que asisten a un servicio de urgencias
4. ¿Cómo influye el tiempo de espera en el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a un servicio de urgencias?

HIPÓTESIS: Los acompañantes de pacientes que acuden a Urgencias Pediatría con un tiempo de espera mayor a una hora tienen menor nivel de satisfacción que aquellos que tienen menos de una hora de espera.

OBJETIVO GENERAL

1. Demostrar estadísticamente que el tiempo de espera mayor a 60 minutos es un factor determinante en el nivel de satisfacción bajo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Determinar el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as según la variable demográfica, edad y parentesco del acompañante.
2. Determinar el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as según la variable demográfica, edad y sexo del paciente.
3. Destacar el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as según el nivel de escolaridad.
4. Destacar el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as según su ocupación.
5. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios el tipo de consulta que recibieron, esto se refiere a primera vez o subsecuente.
6. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios según escala de Likert.
7. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación al tiempo de espera.
8. Determinar el nivel de satisfacción en relación a volver a utilizar el servicio.

MATERIAL Y MÉTODOS.

Se trata de un estudio observacional de corte transversal de fuente primaria donde se utilizará para la recolección de los datos un cuestionario, el cual se aplicará a los acompañantes de los usuarios del Servicio de Urgencias Pediatría del Hospital Lic. Adolfo López Mateos, de la ciudad de México D.F, y que se aplicará sin distinción de horario.

El cuestionario, consta de 3 partes: datos generales del entrevistado o acompañante del usuario, así como del paciente, evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios, así como el tiempo de espera de los usuarios.

El cuestionario en relación al nivel de satisfacción consta de 20 ítems contruidos mediante escala de actitudes de tipo Likert, con cinco posibles respuestas en cada pregunta, además de variables demográficas como edad, parentesco, ocupación y nivel de estudios del acompañante así como la edad y sexo del paciente y tipo de consulta si es de primera vez o subsecuente.

Se seleccionaran los usuarios que cumplan los criterios de inclusión y que acepten voluntariamente formar parte de la investigación luego de manifestarlo mediante el llenado de los cuestionarios en los que se especifica la confidencialidad, anonimato y respeto de autonomía de cada derechohabiente.

Para estudiar las diferencias entre las puntuaciones medias se utilizó el test de t de Student para datos pareados o para datos independientes.

Para concluir con un análisis simple a través de regresión logística. La base de datos se construyó con Excel y se utilizó el paquete estadístico SPSS 11.

UNIVERSO, POBLACION Y MUESTRA:

El periodo comprendido para la recolección de datos fue de Diciembre de 2009 a Julio 2010.

El cuestionario está constituido por 3 partes con fines de obtener toda la información posible del entrevistado.

I. Datos generales del usuario o acompañante de los usuarios menores de 12 años.
Comprende las variables:

- 1.- Parentesco.
- 2- Edad
- 3.- Escolaridad
- 4.-Ocupación

Así como datos generales del paciente:

1. Sexo
2. Edad.

Por otro lado se especificó el tipo de consulta:

- 1.- Primera vez.
- 2.- Subsecuente.

II. Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios. Que se evaluó a través de la escala de Likert, en donde se analizan 5 niveles.

- a) Muy satisfecho.
- b) Satisfecho.
- c) Regular.
- d) Insatisfecho.
- e) Muy insatisfecho.

III. Tiempo de espera de consulta.

- CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

Los/as usuarios que acuden a Urgencias Pediatría durante el periodo establecido.

Los pacientes derechohabientes del ISSSTE.

Los usuarios que acepten formar parte del estudio.

Las encuestas que estén completamente contestadas.

Los/las pacientes que asistan con acompañantes.

- CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

No usuarios del servicio de Urgencias Pediatría.

Los pacientes no derechohabientes.

Los/as usuarios/as que no aceptaron formar parte de este estudio.

Los/as paciente que asistan a recibir el servicio sin acompañante.

RESULTADOS

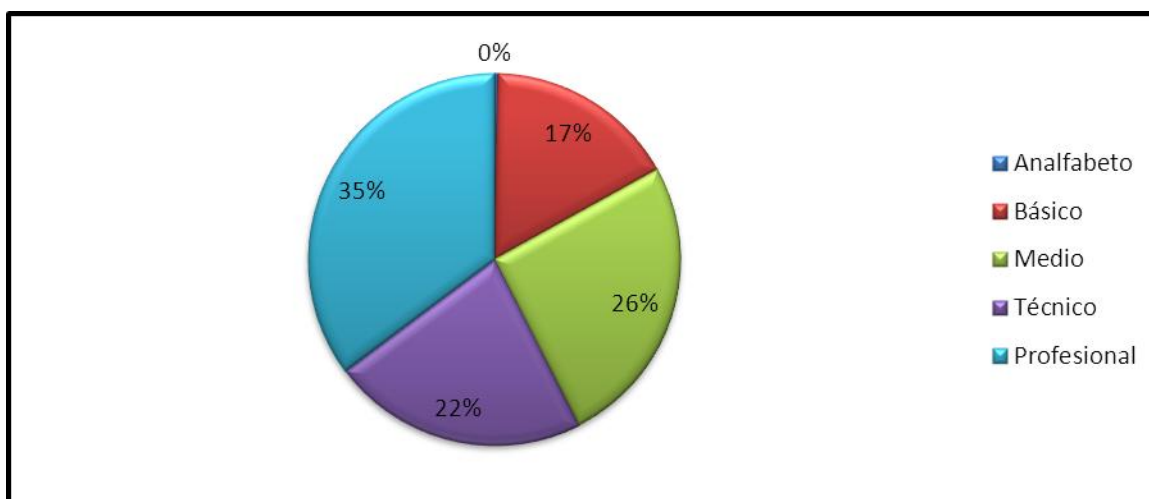
En el Hospital Regional Licenciado Adolfo López Mateos se realizó un estudio transversal en el cual se aplicó un cuestionario de calidad a 302 familiares de pacientes pediátricos que acudieron al Servicio de Urgencias Pediatría para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en este servicio. La media de edad de los encuestados fue de 30 a 39 años de edad, la edad máxima fue de 40 años y la mínima de 18 años, de los cuales el 97% de los encuestados era el padre o la madre del paciente y sólo el 3% era otro familiar. (Tabla 1)

Tabla 1 Características socio demográficas de los 302 familiares encuestados

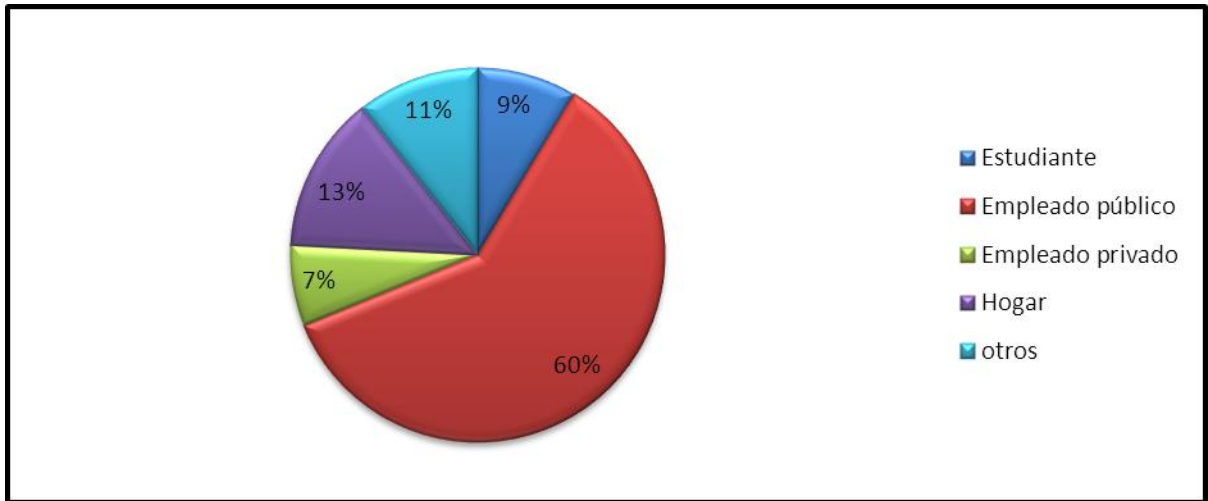
	N	Mínimo	Máximo	Media
Edad	302	18 años	40 años	30 a 39 años
Parentesco	N	%		
Padre/Madre	302	97%		
Otro familia	302	3%		

En cuanto a nivel de escolaridad se observó que, el 35.1% son profesionales, 25.5% presentaron una escolaridad media, el 22.2% son técnicos, 16.6% tiene una escolaridad básica y 0.3% son analfabetas (Gráfica 1). El 60.3% de los encuestados son empleados públicos o de gobierno, el 13.6% se dedica al hogar. 8.6% son estudiantes, 7% empleados de empresas privadas y un 10.6% a otra actividad. (Gráfica 2)

Gráfica 1. Nivel de escolaridad



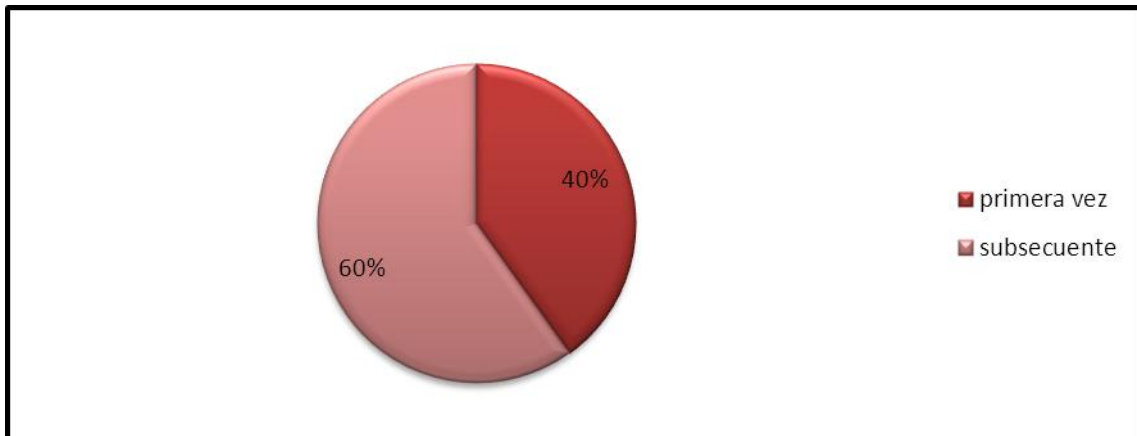
Grafica 2 Nivel de ocupación de los 302 familiares encuestados en el Servicio de Urgencias Pediátricas



Se observó que la media de edad de los pacientes que ingresaron a este servicio fue de 5 a 9 años de edad con un valor máximo de 15 y un valor mínimo de un año de edad. El 42.4% de los pacientes eran del sexo masculino y el 57.6% era del sexo femenino.

El 40% de los pacientes acudieron por primera vez a este servicio y el 60% eran pacientes subsecuentes. Grafica 3

Grafica 3. Tipos de consultas que se otorgó a estos pacientes en el Servicio de Urgencias Pediátricas



A los 302 encuestados se les preguntó cómo se sintió con la atención recibida en el servicio de urgencia pediátrica de los cuales el 50% quedó muy satisfecho, el 40.7% satisfecho, 7.6% regular y el 1.3% insatisfecho, el 46.6% de los derechohabientes encuestados quedaron satisfechos, ya que consideraron que es fácil recibir la atención médica en un caso de emergencia, el 37% quedó muy satisfecho, el 11.59% regular y solo el 3.6% insatisfechos. En cuanto al tiempo de espera para la consulta médica el 44.7% quedó satisfecho, el 43% muy

satisfecho, el 10.6% regular y el 1.3% insatisfecho, el tiempo dedicado por el médico para la atención del menor, el 47% se consideró muy satisfecho, 42.3% satisfecho, 9.2% regular y solo el 0.9% insatisfecho, el 46.03% quedó satisfecho con la explicación del médico, el 42.3% menciona que quedó muy satisfecho, el 9.6% regular y el 1.9% insatisfecho.

También se les preguntó como consideraban la explicación del médico en caso de requerir exámenes de laboratorio en el servicio el 45.03% quedó satisfecho con la explicación, el 44.3% muy satisfecho, el 8.9% regular y el 1.3% insatisfecho, el 48% quedó satisfecho con la explicación ofrecida relacionada con el plan de tratamiento, el 37.09% quedó muy satisfecho, el 12.2% regular y el 2.3% insatisfecho, en cuanto a la explicación del médico sobre las consecuencias y secuelas de la enfermedad el 48.6% se consideró satisfecho, el 37.7% muy satisfecho, 11.9% regula y el 1.3% insatisfecho.(taba 2)

Tabla 2 Preguntas aplicadas a los 302 familiares de paciente pediátricos que asistieron al Servicio de Urgencia

	muy satisfecho	satisfecho	Regular	Insatisfecho
¿Cómo se sintió con la atención recibida en Urgencias Pediatría?	50%	40.73%	7.62%	1.32%
¿Considera usted que es fácil recibir atención médica en un caso de emergencia en este servicio de Urgencias pediatría?	37.75%	46.69%	11.59%	3.64%
¿Cómo se siente con el tiempo de espera para la consulta médica?	43%	44.70%	10.60%	1.32%
¿Cómo se siente con el tiempo dedicado por el médico, para la atención de su niño?	47%	42.38%	9.27%	0.99%
¿Cómo se siente con la explicación del médico acerca de la condición clínica del niño?	42.38%	46.03%	9.60%	1.99%
¿Cómo considera usted la explicación del médico en caso de requerir exámenes de laboratorio en el servicio de Urgencias Pediatría?	44.37%	45.03%	8.94%	1.32%
¿Cómo se siente con la explicación ofrecida sobre el plan de tratamiento a seguir?	37.09%	48.01%	12.25%	2.32%
¿Cómo se siente usted con la explicación del médico sobre las consecuencias y secuelas de la enfermedad que presenta su niño?	37.75%	48.68%	11.92%	1.32%

El 45.3% quedo satisfecho con las herramientas utilizada para la exploración física del menor el 45% se refirió muy satisfecho, 7.6% regular y el 1.9% insatisfecho, en cuanto al trato ofrecido por el médico al examinar al niño el 45% quedo satisfecho, 42.3% muy satisfecho, 8.9% regular y 2.9% insatisfecho, el 45% menciona que estaba satisfecho con la confianza de decir todo lo que considera importante, el 44.7% quedo muy satisfecho, el 7.9% regular y el 0.9% insatisfecho, en cuanto al interés mostrado por el médico que examino al niño el 52.3% quedo muy satisfecho, 42.0% satisfecho, 4.6% regular y 0.3% insatisfecho

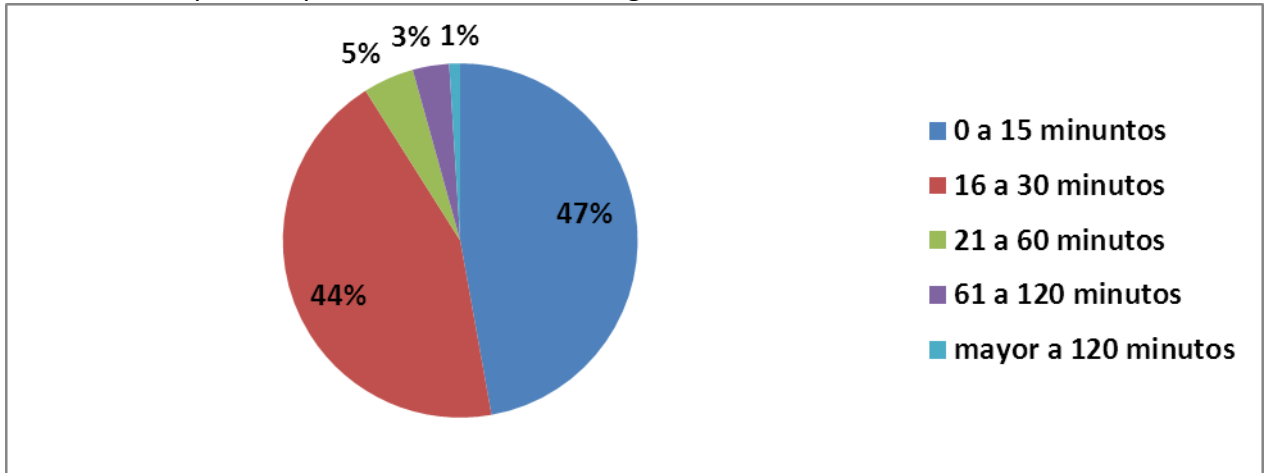
Se les pregunto si el médico que les atendió estaba actualizado para asistir al niño el 54% contesto muy satisfecho, el 40% satisfecho, el 2.9% regular y 1.3% insatisfecho. El 51.9% quedo muy satisfecho ya que el médico escucho con atención los que refería el familiar del paciente, el 41.3% quedo satisfecho, el 4.6% regular. 0.9% insatisfecho. En cuanto a la confianza de volver a preguntar por alguna duda en el diagnostico el 39% menciona estar satisfecho, el 38.4% muy satisfecho, 8.2% regular y el 10.6% insatisfecho. El cuanto al respeto el 39.7% quedo satisfecho, 33.7% muy satisfecho, 16.2 insatisfecho y 7.2 % regular

Tabla 3 Preguntas aplicadas a los 302 familiares de paciente pediátricos que asistieron al Servicio de Urgencia

	muy satisfecho	satisfecho	Regular	Insatisfecho
¿Cual es su consideración con relación a las herramientas utilizadas para la exploración física completa del niño?	45.03%	45.36%	7.62%	1.99%
¿Cómo se siente usted con el trato ofrecido por el médico al examinar a su niño?	42.38%	45.03%	8.94%	2.98%
En la consulta médica, ¿se siente usted con la confianza de decir todo lo que considera importante?	44.70%	45.70%	7.95%	0.99%
¿Cómo se siente, con el interés mostrado por el médico que examina a su niño?	52.32%	42.05%	4.64%	0.33%
¿Considera usted que el médico que le atendió esta actualizado para asistir a su niño?	54.64%	40.40%	2.98%	1.32%
¿El médico le escucha con atención lo que usted refiere sobre el padecimiento del niño?	51.99%	41.39%	4.64%	0.99%
Si usted tiene duda del diagnóstico y evolución del paciente, ¿ se siente en confianza para volver a preguntar?	38.41%	39.40%	8.28%	10.60%
¿Debe tratar el médico que la atendió en esta ocasión, según su criterio, con más respeto?	33.77%	39.74%	7.28%	16.23%

En cuanto al tiempo de espera para la atención de menor se observó que el 47% de los paciente esperaron 0 a 15 minutos para su atención el 44% espero de 16 a 30 minutos, el 5% de 21 a 60 minutos, 3% de 61 a 120 y el 1% el tiempo de espera fue mayor a 120 minutos

Grafica 4 Tiempo de espera en el Servicio de Urgencia Pediátrica



Se realizo una ponderación de las respuestas aplicada en el cuestionario de calidad para el servicio de urgencias observándose que la calidad de este servicio es excelente en cuanto a la atención del paciente pediátrico

	Ponderación de respuestas	Frecuencia	%
Excelente	0 a 14	139	46%
Bueno	15 a 29	130	43%
Regular	30 a 43	24	8%
Malo	43 y mas	9	3%

También se realizó un regresión línea simple para determinar la relación de tiempo de espera con respecto a la calidad de la atención en este servicio, observando que si el tiempo de espera es menor de 16 minutos la calidad de la atención es mejor con una significación estadística de una $p < 0.01$

DISCUSION

Si observamos en los resultados el grupo etáreo que más acude al Servicio de Urgencias Pediatría de este hospital se encuentra entre los 5 a 9 años y la mayoría corresponden a pacientes del sexo femenino (57.6%), en relación a los acompañantes la edad promedio fue de 30 a 39 años de edad, que es el grupo que más ha reportado insatisfacción de los servicios de salud de acuerdo al estudio de Martha Chang de la Rosa y cols.(6). De los acompañantes la mayoría (97%), correspondieron al padre ó la madre del paciente y sólo el 3% a otro familiar. En este estudio no se hizo distinción de sexo, sin embargo según Risa María Ortiz Espinoza y cols (13) son las mujeres las que acuden más a los servicios de salud, ya sea para atenderse ellas mismas o para acompañar a algún familiar enfermo.

Los resultados del estudio nos permite afirmar que el grado académico de los padres es bajo, ya que sólo el 35.1% fueron profesionales, 25.5% contaron con escolaridad media, 22.2% técnicos y un pequeño porcentaje (0,3%) fueron analfabetas, sin embargo el estudio realizado por Melvin Ricalde (10) y cols en Perú muestra que el grado de instrucción de los encuestados era peor ya que tan solo el 17.4% de los usuarios tienen grado de instrucción superior La mayoría de los encuestados correspondieron a empleados públicos o de gobierno, después las amas de casa con un 13.6% s y el resto a estudiantes, empleados de empresas privadas y otras actividades.

En relación al tipo de consulta el 40% de los pacientes acudieron por primera vez a este servicio y el 60% eran pacientes subsecuentes, lo que habla de un servicio que la gente utiliza de forma continua, percibe como eficiente, por lo que acuden continuamente, incluso se da el fenómeno de personas que acuden a este Hospital por el tipo de atención que reciben.

En relación a las preguntas específicas en cuanto a la calidad de la atención, En relación a como se sintieron con la atención recibida en el servicio de urgencias pediátricas, el 50% de los encuestados quedo muy satisfecho, el 40.7 % satisfecho, 7.6% regular y el 1.3% insatisfecho, al preguntar si consideraban fácil recibir la atención médica en un caso de emergencia el 46.6% de los derechohabientes encuestados quedaron satisfechos, el 37% quedo muy satisfecho, el 11.59% regular y solo el 3.6% insatisfechos. Sin embargo al hacer la ponderación de todas las preguntas de forma global, el nivel de satisfacción de lo usuarios fue bastante alto, siendo del 89%, lo cual es bastante similar a lo descrito por el Dr César Gutiérrez Samperio y cols, que describe una satisfacción del 93.31% en pacientes entre los 41 y 50 años de edad, sin embargo otros autores como Ramírez de la Roche O y cols (17) reportan que al preguntar de forma global la atención recibida en los servicios de salud, casi el 50% dieron un 9 o un 10 a los mismos.

En relación a la percepción que los familiares de los pacientes tienen de los médicos, se les pregunto si consideraban que el médico que les atendió estaba actualizado para asistir al niño , a lo cual el 54% contesto de forma afirmativa, el 40% como satisfecho, el 2.9% regular y 1.3% insatisfecho, además se les cuestionó si el Pediatra que les había atendido escucho lo que los familiares le refirieron dentro del padecimiento de los niños, a lo cual el 51.9% de los

encuestados contestó haber estado satisfecho, el 41.3% quedó satisfecho, el 4.6% regular y el 0.9% insatisfecho.

Lo anterior nos habla de que un poco más de la mitad consideran que el nivel de conocimientos de los residentes de Pediatría que son la mayoría de los médicos que dan consulta, son buenos y toman en consideración las opiniones de los papás de los pacientes, sin embargo es necesario mejorar el nivel académico y las vías de comunicación de los mismos para que la percepción sea mucho mayor, papel a cargo de los médicos adscritos que tienen a su cargo a los residentes de pediatría.

En cuanto al tiempo de atención, la mayoría de los usuarios esperaron entre 0 a 15 minutos para su atención(47%), el 44% esperó de 16 a 30 minutos, el 5% de 21 a 60 minutos, 3% de 61 a 120 y el 1% el tiempo de espera fue mayor a 120 minutos, lo cual es mucho menor a lo reportado en la literatura donde el promedio en el estudio de E,T López madurga y cols fue de 81,92 minutos, lo cual influye en el nivel de satisfacción esperado que fue del 50% (7) , sin embargo el período en donde se realizaron las encuestas correspondió a uno donde el servicio contó con médicos adscritos por la mañana y residentes de pediatría, en la guardias el adscrito del servicio, el residente de turno y médicos familiares durante su rotación en el Servicio de Pediatría , lo cual permitió que la atención fuera mucho más ágil, sin embargo habrá que considerar que la mayor parte del tiempo en las guardias los residentes de Pediatría se encuentran sólo con un médico interno de pregrado y el adscrito de turno, lo cual puede llegar a retrasar la consulta hasta más de 2 horas.

CONCLUSIONES

- 1.- En general no hubo diferencia significativa en cuanto el sexo de los pacientes que acudieron al servicio de Urgencias Pediatría.
- 2.- La mayoría de los familiares que llevaron a los pacientes correspondieron al padre ó la madre del paciente y sólo el 3% a otro familiar.
- 3.- Aunque el ISSSTE atiende a trabajadores del estado y estos corresponden a maestros y trabajadores del gobierno, el grado académico de los padres fue bajo ya que sólo el 35.1% fueron profesionales, sin embargo la mayoría de los encuestados correspondieron a empleados públicos o de gobierno.
- 4.- 40% de los pacientes acudieron por primera vez a este servicio y el 60% fueron pacientes subsecuentes, lo que habla de la gran afluencia de pacientes que utilizan de forma continua el servicio de urgencias pediatría.
- 5.- En general la percepción del nivel de satisfacción del servicio de urgencias fue por debajo de lo reportado en la literatura mundial siendo apenas del 50% de los encuestados.
- 6.- En cuanto al tiempo de atención, existió congruencia entre el tiempo esperado y la patología presentada por el paciente.
- 7.- Se requieren estudios posteriores para evaluar el nivel de satisfacción en los diferentes turnos establecidos en el servicio, así como evaluar este nivel cuando el número de residentes y adscritos disminuye.

BIBLIOGRAFIA

1. Carla Mabel Andía Romer, Ángel Mauricio Pineda Aparicio, Valentin Sottec Roque, Jorge Ramiro Santos Zevallos, Max Edwin Molina Jara¹, Mgt. Zoraida Romero Villena. Satisfacción del Usuario de Los Servicios de Salud de Consulta Externa del Hospital I. Espinar. Abril 2002.
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2002_n20/pdf/satisfac_usuariosconsulta.pdf
2. Norberto Bronfman-Pertzovsky, Dr en Soc, Sergio López-Moreno, Dr. en C, Carlos Magis-Rodríguez, M en SP, Alejandra Moreno-Altamirano, M en C, Shea Rutstein, Ph D. Atención prenatal en el primer nivel de atención: características de los proveedores que influyen en la satisfacción de las usuarias. Salud pública de México / vol.45, no.6, noviembre-diciembre de 2003
3. Avedis Donavedian. Conferencia Magistral. Continuidad y Cambio en la Búsqueda de la Calidad. Mayo-Junio de 1993, VOL 35, No. 3.
4. RICHARD BAKER. Characteristics of practices, general practitioners and patients related to levels of patients' satisfaction with consultations. British Journal of General Practice, October 1996.
5. Satisfacción del usuario y calidad de la atención con el programa cita previa en primer nivel de atención. Cecilia Colunga Rodríguez, Marco Antonio López Montoya, Guadalupe Aguayo Alcaraz y José Luís Canales Muñoz. Revista Cubana de Salud Pública, 2007;33(3).
6. Martha Chang de la Rosa, María del Carmen Alemán Lage, Mayilée Cañizares Pérez y Ana María Ibarra. Satisfacción de los Pacientes con la Atención Médica. Rev Cubana Med Gen Integr 1999;15(5):541-7
7. E. T. López Madurga, J. Mozota Duarte, I. González Salvatierra, Y. Sánchez Torres, N. Enríquez. Martín, J. Moliner Lahoz. Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un hospital de agudos. emergencias 1999;11:184-190.
8. Rafael Serrano-del Rosal, D en C Pol y Soc, Nuria Loriente-Arín, Lic en Soc. La anatomía de la satisfacción del paciente. *Salud pública de México / vol. 50, no. 2, marzo-abril de 2008.*
9. Zaida Aranguren Ibarra . Medición de la Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Salud del Instituto de Previsión del profesorado de la Universidad Central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004.
http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/pdf/medicion_satisfaccion_usuarios_servicios_salud.pdf
10. Melvin Ricalde Castro Prieto, Hugo Villagarcía Zecerada, Santiago Saco Méndez. Satisfacción del usuario de los servicios de salud del Hospital Antonio Lorena: Mayo-Agosto del 2003. *SITUA* - Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana - UNSAAC
11. Cristhian Giovanni González. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al Servicio de Urgencias, frente a la atención de enfermería en una Institución de primer nivel de atención de salud, en Mistrato Risalda, febrero a abril de 2009.
<http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
12. Itza Nirva Cabarcas Ortega, Ana Montes Costa, Gina Ortega Díaz. Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado con atención de enfermería en una institución de salud de la ciudad de Cartagena, Colombia.

<http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/Enfermvol120109/Satisfacciondelpacientehospitalizado.htm>

13. Rosa María Ortiz Espinosa, Sergio Muñoz Juárez, Diana Lechuga Martín del Campo¹ y Erick Torres Carreño. Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Health 13(4), 2003.
14. Mario Norberto Bronfman-Pertzovsky, Dr en Soc, Sergio López-Moreno, Dr. en C, Carlos Magis-Rodríguez, M en SP, Alejandra Moreno-Altamirano, M en C, Shea Rutstein, Ph D. Atención prenatal en el primer nivel de atención: características de los proveedores que influyen en la satisfacción de las usuarias. Salud Pública de México / vol.45, no.6, noviembre-diciembre de 2003.
15. Teresita de J. Ramírez-Sánchez, Lic. en Enf., M.S.P., M. en C, Patricia Nájera-Aguilar, Lic. en Geogr., M. en Geogr., y colaboradores. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública de México / vol.40, no.1, enero-febrero de 1998.
16. Dr. César Gutiérrez Samperio, Dr. Alfredo Cholula Guasco, M.C. Dra. Minerva Escartín Chávez. Satisfacción de los pacientes con la atención recibida en un Servicio de Cirugía General de segundo nivel. Cirujano General Vol. 30 Núm. 2 – 2008.
17. Ramírez de la Roche O, López Serrano A, Barragán Solís A, Arce Arrieta E. Satisfacción del Usuario en una Unidad de Medicina Familiar de una Institución del Seguro Social de la Ciudad de México. Archivos en Medicina Familiar, Vol 7 Num 1, Enero-Abril 2005.