



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE MEDICINA
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DELEGACION 1 NORTE DISTRITO FEDERAL
UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR NO. 33
COORDINACIÓN CLINICA DE EDUCACIÓN E
INVESTIGACIÓN EN SALUD



"SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO
DE CONSULTA EXTERNA EN LA UMF #33"

TESIS DE POSGRADO
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR

PRESENTA

ESTRADA BERNAL VICTORIA
MEDICO RESIDENTE DE TERCER AÑO DEL CURSO DE
ESPECIALIZACIÓN EN MEDICINA FAMILIAR

ASESOR:

DRA. HAYDEE ALEJANDRA MARTINI BLANQUEL
MÉDICO FAMILIAR PROFESORA TITULAR
DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN
EN MEDICINA FAMILIAR

FECHA

MAYO 2017

CD.MX.



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.

AUTORIZACIONES

DRA. HAYDEE ALEJANDRA MARTINI BLANQUEL
ENCARGADA DE LA COORDINACIÓN CLÍNICA DE
EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN EN SALUD
PROFESORA TÍTULAR DEL
CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN MEDICINA FAMILIAR
UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR N° 33 "EL ROSARIO"

DRA. MÓNICA CATALINA OSORIO GRANJENO
PROFESORA ADJUNTA DEL
CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN MEDICINA FAMILIAR
UNIDA DE MEDICINA FAMILIAR N°33 "EL ROSARIO"
ASESORA DE TESIS

DRA. ESTRADA BERNAL VICTORIA
RESIDENTE DE TERCER AÑO DEL CURSO DE
ESPECIALIZACIÓN EN MEDICINA FAMILIAR
UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR N° 33 "EL ROSARIO"

AGRADECIMIENTOS

A MIS PADRES

Por ser mis estrellas guías, por darme una familia tan maravillosa que me cobija y por no permitirme desistir en el cumplimiento mis metas

A MIS HERMANOS

Por ser mis maestros y compañeros de lucha

A MIS ABUELOS

Por su cariño y ejemplo de vida, son mi inspiración

A MIS TIAS

Por ser guerreras incansables

A MI FAMILIA Y AMIGOS

Porque un ser humano lleva consigo una historia de vida que va siendo influida por cada uno de los seres que en ella intervienen

A MIS PROFESORES

Por llevar a cabo diariamente la tarea titánica de formar Médicos de excelencia con calidad humana

NUNCA TE DETENGAS

Siempre ten presente que la piel se arruga, el pelo se vuelve blanco,

Los días se convierten en años...

Pero lo importante no cambia; tu fuerza y tu convicción no tienen edad.

Tu espíritu es el plumero de cualquier tela de araña.

Detrás de cada línea de llegada, hay una de partida.

Detrás de cada logro, hay otro desafío.

Mientras estés viva, siéntete viva.

Si extrañas lo que hacías, vuelve a hacerlo.

No vivas de fotos amarillas...

Sigue aunque todos esperen que abandones.

No dejes que se oxide el hierro que hay en tí.

Haz que en vez de lástima, te tengan respeto.

Cuando por los años no puedas correr, trota.

Cuando no puedas trotar, camina.

Cuando no puedas caminar, usa el bastón.

iii Pero nunca te detengas!!!

Teresa de Calcuta

INDICE

1. PORTADA	1
2. AUTORIZACIONES	2
3. AGRADECIMIENTOS	3
4. RESUMEN	6
5. INTRODUCCIÓN	8
6. ANTECEDENTES	9
7. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
8. OBJETIVOS	14
9. MATERIAL Y METODOS	15
10. RESULTADO	16
11. TABLAS Y GRAFICAS	17
12. DISCUSIÓN	25
13. CONCLUSIONES	27
14. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	28
15. ANEXOS	29

4. RESUMEN

Satisfacción del usuario del servicio de consulta externa en la UMF #33. Martini Blanquel Haydee Alejandra¹. Estrada Bernal Victoria².

Introducción: La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y la percepción del comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como los valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Por ello, el análisis de la satisfacción de los usuarios de servicios sanitarios es una medida de la calidad de la atención en salud. **Objetivo:** Conocer la satisfacción de los usuarios de los servicios de la consulta externa atendidos en la UMF #33. **Material y Métodos:** estudio observacional, transversal y descriptivo, en el cual se evaluó la satisfacción de 321 pacientes que acudieron a consulta externa de medicina familiar durante el periodo abril- mayo del año 2017 (previo consentimiento informado) a través del instrumento SERVQUAL, que abarca 5 dimensiones: fiabilidad, seguridad, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. La información obtenida se recopiló en hoja de cálculo pre codificada de Excel y los resultados fueron calculados utilizando estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central) a través del programa estadístico SPSS. **Resultados:** Se encuestaron un total de 321 usuarios de los servicios de la consulta externa de la UMF 33 de los cuales 186 (57.94%) fueron mujeres y 135 (42.05%) fueron hombres. El promedio general de satisfacción fue de 55.83%. El promedio de satisfacción por dimensiones fue la siguiente: fiabilidad 48.8%, capacidad de respuesta 58.8%, seguridad 62.1%, empatía 59.1%, aspectos tangibles 53.37%. **Conclusiones:** El tomar en cuenta la diferencia entre las expectativas y percepción de los pacientes tiene influencia sobre el grado de satisfacción, lo anterior permitirá un mayor entendimiento de los pacientes por parte de los integrantes de los servicios de salud y de todos

aquellas personas que en estos se desempeñan diariamente, mejorando en consecuencia la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, expectativas, percepción.

Prof. Titular CEMF UMF NO. 33 "EL ROSARIO"¹

Residente 3 año CEMF UMF NO 33 "EL ROSARIO"²

5. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario externo de los servicios de la consulta externa implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y la percepción del comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como los valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

Tomando como base esta teoría, Parasuraman, Berry y Zeithaml de la Universidad de Texas, en los años 80's se dieron a la tarea de crear un instrumento que permite dar a conocer la satisfacción real de los usuarios de servicios: SERVQUAL, el cual por su validez y confiabilidad, es la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad, definiendo la satisfacción como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. Este instrumento permite reconocer al usuario satisfecho cuando la diferencia entre percepciones y expectativas tiene un valor de cero o positivo y al usuario insatisfecho cuando el valor es negativo. Este instrumento a lo largo de los años ha sufrido adaptaciones que le permiten ser utilizado en distintos sectores de los servicios públicos, entre ellos los servicios de salud. Cabello y Chirinos en 2012 se dieron a la tarea de adaptar el SERVQUAL para su aplicación en un hospital público de Perú, obteniendo en su evaluación un coeficiente alfa de Cronbach de 0,984 en el área de la consulta externa. SERVQUAL consta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de la calidad: 1) **Fiabilidad** que se refiere a la probabilidad de que un sistema, aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado¹; 2) **Capacidad de respuesta** se entiende en un sistema cualquiera como la probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable¹. 3) **Seguridad**, que se refiere a la sensación de total confianza que se tiene en algo o alguien¹. 4) **Empatía**, que es la capacidad de ponerse en el lugar del otro¹; finalmente está la dimensión de 5) **Aspectos tangibles**, entendidos como todos los bienes de naturaleza material susceptibles de ser percibidos por los sentidos¹. Para su evaluación se utiliza una escala tipo Likert en la cual el usuario externo de los servicios de salud responderá con un 5 cuando se encuentre extremadamente satisfecho, un 4 si se encuentra satisfecho, 3 cuando su respuesta sea neutra (ni satisfecha ni insatisfecha), 2 cuando se encuentre poco satisfecho, y 1 cuando se encuentre nada satisfecho.²

Conocer la satisfacción de los usuarios de servicios de salud de la consulta externa de la UMF No 33, centrando nuestra atención cuales son las expectativas y percepción del servicio otorgado, nos permitirá mediante el adecuado seguimiento, identificar las áreas de oportunidad en el desempeño de cada uno de los que brindamos atención en la unidad, cumpliendo con el objetivo del Instituto Mexicano del Seguro Social.

6. ANTECEDENTES

A lo largo de los años, en todo el mundo se han realizado evaluaciones de satisfacción sobre los productos ofrecidos a un consumidor cada vez más exigente y los servicios de salud no son la excepción. Lo anterior con el afán de brindar servicios de calidad, eficientes y que se adapten a las necesidades de la población blanco, ya que a través de los estudios de satisfacción se captan las exigencias de los usuarios y es posible analizar la forma de ofrecerles soluciones que respondan a sus necesidades.

Es importante saber que los estudios de satisfacción realizados a los usuarios externos de los servicios de salud expresan un juicio de valor individual y subjetivo³⁻⁴, sin embargo, se han convertido en un aspecto clave para la evaluación de la calidad.⁵⁻⁶

Williams y colaboradores realizaron un estudio en la Universidad de Oxford en el año 1995, llamado, "Patient expectations: What do primary care patients want from the general practitioners and how far does meeting expectations affect patient satisfaction?"⁷, el cual utilizó un instrumento en donde existían 3 tipos de ítems, 1) los que hablaban sobre la explicación que el médico le daba a sus pacientes sobre el problema médico, 2) los que preguntaban acerca del apoyo brindado por el médico de cabecera al usuario de los servicios de salud y 3) sobre pruebas diagnósticas. En este, se obtuvieron los siguientes resultados: con respecto a los ítems que abarcaban la explicación del problema por parte del médico de primer contacto antes de la consulta, el 90% de los encuestados contaban con la expectativa de que su médico familiar comprendiera su problema de salud. Posterior a la consulta, el 83% de este 90% respondió que había sentido que su médico había entendido su problema (percepción), mientras que un 7% respondió que percibió que su médico de cabecera no había comprendido su problema. En esta misma dimensión se obtuvieron los siguientes resultados: el 84% contaban con la expectativa de que su médico le explicara cuál era el problema; posterior a la consulta, 69% reportó que el médico había explicado cuál era el problema, y el 15% de los encuestados respondieron que el médico no había explicado cuál era el problema. Respecto a la segunda parte de los ítems que hablaban sobre el soporte que el médico de atención primaria brindaba a sus pacientes, el 32% de los encuestados contaban con la expectativa de poder hablar sobre sus sentimientos durante la consulta; de este porcentaje el 19% percibió que le fue permitido externar sus sentimientos, mientras que el 13% percibió que no le fue permitido hablar con el médico de primer contacto acerca de su sentir. Respecto a los ítems que abarcaban exámenes de diagnóstico y prescripción, el 39% de los encuestados tenían la expectativa de que estos se realizaran; de este porcentaje, el 21% reportó que no se le llevaron a cabo exámenes, mientras que a un 18% si se le realizaron.

Otro trabajo basado en la opinión y preferencias de los usuarios de los servicios de salud se realizó en la ciudad de Jaén, España, en 1997, por Torío Durantez y García Tirado, el cual tuvo la finalidad de conocer la satisfacción, preferencias y expectativas de los usuarios con la relación médico-paciente y la entrevista clínica mantenida con los médicos familiares⁸. En éste, 68% de los pacientes comentaron que estaban satisfechos o muy satisfechos y un 4% afirma que están insatisfechos o muy insatisfechos con la relación mantenida con su médico de

cabecera. Respecto a la utilización de los servicios de salud, se alcanzó un 82% de satisfacción en todos aquellos pacientes que habían acudido con su médico recientemente.

En 1998 el equipo del Centro de Investigación en Sistemas de Salud, del Instituto Nacional de Salud Pública de México, realizó una encuesta de satisfacción únicamente tomando en cuenta la percepción de los usuarios de los servicios de salud, con los siguientes resultados: el 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala. Dentro de los principales motivos que definen la calidad como buena fueron, entre otros, el trato personal (23.2%), y la mejoría en salud (11.9%). Otros motivos de mala calidad aludidos por los encuestados fueron los largos tiempos de espera (23.7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%).³

En el año 2003 Ruiz Moral y colaboradores⁹ estudiaron la investigación realizada por Torío y colaboradores llamada "Relación médico-paciente y entrevista clínica, opinión y preferencias de los usuarios" la cual tenía como objetivo encontrar la satisfacción y preferencias de los usuarios de los servicios de salud respecto a la relación médico paciente y la entrevista clínica, este estudio se realizó en 286 personas mayores de 18 años la Jaén Capital en el periodo enero a marzo de 1993 a los cuales se les realizó un cuestionario que constaba de 55 preguntas divididas en 5 apartados: el primero consistía en los datos de caracterización como son sexo, edad, estado civil, profesión, estudios, nivel socioeconómico, el segundo apartado se preguntaba acerca de características que según determinados autores afectan las preferencias, expectativas y satisfacción de los usuarios como son: salud declarada (en relación a las personas que conoce), satisfacción con la vida en general, centros de atención primaria (centros de salud, consultorio o compañía de seguro medico), asistencia al médico en el último mes, grado de cumplimiento y recuerdos con las prescripciones y recomendaciones médicas, satisfacción global con la relación mantenida con su médico de cabecera y en cuanto a las explicaciones y el proceso de comunicación. Veinticinco ítems o afirmaciones sobre diversos aspectos de la consulta médica para que el entrevistado valoraran su grado de importancia en 5 categorías (de muy importante a nada importante) estas categorías eran: modo de realizar la consulta, tipo de relación establecida con su médico, forma de proporcionar información y conocimientos, comportamiento socioemocional, entorno de la entrevista. Dicho estudio obtuvo los siguientes resultados en cuanto a la satisfacción de los pacientes con su médico familiar: un 68% se refirieron satisfechos o muy satisfechos y un 4% insatisfechos o muy insatisfechos con la relación mantenida con su médico; un 90% encontraron satisfacción cuando recibían de su médico familiar interés e información comprensible.⁹

En el año 2008, el equipo liderado por la investigadora nacional adscrita a la División de Posgrado de la Facultad de Medicina de la UNAM, Liz Hamui y el Dr. Enrique Graue Wiechers, Rector de la Universidad Nacional Autónoma de México, se dieron a la tarea de comprender la experiencia del paciente en las unidades médicas tomando en cuenta el contexto de vida de cada uno de los usuarios, creando el instrumento "Satisfacción, Insatisfacción de Usuarios de Servicios de Salud desde sus Expectativas y Experiencias" (SUISEX). Una vez aplicado este instrumento, sus resultados reportaron que un 37.3% de usuarios se mostró muy satisfecho, 62.4% se mostró no muy satisfecho y el 0.6% se manifestó no satisfecho¹⁰.

En el año 2016 el "Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud" del Instituto Mexicano del Seguro Social (INDICAS) arrojó la percepción de los servicios que tienen los usuarios en el rubro "índice de trato digno" en primer nivel de atención a nivel nacional. En lo que respecta a en el tercer cuatrimestre del año antes mencionado, se encontró un 92.5% de pacientes satisfechos.¹¹

7. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para medir la satisfacción se debe de tomar en cuenta que ésta siempre será el resultado de la comparación continua que realiza una persona entre sus expectativas y la percepción del servicio recibido. Esta medición ayuda a implementar planes de acción que mejoren la atención del usuario de los servicios de salud, dando como resultado un menor uso de los recursos en la atención médica. Por ello, para los servicios de salud sería de vital importancia entender al individuo como un todo, dejando a un lado el modelo paternalista usado desde tiempos hipocráticos y abriendo las puertas al entendimiento del proceso salud-enfermedad y a la "experiencia vital" de cada usuario de los servicios de salud.

En este sentido, existen estudios que se han interesado en la evaluación de la satisfacción del usuario de servicios de salud, como lo es el de Hamui y colaboradores, los cuales crearon un instrumento llamado "Satisfacción, Insatisfacción de los usuarios de servicios de salud desde sus expectativas y experiencias" (SIUSEX), aplicado a 2,176 usuarios de 19 unidades hospitalarias: diez Institutos Nacionales de Salud, cuatro hospitales federales de referencia y cinco hospitales regionales de alta especialidad. Dentro de los principales resultados, se reveló que de la población encuestada el 37.3% se mostró muy satisfecha, 62.4% se mostró no muy satisfecha y el 0.6% de la población se manifestó no satisfecha).¹²

En el mismo campo del estudio de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, en el año 2006 se realizó en España la "Encuesta a usuarios de los Servicios de Atención Primaria prestados por el Servicio Andaluz de Salud"¹³, por el Instituto de Estudios Sociales Avanzados (IESA/CSIC) con la finalidad de analizar la opinión (percepción) y satisfacción de los ciudadanos andaluces con los servicios sanitarios públicos. Para esta investigación fue utilizada la "encuesta a usuarios de los servicios de atención primaria del Servicio Andaluz de salud" esta investigación se evaluaron diferentes aspectos, como la competencia técnica de los profesionales que prestan atención, la interacción de dichos profesionales y aspectos que conforman la satisfacción de los usuarios. El estudio se caracterizó por tener como población a las personas que había acudido con su médico de cabecera, pediatra o enfermero de alguno de los centros de salud o consultorio de cada uno de los 33 distritos de atención primaria andaluces, comprendiendo 571 consultorios locales, 63 consultorios auxiliares y 371 centros de salud realizándose un total de 22,676 entrevistas que abaraban las siguientes preguntas divididas en 3 dimensiones, evaluadas por medio de una escala de puntuación en donde la mínima era 1 y la máxima era 5 puntos obtuvieron las siguientes promedios: Confianza en la asistencia recibida tuvo un promedio de 3,98, identificación de los profesionales promedio de 3,91, tiempo de consulta 4,08, grado de intimidad promedio de 4,11, información del médico promedio de 4,15, confidencialidad de los datos clínicos contó con un promedio 4,09, respeto en el trato recibido un promedio de 4,13, disponibilidad de las personas para escucharle un promedio de 3,98, valoración del médico o pediatra 4,31, información sobre los tratamientos 4,09, posibilidad de opinar sobre tratamientos 3,83, citado para el día que quería 1,08 y frecuencia de asistencia al año que obtuvo un promedio de visitas de 12,17. En el rubro de satisfacción se obtuvieron los siguientes resultados: la satisfacción de los usuarios fue de 24% y pasó a un 96% si percibían que el personal de salud cuenta con disponibilidad para

escucharles. Asimismo, la satisfacción fue de 30% y pasó a un 92% cuando los usuarios percibían comprender la información que el médico les proporcionaba sobre los tratamientos. En el tercer rubro la satisfacción pasó de un 38.5% a un 94% si percibían un buen trato del personal de salud.

Hasta el momento en la unidad de medicina familiar 33 "El Rosario" no se han realizado encuestas de satisfacción que tomen en cuenta las perspectivas de los usuarios externos de los servicios de salud. Tomando en cuenta que las unidades de medicina familiar son el receptor primario de la población derecho-habiente, resulta de vital importancia el sentar antecedentes en este campo, permitiéndonos en un futuro proponer estrategias de mejora en el actuar de los que diariamente se desempeñan en la consulta externa de la UMF #33. Por lo anterior nos permitimos realizar la siguiente pregunta:

PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿Cómo es la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa de UMF #33?

8. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Conocer la satisfacción de los usuarios de los servicios de la consulta externa atendidos en la UMF #33.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer la fiabilidad en la población mayor de 20 años usuaria de los servicios de la consulta externa atendidos en la UMF #33.
2. Conocer la capacidad de respuesta en la población mayor de 20 años usuaria de los servicios de la consulta externa atendidos en la UMF #33.
3. Conocer la seguridad en la población mayor de 20 años usuaria de los servicios de la consulta externa atendidos en la UMF #33.
4. Conocer la empatía en la población mayor de 20 años usuaria de los servicios de la consulta externa atendidos en la UMF #33.
5. Conocer los aspectos tangibles en la población mayor de 20 años usuaria de los servicios de la consulta externa atendidos en la UMF #33.
6. Conocer las características sociodemográficas (edad, género) de los usuarios de los servicios de la consulta externa atendidos en la UMF #33

9. MATERIAL Y METODOS

El presente estudio se realizó en la UMF #33, el cual fue de tipo observacional, transversal y descriptivo; tuvo como objetivo medir la satisfacción de 321 pacientes mayores de 20 años que salían de la consulta con el médico familiar en ambos turnos, previo consentimiento informado, durante el periodo abril-mayo del año 2017.

La satisfacción se midió a través del instrumento SERVQUAL, el cual cuenta con 44 ítems, divididos en 22 que evalúan expectativa y 22 que evalúan percepción. Los ítems se encuentran ordenados de acuerdo a los siguientes indicadores:¹⁴

- 1) **Fiabilidad**; que comprende las preguntas del 01 al 05.
- 2) **Capacidad de respuesta**, que comprende de las preguntas 06 al 09.
- 3) **Seguridad**, que abarca de la pregunta 10 a 13.
- 4) **Empatía** que se responderán con las preguntas 14 a 18.
- 5) **Aspectos tangibles**, que se reflejan en las preguntas 19 a 22.

Los usuarios de los servicios de la consulta externa respondieron para cada uno de los ítems (tanto de percepción como de experiencia) de acuerdo a la siguiente escala: extremadamente satisfecho (5 puntos), satisfecho (4 puntos), neutro (3 puntos), poco satisfecho (2 puntos) y nada satisfecho (1 punto). El resultado de la satisfacción se obtiene a través de la diferencia entre la puntuación obtenida en expectativa con la de perspectiva. Todo resultado de 0 a 4 puntos se consideró satisfacción. Todo resultado negativo (-1 a -4) se consideró insatisfacción.

La información obtenida se recopiló en hoja de cálculo pre codificada de Excel y los resultados se calcularon utilizando estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central) a través del programa SPSS y se presentaron a través de gráficas y tablas.

La presente investigación se llevó a cabo conforme los lineamientos éticos y normas que rigen la investigación en México y en el mundo.

10. RESULTADOS

Se encuestaron un total de 321 usuarios de los servicios de la consulta externa de la UMF 33 obteniéndose los siguientes resultados:

De los 321 usuarios entrevistados, 186 (58%) fueron mujeres y 135 (42%) fueron hombres (Tabla y grafica 1) distribuidos de la siguiente forma: 105 (32.71%) fueron mujeres que se encuentran entre los 20 y 59 años de edad, 81 (25.23%) fueron mujeres que son mayores de 60 años de edad, 88 (27.41%) fueron hombre que se encuentran entre los 20 y 59 años de edad, 47 (14.64%) fueron hombres que son mayores de 60 años de edad. (Tabla y gráfica 2)

De los 321 usuarios entrevistados se obtuvo un promedio de satisfacción total de 55.83% (Tabla y gráfica 3). Por dimensión, el promedio de satisfacción fue el siguiente: en cuanto a la dimensión fiabilidad, que abarca de la pregunta 1 a la 5, se obtuvo un promedio total de satisfacción del 48.8%. (Tabla y gráfica 4). En la dimensión capacidad de respuesta que abarca de la pregunta 6 a la 9, se obtuvo un promedio total de satisfacción del 58.8%. (Tabla y gráfica 5). En la dimensión seguridad que abarca de la pregunta 10 a la 13 se obtuvo un promedio total de satisfacción del 62.1%. (Tabla y grafica 6). En la dimensión empatía que abarca de la pregunta 14 a la 18 se obtuvo un promedio total de satisfacción del 59.1%. (Tabla y gráfica 7). Finalmente, en la dimensión aspectos tangibles, que abarca de la pregunta 19 a la 22 se obtuvo un promedio total de satisfacción del 53.37%. (Tabla y gráfica 8).

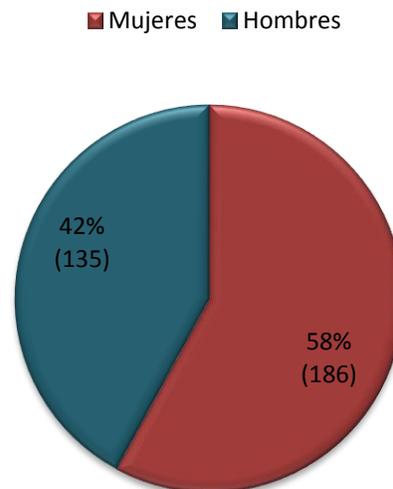
11. TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1. Distribución de una muestra de 321 usuarios del servicio de la consulta externa de la UMF 33 por sexo.

SEXO	No. Personas	% de usuarios
Mujeres	186	58
Hombres	135	42

Fuente: SERVQUAL Encuesta de la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa de UMF 33

Gráfica 1. Distribución de una muestra de 321 usuarios del servicio de la consulta externa de la UMF 33 por sexo.



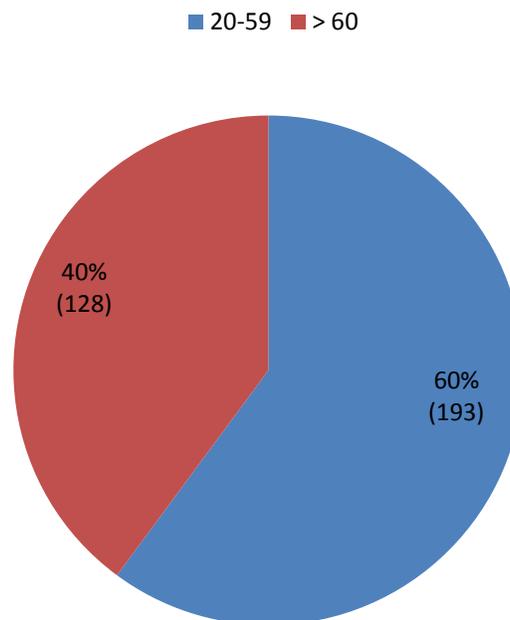
Fuente: SERVQUAL Encuesta de la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa de UMF 33

Tabla 2. Distribución de una muestra de 321 usuarios del servicio de la consulta externa de la UMF 33 por edad.

EDAD	No. usuarios	% de usuarios
20-59	193	60
> 60	128	40

Fuente: SERVQUAL Encuesta de la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa de UMF 33

Gráfico 2. Distribución de una muestra de 321 usuarios del servicio de la consulta externa de la UMF 33 por edad.



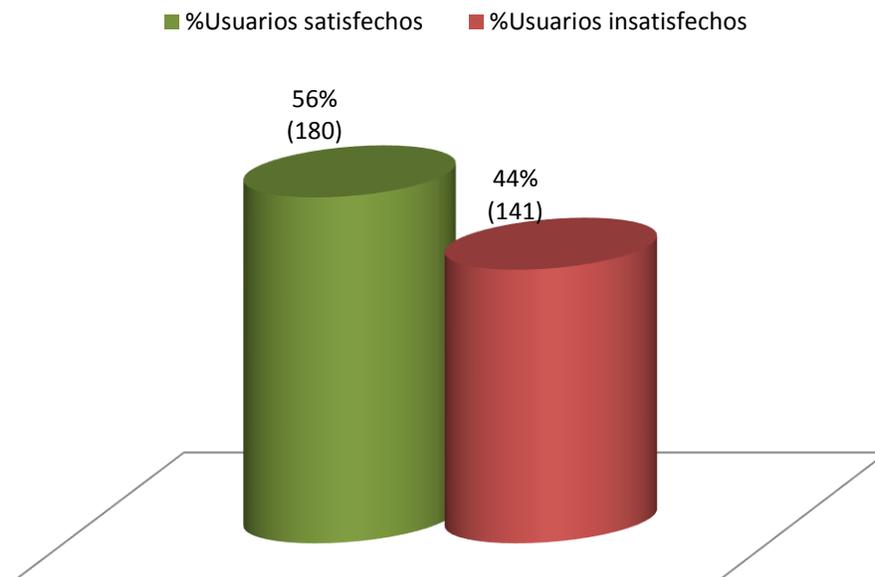
Fuente: SERVQUAL Encuesta de la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa de UMF 33

Tabla 3. Distribución de una muestra de 321 usuarios del servicio de la consulta externa de la UMF 33 de acuerdo a la satisfacción total.

	No. Usuarios satisfechos	%Usuarios satisfechos	No. Usuarios insatisfechos	%Usuarios insatisfechos
Satisfacción	180	56	141	44

Fuente: SERVQUAL Encuesta de la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa de UMF 33

Gráfica 3. Distribución de una muestra de 321 usuarios del servicio de la consulta externa de la UMF 33 de acuerdo a la satisfacción total.



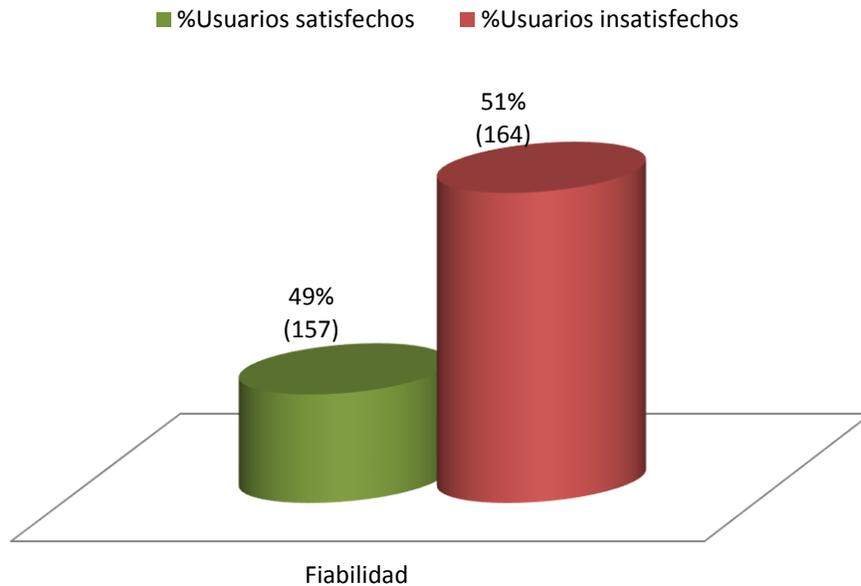
Fuente: SERVQUAL Encuesta de la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa de UMF 33

Tabla 4. Distribución de una muestra de 321 usuarios del servicio de la consulta externa de la UMF 33 de acuerdo a la satisfacción en la dimensión de fiabilidad.

Dimensión	No. Usuarios satisfechos	%Usuarios satisfechos	No. Usuarios insatisfechos	%Usuarios insatisfechos
Fiabilidad	157	49	164	51

Fuente: SERVQUAL Encuesta de la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa de UMF 33

Gráfica 4. Distribución de una muestra de 321 usuarios del servicio de la consulta externa de la UMF 33 de acuerdo a la satisfacción en la dimensión de fiabilidad.



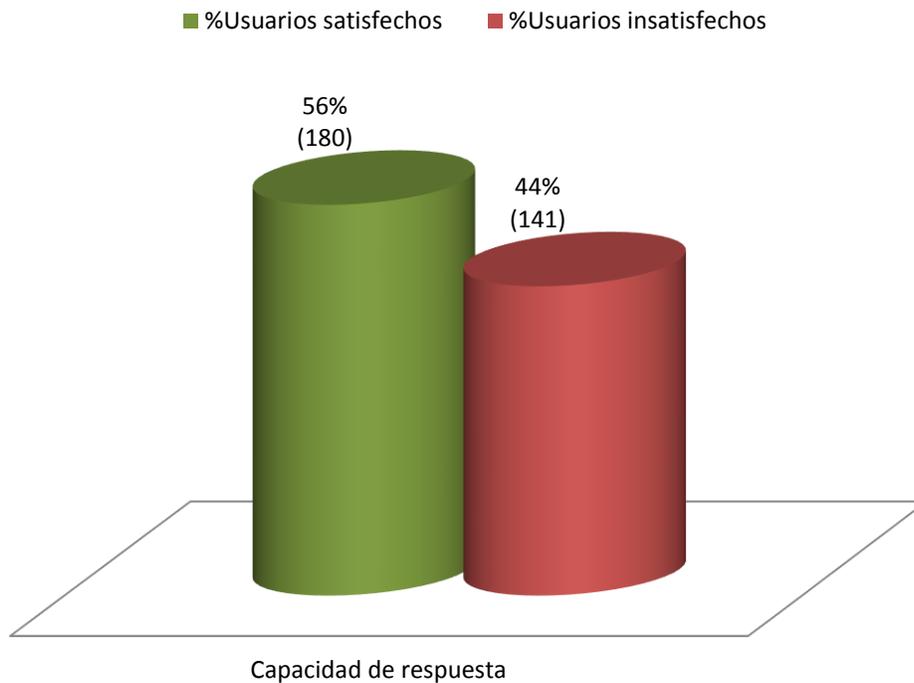
Fuente: SERVQUAL Encuesta de la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa de UMF 33

Tabla 5. Distribución de una muestra de 321 usuarios del servicio de la consulta externa de la UMF 33 de acuerdo a la satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta.

Dimensión	No de usuarios satisfechos	%Usuarios satisfechos	No de usuarios insatisfechos	%Usuarios insatisfechos
Capacidad de respuesta	180	56	141	44

Fuente: SERVQUAL Encuesta de la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa de UMF 33

Gráfica 5. Distribución de una muestra de 321 usuarios del servicio de la consulta externa de la UMF 33 de acuerdo a la satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta.



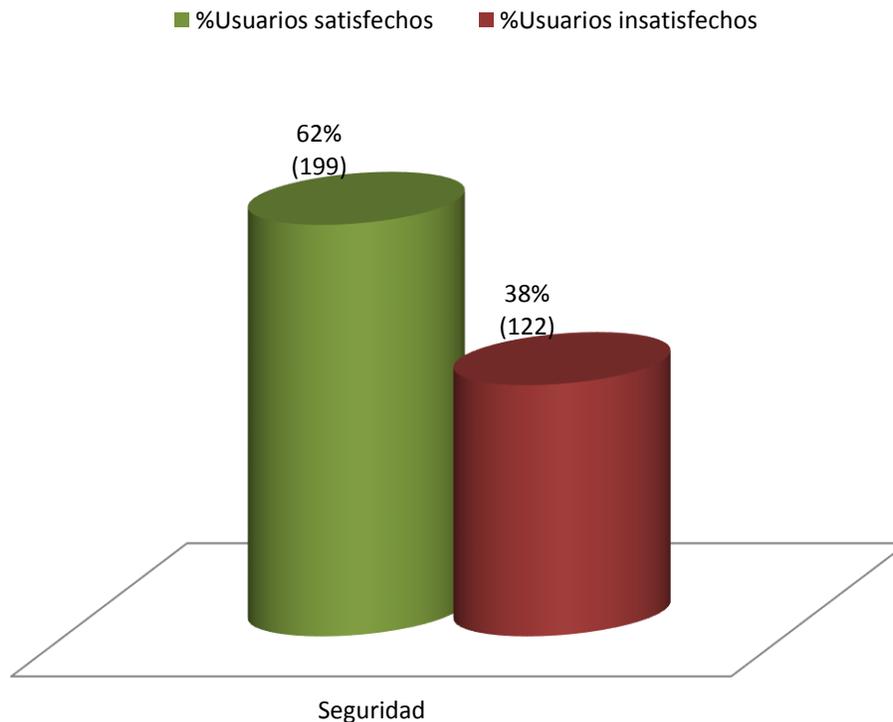
Fuente: SERVQUAL Encuesta de la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa de UMF 33

Tabla 6. Distribución de una muestra de 321 usuarios del servicio de la consulta externa de la UMF 33 de acuerdo a la satisfacción en la dimensión seguridad.

Dimensión	No de usuarios satisfechos	%Usuarios satisfechos	No de usuarios insatisfechos	%Usuarios insatisfechos
Seguridad	199	62	122	38

Fuente: SERVQUAL Encuesta de la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa de UMF 33

Gráfica 6. Distribución de una muestra de 321 usuarios del servicio de la consulta externa de la UMF 33 de acuerdo a la satisfacción en la dimensión seguridad.



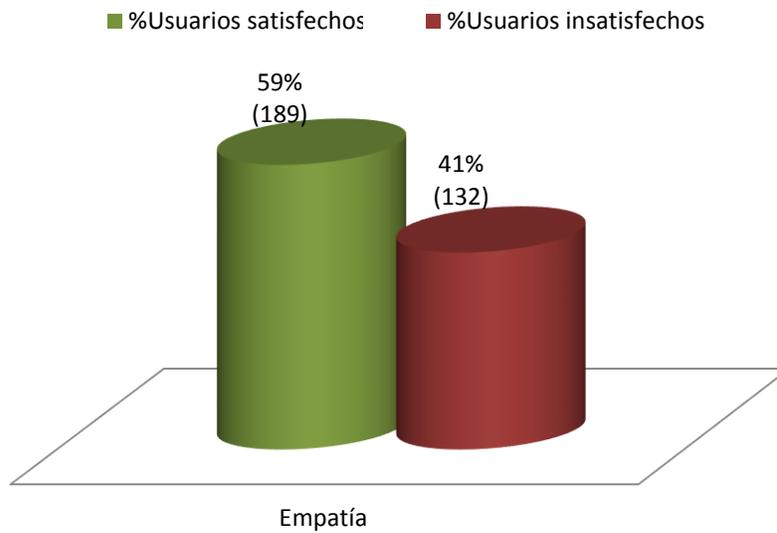
Fuente: SERVQUAL Encuesta de la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa de UMF 33

Tabla 7. Distribución de una muestra de 321 usuarios del servicio de la consulta externa de la UMF 33 de acuerdo a la satisfacción en la dimensión empatía.

Dimensión	No de usuarios satisfechos	%Usuarios satisfechos	No de usuarios insatisfechos	%Usuarios insatisfechos
Empatía	189	59	132	41

Fuente: SERVQUAL Encuesta de la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa de UMF 33

Gráfica 7. Distribución de una muestra de 321 usuarios del servicio de la consulta externa de la UMF 33 de acuerdo a la satisfacción en la dimensión empatía.



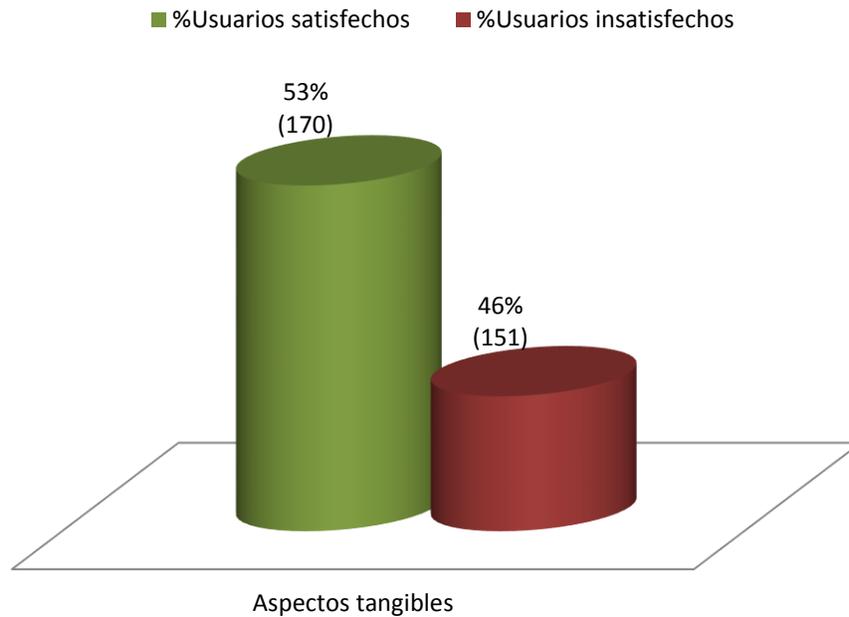
Fuente: SERVQUAL Encuesta de la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa de UMF 33

Tabla 8. Distribución de una muestra de 321 usuarios del servicio de la consulta externa de la UMF 33 de acuerdo a la satisfacción en la dimensión aspectos tangibles.

Dimensión	No de usuarios satisfechos	%Usuarios satisfechos	No de usuarios insatisfechos	%Usuarios insatisfechos
Aspectos tangibles	170	53	151	47

Fuente: SERVQUAL Encuesta de la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa de UMF 33

Gráfica 8. Distribución de una muestra de 321 usuarios del servicio de la consulta externa de la UMF 33 de acuerdo a la satisfacción en la dimensión aspectos tangibles.



Fuente: SERVQUAL Encuesta de la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa de UMF 33

12. DISCUSIÓN

El objetivo del presente estudio fue conocer la satisfacción de los usuarios de los servicios de la consulta externa atendidos en la UMF #33 mediante la aplicación del instrumento SERVQUAL a 321 usuarios, el cual evalúa la expectativa y percepción de los usuarios en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. La satisfacción de la muestra estudiada fue del 55.83%, un resultado no tan distante al obtenido por Torío y García⁸ en 1997 en España, donde también se valoraron las expectativas y opinión de los usuarios de los servicios de salud, encontrándose que un 68% se encontraban satisfechos. Otros estudios realizados para evaluar la satisfacción de los usuarios de servicios de salud, como el realizado en 1993 por el Centro de Investigación en sistemas de salud del Instituto Nacional de Salud Pública³ (México), donde evaluaron la satisfacción a través de la percepción de los usuarios, nos deja ver que en otros contextos hay un mayor porcentaje de satisfacción (81%), resultado similar al obtenido en el año 2016 por el Sistema Nacional de Indicadores de Calidad de Salud (INDICAS)¹¹ en donde nuevamente se toma en cuenta únicamente la percepción y reflejó que el 92.5% de los usuarios se encuentran satisfechos.

Lo anterior resulta diferente en comparación con el estudio realizado por Hamui¹⁰, donde a pesar de que se evaluaron también la percepción y las expectativas en 19 unidades médicas mexicanas, en éste sólo el 37.3% de los usuarios se mostraron satisfechos.

Respecto a la dimensión fiabilidad, que se refiere a la probabilidad de que un sistema, aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado, se obtuvo un promedio general de satisfacción del 48.8%, que al compararse con el estudio realizado por el Instituto Nacional de Salud Pública de nuestro país³, encontramos una clara diferencia, pues este estudio reportó que los tiempos de espera fueron mucho menores debido al porcentaje de insatisfacción obtenido (23.7%).

En la dimensión capacidad de respuesta, considerada en un sistema cualquiera como la probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable se obtuvo un promedio de satisfacción total de 55.8%. En este sentido, encontramos parecidos los resultados obtenidos en el trabajo realizado por Williams y colaboradores en la Universidad de Oxford⁷, en donde se preguntaba acerca de las expectativas y percepción respecto a exámenes diagnósticos, pues un 39% de los pacientes esperaban que se les realizaran dichos estudios, y de ese 39% solo a un 18% se le realizaron.

La dimensión seguridad, que se refiere a la sensación de total confianza que se tiene en algo o alguien, en este caso evaluando las expectativas y percepción de la atención médica, obtuvimos un promedio general de satisfacción de 62.1%, cifra mayor a la encontrada en el trabajo de Williams y colaboradores⁷ en 1995, quienes también evaluaron la percepción y expectativa que tenían los pacientes respecto al soporte que el médico de atención primaria brindaba al usuario. En este estudio se observó que solo el 19% de los usuarios se sintió apoyado por el médico, diferencia que probablemente radique en el perfil del médico familiar o

general practitioner (GP) en Inglaterra, que es un trabajador eventual de los servicios de salud lo cual le impide dar seguimiento a sus pacientes.

En relación a la dimensión de empatía, entendida como la capacidad de ponerse en el lugar del otro, nuestra investigación obtuvo un porcentaje total de satisfacción del 59.1%, el cual resulta menor comparado con el obtenido en el estudio de Williams⁷ y Torío⁸. En el primer estudio mencionado se utilizaron los siguientes instrumentos: Patients Intentions Questionnaire (PIQ), Expectations Met Questionnaire (ENQ) y Medical Interview Satisfaction Scale (MISS) para evaluar esta misma dimensión en los usuarios de los servicios de salud. En los resultados se reportó que antes de la consulta un 90% de los usuarios encuestados esperaban que el médico comprendiera su problema de salud y solo un 83% de este 90% se mostro satisfecho posterior a su atención; asimismo, 84% de los pacientes esperaba que el médico le explicara cual era su problema de salud y posterior a la consulta solo un 69% se sintió satisfecho. En el segundo estudio se realizó una encuesta que explora características que afectan las expectativas, las preferencias y la satisfacción de los usuarios, así como características de la consulta médica; en sus resultados, un 90% de los usuarios encuestados se mostraron satisfechos cuando recibían por parte de su médico familiar interés en su problema así como información clara.

Finalmente, en cuanto a la dimensión de aspectos tangibles, entendidos como todos los bienes de naturaleza material susceptibles de ser percibidos por los sentidos y que hace referencia a las condiciones de las instalaciones de la UMF No. 33, en nuestra investigación obtuvimos un porcentaje total de satisfacción de 53.37%. En estudios previos no se cuenta con antecedentes de investigaciones que aborden esta dimensión, sin embargo es necesario recalcar que las instalaciones de la UMF #33 son nuestra carta de presentación hacia los usuarios de los servicios de salud del Instituto Mexicano del Seguro Social, por lo que esto puede afectar la percepción que las personas tengan con respecto a la atención recibida y por supuesto, afectará lo que ellos esperan obtener de dichos servicios. Por ello, esta dimensión es un área de oportunidad para mejorar la calidad de la atención que tienen los pacientes de esta unidad.

13. CONCLUSIONES

Mediante los resultados obtenidos en la presente investigación podemos concluir que tomando en cuenta la diferencia entre la expectativa y percepción de los usuarios, la UMF #33 "El Rosario" obtuvo un porcentaje total de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud para el año 2017 del 55.83%, que es concordante con investigaciones previamente realizadas en donde han sido abordados estos dos aspectos.

Es de resaltar que el menor grado de satisfacción se encontró en la dimensión de fiabilidad, lo cual está directamente relacionado con la disponibilidad de citas médicas y el mayor grado de satisfacción se encontró en la dimensión de seguridad en el apartado, respeto que tiene el médico por la privacidad del paciente.

Realizando una comparación con los trabajos mencionados anteriormente, este estudio nos permitió observar que cuando se obtiene la diferencia entre la expectativa y la percepción del usuario, la satisfacción disminuye, lo cual nos señala la importancia de tomar en cuenta no sólo lo que el paciente espera obtener de un servicio de salud, sino también su opinión con respecto a un servicio que ya recibió, teniendo así una visión mucho más cercana a lo que en realidad pasa y afecta la calidad de la atención. Lo anterior permitirá un mayor entendimiento de los pacientes por parte de los integrantes de los servicios de salud y de todas aquellas personas que en estos se desempeñan diariamente, mejorando en consecuencia la satisfacción del usuario.

14. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1) Real academia española diccionario de la lengua española, 22.ª edición, 2010. Disponible en <http://www.rae.es>
- 2) Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos. RevMedHered. 2012; 23 (2):88-95.
- 3) Ramírez T, Nájera P, Nigenda G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública Méx 1998; 40(1):3-12.
- 4) Seclén J, Darras C. Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Salud: Factores Sociodemográficos y Accesibilidad Asociados. AnFacMed Perú, 2005; 66(2):127-141.
- 5) Zastowny TR, Roghman KJ, Cafferata GL. Patient satisfaction and the use of health services. MedCare. 1989; 27:705-23.
- 6) Carr-Hill RA. The measurement of patient satisfaction. Jpublichealthmed.1992; 14(3): 236- 349.
- 7) Williams S, Weinman J, Dale J, Newman S. What do primary care patients want from GP and how far does meeting expectations affect patient satisfaction? . Family Practice Oxford University Press 1995; 12(2):193-200.
- 8) Torío J, García MC. Relación médico-paciente y entrevista clínica: opinión y preferencias de los usuarios. Aten primaria 1997; 19(1): 18-26.
- 9) Ruiz R, Rodríguez JJ y Epstein R. ¿Qué estilo de consulta debería emplear con mis pacientes?: reflexiones prácticas sobre la relación médico-paciente. Aten Primaria 2003; 32(10):594-60.
- 10) Hamui L, Fuentes R, Aguirre R, Ramírez OF. Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica. Universidad Nacional Autónoma de México. Feb 2013.
- 11) Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social (INDICAS) Disponible en <http://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/consulta.php>
- 12) Fuentes R, Aguirre R, Ramírez O, Arroyo A, Hamui A. El Siusex2, cuestionario para medir satisfacción desde la perspectiva del usuario del sistema de salud. Rev Costarr Salud Pública 2013; 22(2): 179-190.
- 13) Loriente N, Serrano R. Hable con los pacientes, no para ellos análisis de los fundamentos de la confianza del acto médico. Revista internacional de sociología (RIS) 2009; 67(2) 309-328.
- 14) Calixto-Olalde MG, Sawada NO, Hayashida M, Mendes IAC, Trevizan MA, Godoy S. Escala SERVQUAL: validación en población mexicana. Texto Contexto Enferm, Florianópolis 2011; 20(3): 526-33.

15. ANEXOS

ANEXO 1

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN CONSULTA EXTERNA DE UMF #33

Encuesta SERVQUAL versión adaptada a la consulta externa

INSTRUCCIONES: Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa de la Unidad de medicina Familiar #33. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

1. Sexo M H 2. Edad _____

En primer lugar, CALIFIQUE LAS EXPECTATIVAS, que se refiere a lo que usted ESPERA recibir del servicio de Consulta Externa, marcando con una X del 1 al 5.

Responda:

- 1= Extremadamente insatisfecho
- 2= Insatisfecho
- 3= No satisfecho ni insatisfecho
- 4= Satisfecho
- 5= Extremadamente satisfecho.

No.	TIPO	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
1	F	Que el personal de informes explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa					
2	F	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado					
3	F	Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada de los pacientes					
4	F	Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio					
5	F	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad					
6	CR	Que la atención en los módulos de afiliación sea rápida					
7	CR	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida					
8	CR	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida					
9	CR	Que la atención en farmacia sea rápida					
10	S	Que durante su atención en consultorio se respete su privacidad					
11	S	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención					
12	S	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
13	S	Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza					
14	E	Que el médico le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia					
15	E	Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar en solucionar su problema de salud					
16	E	Que el médico le explique a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención					
17	E	Que el médico le explique a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá (tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos)					
18	E	Que el médico le explique a usted y a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que se le realizarán.					
19	AT	Que la señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.					
20	AT	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
21	AT	Que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención.					
22	AT	Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores.					

F= Fiabilidad CR= Capacidad de respuesta S=Seguridad E=Empatía AT= Aspectos Tangibles

En segundo lugar, CALIFIQUE LAS PERCEPCIONES que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de la consulta externa. Marcando con una X utilizando una escala numérica del 1 al 5.

Responda:

1= Extremadamente insatisfecho

2= Insatisfecho

3= No satisfecho ni insatisfecho

4= Satisfecho

5= Extremadamente satisfecho.

No.	TIPO	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
1	F	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa					
2	F	La consulta con el médico se realizó en el horario programado					
3	F	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de su llegada					
4	F	Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención					
5	F	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad					
6	CR	La atención en el módulo de afiliación fue rápida					
7	CR	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida					
8	CR	La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida					
9	CR	La atención en farmacia fue rápida					
10	S	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad					
11	S	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención					
12	S	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
13	S	El médico que le atendió le inspiró confianza					
14	E	El médico le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia					
15	E	El médico que le atendió mostró interés para solucionar en solucionar su problema de salud					
16	E	El médico le explicó a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención					
17	E	El médico le explicó a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió (tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos)					
18	AT	Que el médico le explicó a usted y a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que se le realizaron.					
19	AT	La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.					
20	AT	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes					
21	AT	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención.					
22	AT	El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores.					

F= Fiabilidad CR= Capacidad de respuesta S=Seguridad E=Empatía AT= Aspectos Tangibles

ANEXO 2



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE EDUCACIÓN, INVESTIGACIÓN
Y POLÍTICAS DE SALUD
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN EN SALUD**

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (ADULTOS)

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN

Nombre del estudio:	SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA UMF #33 BASADO EN SU PERCEPCION Y EXPECTATIVAS
Lugar y fecha:	UMF No. 33 "EL ROSARIO" AZCAPOTZALCO, CIUDAD DE MÉXICO.
Número de registro:	
Justificación y objetivo del estudio:	Diariamente la Unidad de Medicina familiar #33 recibe 1344 usuarios en cada uno de sus consultorios, que a su vez utilizan los demás servicios (laboratorio, rayos x, estomatología, medicina preventiva, farmacia, etc.). Por lo tanto, conocer la satisfacción del usuario es vital para mejorar el trabajo de las personas que se desempeñan en la unidad de medicina familiar #33.
Procedimientos:	Se le aplicará un cuestionario donde se le preguntará sobre su grado de satisfacción en relación con la atención brindada en la consulta externa de la UMF #33, midiendo sus expectativas (E) y percepción (P)
Posibles riesgos y molestias:	Este estudio no tiene ningún riesgo, sólo se le preguntará acerca de su satisfacción por la atención brindada en la UMF #33a través de sus expectativas y percepción.
Posibles beneficios que recibirá al participar en el estudio:	El que usted nos ayude a contestar este cuestionario nos será de utilidad para conocer el grado de satisfacción con los servicios de salud brindados en la consulta externa de la UMF #33 y en un futuro ayudar de alguna forma a mejorar el servicio brindado.
Información sobre resultados y alternativas de tratamiento:	Las personas a cargo de esta investigación se comprometen a resolver cualquier duda que usted tenga del cuestionario que va a contestar y de los datos que usted amablemente nos proporcionará.
Participación o retiro:	Si en algún momento usted decide no terminar de contestar el cuestionario puede hacerlo, sin importar el motivo. Esto no va a afectar la atención que usted recibe en su clínica o dentro del Instituto.
Privacidad y confidencialidad:	No se le pedirá su nombre, número de seguridad social o cualquier otro dato que lo pueda identificar, manejándose toda la información en forma confidencial.
En caso de dudas o aclaraciones relacionadas con el estudio podrá dirigirse a:	
Investigador Responsable:	Dra. Haydee Alejandra Martini Blanquel. Médico Familiar Matricula: 99354204 TEL: 53 82 51 10 ext. 21407 o 21435 Coord. Clínica de Educ. e Invest. en Salud. UMF 33 "El Rosario".
Colaboradores:	Dra. Estrada Bernal Victoria. Médico residente de tercer año de medicina familiar.
En caso de dudas o aclaraciones sobre sus derechos como participante podrá dirigirse a:	Comisión de Ética de Investigación de la CNIC del IMSS: Avenida Cuauhtémoc 330 4° piso Bloque "B" de la Unidad de Congresos, Colonia Doctores. México, D.F., CP 06720. Teléfono (55) 56 27 69 00 extensión 21230, Correo electrónico: comision.etica@imss.gob.mx

Nombre y firma del sujeto

Dra. Haydee Alejandra Martini Blanquel
Matricula: 99354204. Tel 53 82 51 10 Ext. 21407 o 21435.

Nombre y firma de quien obtiene el consentimiento

Testigo 1

Testigo 2

Nombre, dirección, relación y firma

Nombre, dirección, relación y firma

Clave: 2810-009-013

ANEXO 3

FORMATO DE PALOTEO

"SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA UMF #33"

ITEM	MS 20-59	MI 20-59	MS +60	MI +60	HS 20-59	HI 20-59	HS +60	HI +60
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								

Elaborado por Estrada Bernal Victoria