



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**FACULTAD DE MEDICINA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR NO. 20**

TITULO:

**SATISFACCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO
(MÉDICOS) ANTE EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA
UNIFILA EN LA UMF 20 IMSS**

TESIS

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
MÉDICO ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR**

PRESENTA

DRA. KAREN MARIAM MACIAS ALBARRÁN

DIRECTORA DE TESIS

DRA. SANTA VEGA MENDOZA



GENERACIÓN:

2017-2020

Ciudad de México 2019



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

SATISFACCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO (MÉDICOS) ANTE EL
FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA UNIFILA EN LA UMF 20 IMSS

DIRECTORA DE TESIS:

DRA. SANTA VEGA MENDOZA

ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR
MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PROFESORA ADJUNTA DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN
EN MEDICINA FAMILIAR UMF NO. 20 IMSS.

SATISFACCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO (MÉDICOS) ANTE EL
FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA UNIFILA EN LA UMF 20 IMSS

Vo. Bo.

DRA. MARÍA DEL CARMEN AGUIRRE GARCÍA

ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR
MAESTRA EN TERAPIA FAMILIAR
PROFESOR TITULAR DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN
EN MEDICINA FAMILIAR UMF NO. 20 IMSS.

SATISFACCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO (MÉDICOS) ANTE EL
FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA UNIFILA EN LA UMF 20 IMSS

Vo. Bo.

DR. GILBERTO CRUZ ARTEAGA

ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR
COORD. CLÍNICO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN EN SALUD
UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR NO. 20 IMSS.

A MI MADRE

*Por dejarme ser y estar a mi lado
siempre.*

Te admiro.

A LA MEMORIA DE MIS PADRES

Por su amor infinito.

DRA. SANTA VEGA MENDOZA

*Gracias por regalarme su tiempo,
la dedicación, compromiso y
constancia en este proyecto.*

ÍNDICE

RESUMEN	
TITULO	
INTRODUCCIÓN.....	1
MARCO TEÓRICO.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
OBJETIVOS.....	12
HIPÓTESIS.....	13
SUJETOS, MATERIAL Y MÉTODOS.....	14
RESULTADOS.....	20
DISCUSIÓN.....	34
CONCLUSIONES.....	37
RECOMENDACIONES.....	39
BIBLIOGRAFÍA.....	41
ANEXOS.....	43

RESUMEN

SATISFACCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO (MÉDICOS) ANTE EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA UNIFILA EN LA UMF 20 IMSS

Macias-Albarrán Karen Mariam ¹, Vega-Mendoza Santa ²

1 Médico Residente de tercer año, UMF20 IMSS.

2 Médico Familiar, Maestra en Ciencias de la Educación, UMF20 IMSS.

La satisfacción laboral es un indicador del bienestar y la calidad de la vida laboral de los trabajadores. Muy pocos son los estudios enfocados a los nuevos programas que se están implementando para mejorar la calidad del derechohabiente. **Objetivo:** Determinar la satisfacción de los prestadores de servicio (médicos) ante el funcionamiento del programa UNIFILA en la UMF 20 IMSS. **Metodología:** Estudio transversal analítico en los médicos generales y familiares de la UMF 20, ambos turnos en mayo del 2019. Previo consentimiento informado se aplicará encuesta para obtener datos generales, laborales e instrumento expofeso de satisfacción. Estadística descriptiva y Chi². **Resultados:** Mujeres 64.8%, edad de 31-40 años el 51.9%, posgrado 68.5%, médicos familiares 87%. Satisfacción general con programa UNIFILA 12.9% e insatisfechos 87.1%. Situaciones percibidas en el proceso: desorganización del personal 66.7%, impuntualidad 64.8%, desigualdad en la asignación de pacientes 40.7%. La insatisfacción se relaciona con recepción del paciente 5 a 10 minutos 68.1% (p=.008), con tiempo insuficiente para realizar acciones 97.9% (p=.001), de escuchar al paciente 61.7% (p=.007) y de realizar historia clínica 83% (p=.049); también en la falta de información cuando se asigna paciente 68.1% (p=.006). **Conclusiones:** Las principales causas de insatisfacción del programa UNIFILA derivan de la falta de organización por no manejar los tiempos adecuados y la falta de conocimiento de dicho proceso.

Palabras claves: satisfacción, UNIFILA, calidad, médicos.

ABSTRACT

SATISFACTION OF THE SERVICE PROVIDERS (PHYSICIANS) BEFORE THE FUNCTIONING OF THE UNIFILA PROGRAM AT THE UMF 20 IMSS

Macias-Albarrán Karen Mariam ¹, Vega-Mendoza Santa ²

1 Médico Residente de tercer año, UMF20 IMSS.

2 Médico Familiar, Maestra en Ciencias de la Educación, UMF20 IMSS.

Job satisfaction is an indicator of the well-being and quality of working life of workers. Very few studies are focused on the new programs that are being implemented to improve the quality of the beneficiary. Objective: To determine the satisfaction of the service providers (doctors) with the operation of the UNIFILA program in the UMF 20 IMSS. **Methodology:** Analytical cross-sectional study in the general practitioners and family members of the UMF 20, both shifts in May 2019. Prior informed consent will be applied to obtain general and labor-related information and an exprofeso satisfaction instrument. Descriptive statistics and Chi². **Results:** Women 64.8%, age 31-40 years old 51.9%, graduate 68.5%, family doctors 87%. General satisfaction with the UNIFILA program 12.9% and unsatisfied 87.1%. Situations perceived in the process: disorganization of personnel 66.7%, unpunctuality 64.8%, inequality in the allocation of patients 40.7%. Dissatisfaction is related to patient reception 5 to 10 minutes 68.1% ($p = .008$), with insufficient time for perform actions 97.9% ($p = .001$), listen to the patient 61.7% ($p = .007$) and perform a medical history 83% ($p = .049$); also in the lack of information when patient is assigned 68.1% ($p = .006$). **Conclusions:** The main causes of dissatisfaction of the UNIFILA program derive from the lack of organization due to not managing the appropriate times and the lack of knowledge of said process.

Keywords: satisfaction, UNIFILA, quality, doctors.

**SATISFACCIÓN DE LOS PRESTADORES DE
SERVICIO (MÉDICOS) ANTE EL FUNCIONAMIENTO
DEL PROGRAMA UNIFILA EN LA UMF 20 IMSS**

Registro ante el comité 3404: R-2019-3404-040

INTRODUCCIÓN

En los Hospitales del Seguro Social de Salud es una práctica cotidiana el medir el grado de satisfacción del cliente externo (pacientes, usuarios) e interno (personal de salud), es política institucional el mantener determinados estándares al respecto los mismos que deben de estar por encima del 80%, sin embargo en los reportes que genera la Unidad de Planeamiento y Calidad en la Red Asistencial Junín, Hospital IV Huancayo, los niveles de satisfacción del personal de salud llega hasta un 65%, existiendo una brecha de 15 puntos porcentuales que es necesario disminuir y/o eliminar, para ello es importante el conocer los factores asociados a esta insatisfacción por parte del personal de salud para asumir estrategias que permitan a los gerentes, directores controlar este indicador y lograr los estándares. (1)

La satisfacción laboral es un indicador del bienestar y la calidad de la vida laboral de los trabajadores. Su estudio es especialmente relevante en el ámbito de las organizaciones de servicios ya que influye en la calidad del servicio que prestan. Actualmente está adquiriendo un creciente interés, ya que está relacionada con la satisfacción de los usuarios". (2) Sin embargo actualmente muy pocos son los estudios que se enfocan a investigar el grado de satisfacción del personal médico frente a los nuevos programas que se están implementando en el IMSS para mejorar la calidad de la atención del derechohabiente.

En el proceso de atención médica, la mayoría de las consultas (76%), se ubican en el 1° nivel de atención en las Unidades Médicas Familiares (UMF); (3) siendo el primer contacto que el derechohabiente tiene con la institución, y de igual manera siendo la entrada para la derivación a segundo y tercer nivel de atención, teniendo una población que abarca desde el nacimiento hasta la tercera edad. Sin embargo el Médico Familiar es el especialista que tiene el privilegio de, no únicamente tratar al paciente, si no de conocerlo en su entorno y tratar a este como un ser

biopsicosocial, en cada una de las diferentes etapas de la vida. Los nuevos programas de salud se encaminan a una atención, rápida, cálida y eficaz de los derechohabientes, en un tiempo de aproximadamente 15 minutos de consulta, mismos que deben de ser suficientes para realizar todas las acciones que la consulta conllevan, atendiendo un aproximado de 24 consultas al día en una jornada laboral de 7 horas en promedio.

El pasado 8 de marzo de 2016 el Director General del IMSS presento el decálogo de acciones para el fortalecimiento de la atención médica. Siendo el quinto punto la implementación del programa Unifila y urgencias médicas (Triage y Código Infarto). En respuesta a la creciente demanda de servicios médicos en el país, el Instituto Mexicano del Seguro Social en colaboración con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social acordaron iniciar el Programa de Unifila. Esta iniciativa busca incrementar la accesibilidad y oportunidad para la atención de los derechohabientes que acuden a consulta en las unidades de Medicina Familiar. Este programa está cumpliendo con dos tareas prioritarias de la actual administración:

- se mejora la calidad de los servicios de unidades de medicina familiar al disminuir los tiempos de espera de los pacientes.
- se impulsará la optimización del uso de los recursos del IMSS al aprovechar al máximo la infraestructura existente.(4)

El proceso de UNIFILA: paciente sin cita, consta de modificar la agenda para crear más disponibilidad para los derechohabientes sin cita, disminuyendo a 16 citas previas (programadas por turno), continuando con citas cada 15 minutos, y destinando los primeros 4 lugares a pacientes sin cita, adicionalmente, se dispondrá de 4 espacios más para pacientes sin cita (2 durante la segunda hora y 2 en la cuarta hora). Siendo la responsabilidad del médico familiar asignado a cada consultorio “atender a pacientes que son referidos de la Unifila a su

consultorio de manera inmediata, y con la misma calidad y calidez que a los demás pacientes.” (4)

Desde el inicio de la implementación de estos programas se ha enfocado a conocer si el derechohabiente se encuentra satisfecho con este, sin embargo se ha dejado de lado el grado de satisfacción del personal médico quien es el que presta tal servicio y que dicha satisfacción se ve reflejada en la calidad de la atención que presta al derecho habiente.

Actualmente la UMF20 Vallejo ha otorgado durante el periodo de enero a abril de 2018 un total de 13829 consultas de Unifila, de las cuales en el mes de enero correspondieron a 4094, 1803 en el turno matutino y 2249 en el turno vespertino, 42 de estas no se especificó el turno,(5) en el mes de febrero se otorgaron 3155 consultas, 1417 en el turno matutino y 1703 en el turno vespertino, 35 de estas consultas no se especificó el turno, (6) en el mes de marzo se otorgaron 3129 consultas, 1423 en el turno matutino y 1658 en el vespertino, 48 no especificaron turno,(7) en el mes de abril 3451 consultas se otorgaron, 1579 en el turno matutino y 1830 en el vespertino, 42 consultas no especificaron turno.(8)

Es por ello que este estudio pretende conocer que tan satisfechos se encuentran los médicos familiares ante la implementación del programa UNIFILA, facilitando las mejoras a dicho programa, aumentando la calidad de la atención médica y con esto el grado de satisfacción de ambas partes para continuar mejorando la calidad de la atención.

MARCO TEÓRICO

Durante más de 70 años el IMSS ha tenido un papel fundamental en la definición de la política social, por ser el mayor proveedor de servicios de salud en el país y contar con más de 74 millones de asegurados. A lo largo de todo este tiempo ha enfrentado una serie de factores internos y externos que inciden en su viabilidad operativa y financiera. Por una parte, el envejecimiento de la población y la aparición de enfermedades más complejas, como las crónico degenerativas, han derivado en mayores demandas de servicios de salud.(9)

La Dirección de Prestaciones Médicas cuenta con distintos programas, acciones y medidas para brindar una atención integral y de calidad en los servicios médicos otorgados en beneficio de la salud de los derechohabientes. Gracias a las acciones preventivas, en el periodo 2013-junio de 2016 se registró un incremento relevante en la productividad promedio anual, respecto al periodo 2009-2013: en el número de derechohabientes con Atención Preventiva Integral. La atención curativa otorgada se incrementó también durante el periodo 2013-2016 comparativamente con el periodo 2009-2012. La Consulta Externa aumento significativamente en los tres niveles de atención; en el primer nivel se otorgaron más de 87.5 millones de consultas por año, 1.3 millones de consultas adicionales comparado con el periodo anterior. (9)

La población de México está viviendo más y con mejores condiciones de salud. La esperanza de vida al nacer pasó de 41.5 en 1940 a 74.3 en 2012. En el mismo periodo, se ha producido una reducción importante de la mortalidad en prácticamente todos los grupos de edad.(10)

La mayor longevidad, en conjunto con una disminución significativa de la tasa de fecundidad en México se refleja en un envejecimiento poblacional. Esta transición demográfica en paralelo con estilos de vida no saludables —como el consumo de tabaco, alcohol y drogas ilícitas, el sedentarismo y la ingesta de dietas

hipercalóricas— se ha traducido en una prevalencia importante de enfermedades crónicas no transmisibles. (10)

Con el objetivo de medir las necesidades de salud de la población, la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda la utilización del indicador de Años de Vida Saludable Perdidos (AVISA). Este indicador compuesto es una medida que sintetiza tres dimensiones de salud que afectan la vida de la población: la frecuencia con la que esta se enferma, la gravedad de la enfermedad (medida como discapacidad) y la edad de la muerte; es decir, integra los años vividos con discapacidad y los años perdidos debido a la muerte prematura. La población derechohabiente del IMSS perdió 11 millones de años de vida saludable en el 2010 (último año disponible en el acervo de información hasta el momento). El grupo de enfermedades crónicas no transmisibles fue responsable de 81% de estos AVISA; las enfermedades transmisibles, condiciones maternas, perinatales y nutricionales fueron responsables de 10% y el grupo de lesiones, de 9%.(9)

Las necesidades de salud de la población derechohabiente se expresan también como demanda de atención médica en Consulta Externa, en uso de servicios de Urgencias y en uso de servicios de Hospitalización. Los principales motivos de Consulta Externa del IMSS en el 2016 fueron las enfermedades crónicas; esto es, las enfermedades del corazón y la diabetes en su conjunto ocupan 29% de la demanda. Los siguientes tres motivos representan enfermedades agudas, como las infecciones respiratorias, la atención obstétrica y los traumatismos/envenenamientos con el 18%.(9)

Esta mezcla de padecimientos, incluyendo tanto crónicos como agudos, tiene implicaciones importantes en la atención médica. Las enfermedades agudas, incluyendo las infecciosas y accidentes, requieren de consulta de manera inmediata, buscan la atención sin cita previa y compiten por los servicios de salud con la atención de enfermos crónicos, que generalmente ocupan la mayor parte de las agendas con cita previa. (9)

A fin de atender estas necesidades de salud, el IMSS cuenta con 1,503 Unidades de Medicina Familiar, 246 unidades médicas de segundo nivel y 36 unidades médicas de tercer nivel (25 Unidades Médicas de Alta Especialidad y 11 unidades complementarias, como son Bancos de Sangre, Unidades de Rehabilitación y Hospital de Infectología). Uno de los principales retos en la atención médica es la oportunidad que los derechohabientes tienen de hacer uso de los servicios de salud en el momento que lo requieran, lo que se conoce como acceso efectivo a dichos servicios.(9)

Los principales retos de la Medicina Familiar son facilitar el acceso, oportunidad e integralidad de la atención y mejorar la satisfacción del usuario. El programa de trabajo de 2015-2016 enfatizó la organización de la agenda del médico familiar y el proceso de referencia para mejorar el acceso a la atención médica y el proceso de atención a las enfermedades crónico degenerativas, con énfasis en la diabetes mellitus tipo 2, segunda causa de motivos de atención en las Unidades de Medicina Familiar y que tiene una gran trascendencia por las complicaciones crónicas que genera. (9)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), un sistema de salud funciona adecuadamente si al responder tanto a las necesidades como a las expectativas de la población cumple los siguientes objetivos (WHO 2010): mejorar la salud de la población; reducir las inequidades en salud; proveer acceso efectivo con calidad y mejorar la eficiencia en el uso de los recursos. (10)

La ENSANUT 2006 y ENSANUT 2012 revelan que de las personas que se atendieron en las diferentes instituciones la percepción de la calidad en la atención es mayor en el sector privado, a pesar de que ésta ha mejorado en los establecimientos públicos en los últimos años. Además, documentan que las personas que se atienden en establecimientos privados lo hacen aun contando con cobertura de aseguramiento público y que el problema principal se encuentra en el primer nivel de atención.(10)

Por otro lado la Encuesta Nacional de Salud II (1994) reporta que en general los mexicanos no están conformes con el Sistema de Salud; el 60% consideran excesivamente burocráticos los servicios y el 30% piensa que no recibe un trato justo. En opinión con los adultos mexicanos, los principales problemas de los servicios de salud son la mala calidad (45%) y la falta de recursos (29%). (11)

Los recursos humanos son estratégicos para el buen desempeño de cualquier sistema de salud. El reto es desarrollar una fuerza laboral para la salud que esté disponible, tenga arraigo en las comunidades, sea competente, productiva y responda a las necesidades de la población con prioridad hacia la prevención y promoción de la salud. Primero, si bien en los últimos años se ha observado un crecimiento del personal de salud en contacto con el paciente, el número de médicos y enfermeras es bajo en comparación con el promedio de los países de la OCDE. En México el número actual de médicos por 1,000 habitantes es de 2.2 y de enfermeras por 1,000 habitantes de 2.7; mientras que el promedio de la OCDE es de 3.2 médicos por 1,000 habitantes y 8.7 enfermeras por 1,000 habitantes respectivamente (OECD 2013a). Para llegar a los mismos estándares se debería incrementar 50% la cifra de médicos y más que triplicar la cifra de enfermeras. (10)

De acuerdo a las cifras mostradas en la página www.imss.gob.mx, la delegación norte de la ciudad de México cuenta con una población de 2305436 derechohabientes (2016), en la UMF 20 Vallejo en el mes de abril de 2018 de acuerdo a los datos proporcionados por el departamento de personal se cuenta con, 64 médicos familiares y 7 médicos generales adscritos a dicha unidad, quienes laboran en el turno matutino y vespertino, dando un total de 71 médicos, de los cuales, 2 están adscritos al departamento de enseñanza y 1 a fomento a la salud. (12)

La norma que establece las disposiciones para la atención integral a la salud en las unidades de medicina familiar el Instituto Mexicano del Seguro Social define a

la calidad de la atención “conjunto de acciones sistematizadas y continuas, centradas en la o el asegurado y su familia tendientes a prevenir o resolver necesidades o situaciones de salud en forma oportuna, equitativa, efectiva, eficiente y segura.(13)

La satisfacción de los profesionales de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos. (14)

La Organización Mundial de la Salud define Calidad como; un alto nivel de excelencia profesional, el uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente y resultados finales en la salud. Sin embargo debemos de manifestar que llama la atención la falta de mención a la satisfacción de los profesionales de la salud en esta definición, teniendo en cuenta que la satisfacción de los profesionales de la salud y/o clientes internos con su trabajo, entorno y otros factores, es determinante en la construcción de la satisfacción del paciente. (1)

Por lo tanto los factores asociados al grado de satisfacción del personal de salud son variados y están vinculados básicamente a los motivos, incentivos y necesidades de cada uno de los prestadores de servicios de salud, el tipo de liderazgo de los tomadores de decisión, las metas y las recompensas pueden inducir el comportamiento y dirigirlo a un fin particular, no obstante no son sostenibles en el tiempo.(1)

Hay muchos estudios sobre calidad, satisfacción de clientes y/o usuarios externos de servicios de salud, sin embargo la satisfacción desde el punto de vista del cliente interno ha sido poco estudiada en los trabajadores de la salud, debido a las suspicacias, recelos, desconfianzas y escrúpulos que el tema genera en los

directivos de las diversas instituciones de salud, es por ello la necesidad de investigar el tema pese al clima laboral de incertidumbre en la seguridad social y a la modificación de los modelos de prestación de servicios de salud, factores que incrementan la tensión en el ámbito laboral. (1)

El análisis global de la satisfacción es un indicador de poca utilidad para la puesta en marcha de medidas correctoras y seguimiento de dichas medidas. Los indicadores basados en cada una de las dimensiones que conforman la satisfacción laboral pueden ser más sensibles a los cambios introducidos en la organización de personal. Por tal motivo, es interesante utilizar cuestionarios que pueden analizar las dimensiones de la satisfacción laboral.(1)

La reorganización de la agenda de citas médicas en las Unidades de Medicina Familiar, se ha cambiado ajustando la disponibilidad de espacios de la agenda para los pacientes que acuden sin una cita y solicitan atención el mismo día, liberando en las agendas un promedio de ocho espacios, lo cual representa en las unidades del país de dos a cuatro veces más espacios disponibles con relación a lo que tenían previamente a la iniciativa; los lugares están designados en horarios establecidos, de acuerdo con el flujo de la demanda diaria reportada. (9)

Además, se implementa el módulo Unifila, operado por una asistente medica en vinculación con un equipo de salud, donde se gestiona la atención de los pacientes que acuden sin cita y que no cuentan con espacios disponibles en la agenda de su consultorio de adscripción, para derivarlos a otros consultorios que cuenten con disponibilidad, donde recibirán la atención por otro médico familiar con la misma calidad, calidez y oportunidad. (9)

Esta iniciativa inicio en abril de 2015 y a junio de 2016 se ha implementado en un total de 128 Unidades de Medicina Familiar del IMSS de las 35 delegaciones del país, beneficiando a más de 20.3 millones de derechohabientes. Se prevé llegar a 284 Unidades de Medicina Familiar al mes de enero 2017, dando servicio a 70%

de la población total adscrita a dichas Unidades. Con esta iniciativa se ha reportado que 82% de los pacientes sin cita esperan menos de 60 minutos, desde que acuden a su consultorio de adscripción y hasta que son atendidos ya sea en su consultorio o en otro consultorio por medio del módulo Unifila; asimismo, las encuestas realizadas por la Dirección de Prestaciones Médicas han mostrado una disminución de 55 minutos en los tiempos de espera de los derechohabientes que acuden sin cita, desde que arriban a la Unidad y reciben atención por el médico familiar.(9)

En enero de 2017, el programa UNIFILA concluyó con una primera etapa; se implementó en 291 clínicas, dando servicio a 70% de la población total adscrita a las UMF; es decir, 38.3 millones de derechohabientes resultaron beneficiados. Antes, los pacientes sin cita esperaban varias horas para recibir una consulta médica; sin embargo, con UNIFILA dicha espera se redujo a tan sólo 30 minutos. (15)

El IMSS informó que el nivel de satisfacción de sus derechohabientes es de 83%, principalmente en tiempo de atención, servicio médico y abasto de medicamentos; sin embargo, la satisfacción del médico que otorga la atención no se ha identificado.(16)

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las unidades médicas de primer nivel de atención tienen cada vez más afluencia de pacientes, con múltiples enfermedades, de tipo agudas o crónicas, las cuales se deben dar atención y promoción de la salud, sin embargo, la necesidad de recibir consulta supera a los médicos que las realizan, por lo que se necesitan aplicar medidas para su control.

Es importante conocer que tan satisfechos están los prestadores de servicios del área médica, sin embargo, esta problemática está asociada a los limitados recursos económicos, estructurales y humanos con los que cuenta el Instituto Mexicano del Seguro Social para atender a toda la población derechohabiente por lo que el programa UNIFILA está diseñado para disminuir los tiempos de espera y aumentar la satisfacción del usuario dejando a un lado la participación tan importante que tiene el médico y sobre todo la satisfacción laboral que propicia este proceso del nuevo programa, ante esto nos lleva a realizarnos la siguiente **pregunta de investigación:**

¿CUÁL ES LA SATISFACCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO (MÉDICOS) ANTE EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA UNIFILA EN LA UMF 20 VALLEJO DEL IMSS?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la satisfacción de los prestadores de servicio (médicos) ante el funcionamiento del programa UNIFILA en la UMF 20 IMSS.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mencionar las características generales de los médicos de la UMF 20
- Identificar las características laborales de los médicos de la UMF 20
- Identificar la frecuencia de satisfacción o insatisfacción del médico familiar de la UMF 20 Vallejo ante el programa UNIFILA.
- Identificar las causas de insatisfacción percibidas del personal involucrado en el programa UNIFILA.

HIPÓTESIS

Ha: Los prestadores de servicios (médicos) adscritos a la UMF 20 vallejo del IMSS, se encuentran satisfechos ante el funcionamiento del programa UNIFILA.

Ho: Los prestadores de servicios (médicos), adscritos a la UMF 20 vallejo del IMSS, no se encuentran satisfechos ante el funcionamiento del programa UNIFILA.

SUJETOS, MATERIAL Y MÉTODOS

LUGAR DEL ESTUDIO: UMF N° 20 Vallejo del IMSS Dirección: Calzada vallejo N° 675, Col. Magdalena de las Salinas. C.P. 07760, Gustavo A. Madero, Ciudad de México Teléfono: 55831100 ext, 15320.

La UMF 20 Vallejo del IMSS, cuenta con diferentes medios de acceso como son, metros, metrobús, taxis, se encuentra a una cuadra de la estación de metrobús, Magdalena de las Salinas, brindando un fácil acceso a esa unidad. Se beneficia con los servicios de drenaje, agua potable, alumbrado público, acceso para ambulancias y para personas con discapacidad.

UNIVERSO DE TRABAJO

Médicos de primer nivel de atención con programa UNIFILA

GRUPO DE ESTUDIO

Médicos de primer nivel de atención UMF 20 vallejo del IMSS con programa UNIFILA.

DISEÑO DEL ESTUDIO

Estudio transversal analítico

CRITERIOS DE ESTUDIO.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Médicos adscritos a la UMF 20 Vallejo, que prestaron sus servicios a los derechohabientes de UNIFILA, que se encontraban en operativo en el periodo de Mayo del 2019
- Médicos de ambos turnos y ambos sexos.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Médicos que se encontraban de vacaciones, incapacidad, licencia o faltaron el día de la aplicación de la encuesta.

CRITERIOS DE ELIMINACIÓN

- Encuestas mal llenadas o no entregadas de los médicos que laboraron en la UMF 20 Vallejo
- Médicos que contestaron la encuesta y posteriormente decidieran retirarse.

TAMAÑO DE MUESTRA Y TIPO DE MUESTREO

Todos los médicos familiares y generales de ambos turnos que deseen participar durante el periodo de estudio: Mayo 2019.

VARIABLES DE ESTUDIO

Variable dependiente: Satisfacción

Variables independientes: Edad, sexo, nivel máximo de estudios turno laboral, horas laborables, categoría laboral, tipo de contrato, antigüedad laboral institucional, antigüedad en su unidad de adscripción, causas de insatisfacción.

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDICIÓN
Satisfacción	El grado de concordancia entre las expectativas del médico familiar sobre la atención proporcionada	Mediante instrumento exprofeso se identificara la satisfacción de los médicos encuestados.	Cualitativa	Nominal Dicotómica	1.Satisfecho 2.Insatisfecho
Edad	Tiempo que una persona, ha vivido, expresada en años.	Mediante instrumento exprofeso se identificara la edad de los médicos encuestados.	Cuantitativa	Discreta	25,26,27,28,29,30,.....
Sexo	Se refiere a las características biológicas que definen a un ser humano como hombre o mujer	Mediante instrumento exprofeso se identificara la satisfacción el sexo de los médicos encuestados.	Cualitativa	Nominal dicotómica	1.Femenino 2.Masculino
Nivel máximo de estudios	El nivel de instrucción de una persona realizados y acreditados ante la SEP o instituciones pertinentes	Mediante instrumento exprofeso se identificara el nivel máximo de estudios de los médicos encuestados.	Cualitativa	Nominal dicotómica	1.Licenciatura 2.Posgrado 3.Maestría 4.Doctorado
Turno laboral	Toda forma de organización del trabajo en equipo según la cual los trabajadores ocupan sucesivamente los mismos puesto de trabajo, según un cierto ritmo, continuo o discontinuo	Mediante instrumento exprofeso se identificara el turno laboral de los médicos encuestados.	Cualitativa	Nominal dicotómica	1.Matutino 2.Vespertino
Horas laborables	Se refiere al tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo para el cual fue contratado	Mediante instrumento exprofeso se identificaran las horas laborables de los médicos encuestados.	Cuantitativa	Discreta	1.6 horas 2.8 horas 3.Más de 8 horas

Categoría laboral	Denominación de puestos listados en el tabulador de sueldos de acuerdo al contrato colectivo de trabajo del IMSS	Mediante instrumento exprofeso se identificara la categoría laboral de los médicos encuestados.	Cualitativa	Nominal dicotómica	1.Médico familiar 2. Médico general
Tipo de contrato	El presente instrumento celebrado entre el instituto y el sindicato, de acuerdo al contrato colectivo de trabajo del IMSS	Mediante instrumento exprofeso se identificara el tipo de contrato de los médicos encuestados.	Cualitativa	Nominal dicotómica	1.02 2.08 3.Base 4.Confianza
Antigüedad laboral institucional	Cantidad de años laborados en el IMSS	Mediante instrumento exprofeso se identificara la antigüedad laboral institucional de los médicos encuestados.	Cuantitativa	Discreta	1,2,3,4,5,6,7 ...
Antigüedad en su unidad de adscripción	Cantidad de años laborados en la unidad o centro de trabajo, en donde se prestan los servicios.	Mediante instrumento exprofeso se identificara la antigüedad en su unidad de adscripción de los médicos encuestados.	Cuantitativa	Discreta	1,2,3,4,5,6,7 ...
Causas de insatisfacción	Los factores que influyen en una persona para sentir que una realidad determinada no cumple con sus expectativas	Mediante instrumento exprofeso se identificara la o las causas de insatisfacción de los médicos encuestados.	Cualitativa	Nominal Dicotómica	1.Satisfecho 2.Insatisfecho

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO

- Se solicitó por escrito al director de la UMF 20 Vallejo IMSS, permiso para la realización del estudio. Mostrando el instrumento de evaluación así como el consentimiento informado. Informando el tipo de estudio y la importancia así como los beneficios que puede conllevar de este.
- Se seleccionó a los médicos que participaron en el estudio, tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, así como una base de datos proporcionada por los jefes de departamento clínico que contenía la cantidad de médicos adscritos durante el momento del estudio en la unidad y quienes se encontraban de vacaciones comisión, incapacidad, etc.
- Posterior a la autorización del director de la unidad y seleccionando a los médicos participantes, se procedió a dirigirse a cada consultorio, para informar sobre el estudio a realizar, se solicitó el consentimiento verbal y posteriormente se dio el consentimiento impreso, para la participación en el estudio, se procedió a la entrega del instrumento de evaluación para ser llenado, brindando tiempo suficiente para la resolución de este.
- Se recabaron los instrumentos proporcionados a cada médico participante del estudio, informándoles que en caso de solicitar los resultados de este, se solicitó de acuerdo a las instancias descritas en el consentimiento informado que previamente se llenó.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

El presente instrumento exprofeso se elaboró tomando como base la encuesta nacional de satisfacción a derechohabientes usuarios de unidades médicas de primer nivel de atención del IMSS, con la asesoría de la Dra. Santa Vega Mendoza Médico Familiar, Maestra en Ciencias de la Educación. Adscripción: UMF 20

Vallejo, IMSS. Consta de un apartado de información general y 31 preguntas de opción múltiple, las cuales englobaron las acciones realizadas en la consulta así como la evaluación del proceso administrativo que implica el programa Unifila para la atención de los derechohabientes.

ANALISIS ESTADISTICO

Mediante estadística descriptiva (medidas de tendencia central, frecuencias y porcentajes) y para asociación de variables χ^2 .

RESULTADOS

Se encuestaron 54 médicos que prestan sus servicios a derechohabientes usuarios de UNIFILA, en la UMF 20 Vallejo del IMSS, observando que el 64.8% (35) fueron mujeres, con una edad de 31 a 40 años en un 51.9% (28). **(Tabla 1)**

TABLA 1. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS (MÉDICOS) A LOS USUARIOS DE UNIFILA.

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS	N	%
SEXO		
HOMBRE	19	35.2
MUJER	35	64.8
EDAD		
30 AÑOS O MENOR	3	5.6
31 A 40 AÑOS	28	51.9
41 A 50 AÑOS	13	42.1
51 AÑOS O MAS	10	18.5

Encuesta a médicos UMF 20.

Se identificó un nivel máximo de estudios de posgrado en el 68.5% (37), una antigüedad en el IMSS de 11 a 15 años un 25.9% (14), antigüedad en la unidad de adscripción de 6 a 10 años el 29.6% (16), laboran en turno matutino el 51.9% (28), con 6 horas laborales el 75.9% (41), la categoría de médico familiar 87% (47) y con tipo de contrato de base un 87% (47). **(TABLA 2)**

TABLA 2. PERFIL PROFESIONAL Y LABORAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS (MÉDICOS)

PERFIL PROFESIONAL	N	%
NIVEL MÁXIMO DE ESTUDIOS		
LICENCIATURA	9	16.7
POSGRADO	37	68.5
MAESTRIA	8	14.8
AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN EL INSTITUTO		
0 A 5 AÑOS	11	20.4
6 A 10 AÑOS	13	24.1
11 A 15 AÑOS	14	25.9
16 AÑOS O MAS	16	29.6
AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN LA UNIDAD		
0 A 5 AÑOS	20	37
6 A 10 AÑOS	16	29.6
11 A 15 AÑOS	9	16.7
16 AÑOS O MAS	9	16.7
TURNO		
MATUTINO	28	51.9
VERPERTINO	26	48.1
HORAS LABORABLES		
6 HORAS	41	75.9
8 HORAS	13	24.1
CATEGORIA		
MEDICO GENERAL	7	13
MEDICO FAMILIAR	47	87
TIPO DE CONTRATO		
02	1	1.9
08	5	9.3
BASE	47	87
CONFIANZA	1	1.9

Encuesta a médicos UMF 20.

Con respecto al tiempo que pasa desde que se registra el paciente e el módulo de UNIFILA hasta que se recibe en el consultorio refiere el 48.1% (26) una espera de 0 a 15 minutos, el 64.8% (35) refiere que el tiempo de espera desde la asignación del paciente hasta la recepción al consultorio es de 5 a 10 minutos y al 63% (34) no se les informa por parte de la asistente medica de su consultorio cuando le asignan un paciente de UNIFILA. **(TABLA 3)**

TABLA 3. TIEMPOS DE ATENCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO (MÉDICOS) ANTE EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA UNIFILA EN LA UMF 20 IMSS

TIEMPO ADECUADO	N	%
TIEMPO DE REGISTRO DEL PACIENTE EN EL MODULO DE UNIFILA HASTA QUE SE RECIBE EN EL CONSULTORIO		
DE 0 A 15 MINUTOS	26	48.1
DE 16 A 30 MINUTOS	6	11.1
DE 31 MINUTOS A 1 HORA	3	5.6
DE 2 HORAS 1 MINUTO A 3 HORAS	2	3.7
MAS DE 3 HORAS	2	3.7
NO SE	15	27.8
TIEMPO DE ESPERA DE LA ASIGNACIÓN DEL PACIENTE HASTA LA RECEPCIÓN AL CONSULTORIO		
MENOS DE 5 MINUTOS	8	14.8
DE 5 A 10 MINUTOS	35	64.8
MÁS DE 10 MINUTOS	11	20.4
LA ASISTENTE MEDICA DE SU CONSULTORIO LE INFORMA CUANDO LE ASIGNAN PACIENTE DE UNIFILA		
SI	20	37
NO	34	63

Encuesta a médicos UMF 20.

El 92.6% (50) perciben que el tiempo que se le brinda a los derechohabientes de UNIFILA no es suficiente para realizar todas las acciones, el 72.2% (39) tiene tiempo suficiente de enviar a los pacientes a radiología si este lo ameritaba, el 44.4% (24) puede enviar a medicina preventiva si el paciente lo ameritaba, el 44.4% (24) cuenta con tiempo suficiente para realizar envió a medicina del trabajo, el 57.4% (31) de los médicos no consideran suficiente el tiempo para enviar al servicio de dental y el 46.3% (25) no envían a medicina preventiva. **(Tabla 4)**

TABLA 4. PERCEPCIÓN DEL TIEMPO DE ACUERDO A ACCIONES REALIZADAS

TIEMPO ADECUADO	N	%
EL TIEMPO QUE SE LE BRINDA A LOS DERECHOHABIENTES DE UNIFILA ES SUFICIENTE PARA REALIZAR TODAS LAS ACCIONES		
SI	3	5.6
NO	50	92.6
NO SE	1	1.9
LE DIO TIEMPO SUFICIENTE PARA REALIZAR ENVIO AL SERVICIO DE RADIOLOGÍA SI SE AMERITABA		
SI	39	72.2
NO	6	11.1
NO AMERITABAN	9	16.7
LE DIO TIEMPO SUFICIENTE PARA REALIZAR ENVIO AL SERVICIO DE MEDICINA PREVENTIVA SI SE AMERITABA		
SI	24	44.4
NO	23	42.6
NO AMERITABAN	7	13
LE DIO TIEMPO SUFICIENTE PARA REALIZAR ENVIO AL SERVICIO DE DENTAL		
SI	13	24.1
NO	31	57.4
NO AMERITABAN	10	18.5
LE DIO TIEMPO SUFICIENTE PARA REALIZAR ENVIO AL SERVICIO DE MEDICINA PREVENTIVA		
SI	22	40.7
NO	25	46.3
NO AMERITABAN	7	12
LE DIO TIEMPO SUFICIENTE PARA REALIZAR ENVIO A MEDICINA DEL TRABAJO		
SI	24	44.4
NO	23	24.1
NO AMERITABAN	27	31.5

Encuesta a médicos UMF 20.

Con respecto a las actividades de asistencia al paciente el 81.5% (44) pueden realizar un exploración física durante la consulta que proporcionaron a los derechohabientes de UNIFILA, EL 53.7% (29) no escucha a los pacientes sobre las preocupaciones de su estado de salud de manera integral, el 79.6% (43) brindo asesoría sobre los cuidados necesarios para su padecimiento, el 51.9% (28) entrega referencia a segundo nivel si lo ameritaban, el 88.9% (48) otorgo

recetas de forma completa de acuerdo a las necesidades, el 77.8% (42) no realizaron historia clínica si esta se encontraba incompleta, el 81.5% (44) entrego incapacidad si esta se ameritaba. (TABLA 5)

TABLA 5. ACTIVIDADES REALIZADAS DE ASISTENCIA MEDICA EN LOS PRESTADORES DE SERVICIO (MÉDICOS) ANTE EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA UNIFILA EN LA UMF 20

ACTIVIDADES REALIZADAS	N	%
REALIZO EXPLORACIÓN FÍSICA		
SI	44	81.5
NO	9	16.7
NO SE	1	1.9
ESCUCHO AL PACIENTE SOBRE LAS PREOCUPACIONES DE SU ESTADO DE SALUD DE MANERA INTEGRAL		
SI	24	44.4
NO	29	53.7
NO SE	1	1.9
BRINDO ASESORIA SOBRE LOS CUIDADOS NECESARIOS PARA SU PADECIMIENTO		
SI	43	79.6
NO	10	18.5
NO SE	1	1.9
ENTREGO 40-30-8 SI SE AMERITABA		
SI	28	51.9
NO	13	24.1
NO AMERITABAN	13	24.1
OTORGO RECETAS DE MANERA COMPLETA DE ACUERDO A LA NECESIDAD		
SI	48	88.9
NO	4	7.4
NO AMERITABAN	2	3.7
REALIZO HISTORIA CLÍNICA COMPLETA, SI NO ESTABA REALIZADA		
SI	5	9.3
NO	42	77.8
NO AMERITABAN	7	13
ENTREGO INCAPACIDAD SI LO AMERITABA		
SI	44	81.5
NO	2	3.7
NO AMERITABAN	8	14.8

Encuesta a médicos UMF 20.

Respecto a la percepción de la satisfacción de los médicos encuestados el 25.9% (14) se encuentran satisfechos con la atención que brindan a los derechohabientes de UNIFILA, el 20.4% (11) se encuentra muy satisfecho, el 29.6% (16) no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con la atención que brindan en la UMF 20 Vallejo, y el 31.5% (17) se encuentran muy insatisfechos con el programa de UNIFILA. (TABLA 6)

TABLA 6. SATISFACCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO (MÉDICOS) ANTE EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA UNIFILA EN LA UMF 20 IMSS

SATISFACCIÓN	N	%
QUE TAN SATISFECHO O INSATISFECHO ESTA CON LA ATENCIÓN QUE BRINDA EN LA UMF 20 VALLEJO		
MUY SATISFECHO	6	11.1
NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	16	29.6
INSATISFECHO	16	29.6
MUY INSATISFECHO	15	27.8
NO SE	1	1.9
QUE TAN SATISFECHO ESTA CON EL PROGRAMA DE UNIFILA		
MUY SATISFECHO	3	5.6
NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	13	24.1
INSATISFECHO	20	37
MUY INSATISFECHO	17	31.5
NO SE	1	1.9
QUE TAN SATISFECHO SE ENCUENTRA CON LA ATENCIÓN QUE BRINDA A LOS DERECHOHABIENTES DE UNIFILA		
MUY SATISFECHO	11	20.4
SATISFECHO	14	25.9
NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	9	16.7
INSATISFECHO	13	24.1
MUY INSATISFECHO	6	11.1
NO SE	1	1.9
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL PROGRAMA UNIFILA		
SATISFECHOS	7	12.9
INSATISFECHO	47	87.1

Encuesta a médicos UMF 20.

De acuerdo a las situaciones que se presentan en el proceso de Unifila en el rubro de maltrato verbal el 9.3% (5) lo perciben por parte de la asistente de UNIFILA, el 7.4% (4) refieren maltrato emocional por parte del jefe de departamento clínico, el trato desigual en la asignación de pacientes por parte de la asistente de UNIFILA representa el 40.7% (22), la impuntualidad en el proceso corresponde a un 64.8% (35) por parte de la asistente de UNIFILA, en lo concerniente a la actitud grosera/descortesía para la atención en el paciente el 16.7% (9) lo refiere por parte de la asistente de UNIFILA, el 11.1 % (6) refieren una actitud prepotente a la solicitud de atención de los pacientes por parte de las asistentes de UNIFILA, el 27.8% (15) refiere que hay corrupción por parte de las asistentes de UNIFILA en la asignación de pacientes, el 33.3% (18) cree que falta información de los pacientes asignados por parte de la asistente de UNIFILA, en relación a la falta de respeto y/o dignidad ante la atención del paciente (no confidencialidad) el 11.1% (6) está dado por las asistentes de UNIFILA, el 66.7% (36) refiere desorganización por parte del asistente de UNIFILA, el 3.7% (2) comenta que hay alguna otra situación relacionada con las asistentes de UNIFILA. **(TABLA 7)**

TABLA 7. PERCEPCIÓN DE SITUACIONES INVOLUCRADAS EN EL PROCESO UNIFILA

SITUACIONES EN PROCESO UNIFILA	N	%
MALTRATO VERBAL		
ASISTENTE DE UNIFILA	5	9.3
ASISTENTE MEDICO	3	5.5
JDC	4	7.4
MALTRATO EMOCIONAL		
ASISTENTE DE UNIFILA	3	5.6
ASISTENTE MEDICO	3	5.6
JDC	4	7.4
TRATO DESIGUAL EN LA ASIGNACIÓN DE PACIENTES		
ASISTENTE DE UNIFILA	22	40.7
ASISTENTE MEDICO	10	18.5
JDC	2	9.3
IMPUNTUALIDAD EN EL PROCESO		
ASISTENTE DE UNIFILA	35	64.8
ASISTENTE MEDICO	20	18.5
JDC	2	3.7
ACTITUD GROSERA / DESCORTESIA PARA LA ATENCIÓN		
ASISTENTE DE UNIFILA	9	16.7
ASISTENTE MEDICO	4	7.4
JDC	2	3.7
PREPOTENCIA A LA SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PACIENTES		
ASISTENTE DE UNIFILA	6	11.1
ASISTENTE MEDICO	3	5.6
JDC	3	5.6
CORRUPCIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE PACIENTES		
ASISTENTE DE UNIFILA	15	27.8
ASISTENTE MEDICO	3	5.6
JDC	3	5.6
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PACIENTES ASIGNADOS		
ASISTENTE DE UNIFILA	18	33.3
ASISTENTE MEDICO	15	27.8
JDC	3	5.6
FALTA DE RESPETO Y/O DIGNIDAD ANTE LA ATENCIÓN DEL PACIENTE (NO CONFIDENCIALIDAD)		
ASISTENTE DE UNIFILA	6	11.1
ASISTENTE MEDICO	2	3.7
JDC	0	0
DESORGANIZACION DEL PERSONAL		
ASISTENTE DE UNIFILA	36	66.7
ASISTENTE MEDICO	19	35.2
JDC	13	24.1
OTRAS		
ASISTENTE DE UNIFILA	2	3.7
ASISTENTE MEDICO	0	0
JDC	0	0

Encuesta a médicos UMF 20.

Las características de los médicos con insatisfacción del programa UNIFILA son: mujeres 70.2% y hombres 29.8% con una edad de 31 a 40 años 53.2% (25). Los que están satisfechos son: hombres 71.4% (5), mujeres 28.6% (2), con una edad de 31 a 40 años y de 41 a 50 con un 42.9% (3) respectivamente. **(TABLA 8)**

TABLA 8. GRADO DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN DE UNIFILA EN RELACIÓN AL SEXO Y LA EDAD DEL MEDICO.

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS	SATISFACCIÓN				*P
	SI		NO		
	N	%	N	%	
SEXO					
HOMBRE	5	71.4%	14	29.8%	.031
MUJER	2	28.6%	33	70.2%	
EDAD					
30 AÑOS O MENOR	1	14.3%	2	4.3%	.273
31 A 40 AÑOS	3	42.9%	25	53.2%	
41 A 50 AÑOS	3	42.9%	10	21.3%	
51 AÑOS O MAS	0	0	10	21.3%	

Encuesta a médicos UMF 20.

Los prestadores de servicios médicos que se encuentran satisfechos con el programa de UNIFILA presentan un nivel máximo de estudios de posgrado 42.9% (3), con antigüedad de 6 a 10 años en el instituto 71.4% (5) y de 6 a 10 años dentro de la unidad 57.1% (4), laborando en el turno vespertino 71.4% (5) con 6 horas de jornada 71.4% /5) dentro de la categoría de médico familiar 71.4% (5) con un contrato de base 71.4% (5). A su vez los médicos que se encuentran insatisfechos poseen un nivel máximo de estudios de posgrado 72.3% (34), con 16 años o más de antigüedad en el instituto 31.9% (15), y de 0 a 5 años de antigüedad en la unidad 36.2% (17) laborando en el turno matutino 55.3% (26) con una jornada laboral de 6 horas 76.6% (36) en la categoría de médico familiar 89.4% (42) y contrato de base el 89.4%(4). **(TABLA 9)**

TABLA 9. SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON EL NIVEL PROFESIONAL

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS	SATISFACCIÓN				*P
	SI		NO		
	N	%	N	%	
NIVEL MAXIMO DE ESTUDIOS					
LICENCIATURA	2	28.6%	7	14.9%	.289
POSGRADO	3	42.9%	34	72.3%	
MAESTRIA	2	28.6%	6	12.8%	
AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN EL INSTITUTO					
0 A 5 AÑOS	1	14.3%	10	21.3%	.016
6 A 10 AÑOS	5	71.4%	8	17%	
11 A 15 AÑOS	0	0%	14	29.8%	
16 AÑOS O MAS	1	14.3%	15	31.9%	
AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN LA UNIDAD					
0 A 5 AÑOS	3	42.9%	17	36.2%	.186
6 A 10 AÑOS	4	57.1%	12	25.5%	
11 A 15 AÑOS	0	0%	9	19.1%	
16 AÑOS O MAS	0	0%	9	19.1%	
TURNO					
MATUTINO	2	28.6%	26	55.3%	.186
VERPERTINO	5	71.4	21	44.7%	
HORAS LABORABLES					
6 HORAS	5	71.4%	36	76.6%	.765
8 HORAS	2	28.6%	11	23.4%	
CATEGORIA					
MEDICO GENERAL	2	28.6%	5	10.6%	.188
MEDICO FAMILIAR	5	71.4%	42	89.4%	
TIPO DE CONTRATO					
02	1	14.3%	0	0%	.063
08	1	14.3%	4	8.5%	
BASE	5	71.4%	42	89.4%	
CONFIANZA	0	0%	1	2.1%	

Encuesta a médicos UMF 20.

En cuanto a tiempos de atención del paciente de UNIFILA se percibe satisfacción en cuanto a tiempo de registro en el módulo de UNIFILA hasta la llegada del paciente al consultorio de 0 a 15 minutos 42.9% (3), y la asignación del paciente hasta la recepción al consultorio es de 5 a 10 minutos 57.1% (4), la asistente medica de su consultorio le informo cuando le asignaron paciente de UNIFILA

31.9% (15). En comparativa los médicos que se encuentran insatisfechos reportan que el tiempo de registro del paciente en el módulo de UNIFILA hasta que se recibe en el consultorio es de 0 a 15 minutos 48.9% (23), el tiempo de espera de la asignación del paciente hasta la recepción al consultorios es de 5 a 10 minutos 68.1% (32) y no han sido informados cuando se le asigna paciente de UNIFILA por parte de la asistente médica asignada a su consultorio 85.7% (6). **(TABLA 10)**

TABLA 10. SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON EL TIEMPO DE LOS SERVICIOS

TIEMPOS	SATISFACCIÓN				*P
	SI		NO		
	N	%	N	%	
TIEMPO DE REGISTRO DEL PACIENTE EN EL MODULO DE UNIFILA HASTA QUE SE RECIBE EN EL CONSULTORIO					
DE 0 A 15 MINUTOS	3	42.9%	23	48.9%	.654
DE 16 A 30 MINUTOS	2	28.6%	4	8.5%	
DE 31 MINUTOS A 1 HORA	0	0%	3	6.4%	
DE 2 HORAS 1 MINUTO A 3 HORAS	0	0%	2	4.3%	
MAS DE 3 HORAS	0	0%	2	4.3%	
NO SE	2	28.6%	13	27.7%	
TIEMPO DE ESPERA DE LA ASIGNACIÓN DEL PACIENTE HASTA LA RECEPCION AL CONSULTORIO					
MENOS DE 5 MINUTOS	4	57.1%	5	10.6%	.008
DE 5 A 10 MINUTOS	2	28.6%	32	68.1%	
MÁS DE 10 MINUTOS	1	14.3%	10	21.3%	
LA ASISTENTE MEDICA DE SU CONSULTORIO LE INFORMA CUANDO LE ASIGNAN PACIENTE DE UNIFILA					
SI	6	85.7%	15	31.9%	.006
NO	1	14.3%	32	68.1%	

Encuesta a médicos UMF 20.

Los médicos encuestados que se encuentran satisfechos tienen tiempo suficiente para él envió al servicio de dental 57.1% (4), radiología 85.7% (6), medicina preventiva 42.9% (3), medicina del trabajo 71.4% (5) y epidemiología 71.4% (5), reportando que el tiempo que se le brinda al paciente en la consulta no es suficiente para realizar todas las acciones pertinentes 28.6% (2). En comparativa

los médicos que se encuentran insatisfechos reportan que realizaron envío a radiología 70.2% (33), medicina preventiva 44.7% (21), dental 19.1% (9), medicina del trabajo 42.6% (20), epidemiología 42.6% (20), coincidiendo en que el tiempo que se le brinda a los derechohabientes es insuficiente para realizar todas las acciones necesarias 97.9% (46). (TABLA 11)

TABLA 11. SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON EL TIEMPO DE ACUERDO A LAS ACCIONES REALIZADAS

TIEMPOS	SATISFACCIÓN				*P
	SI		NO		
	N	%	N	%	
LE DIO TIEMPO SUFICIENTE PARA REALIZAR ENVIO AL SERVICIO DE RADIOLOGIA SI SE AMERITABA					
SI	6	85.7%	33	70.2%	.570
NO	0	0%	6	12.8%	
NO AMERITABAN	1	14.3%	8	17%	
LE DIO TIEMPO SUFICIENTE PARA REALIZAR ENVIO AL SERVICIO DE MEDICINA PREVENTIVA SI SE AMERITABA					
SI	3	42.9%	21	44.7%	.059
NO	1	14.3%	21	44.7%	
NO AMERITABAN	3	42.9%	5	10.6%	
LE DIO TIEMPO SUFICIENTE PARA REALIZAR ENVIO AL SERVICIO DE DENTAL					
SI	4	57.1%	9	19.1%	.066
NO	3	42.9%	28	59.6%	
NO AMERITABAN	0	0%	10	21.3%	
LE DIO TIEMPO SUFICIENTE PARA REALIZAR ENVIO A MEDICINA DEL TRABAJO					
SI	5	71.4%	20	42.6%	.353
NO	1	14.3%	11	23.4%	
NO AMERITABAN	1	14.3%	16	34%	
LE DIO TIEMPO SUFICIENTE PARA REALIZAR ENVIO AL SERVICIO DE EPIDEMIOLOGÍA					
SI	5	71.4%	22	46.8%	.283
NO	0	0%	12	25.5%	
NO SE	2	28.6%	13	27.7%	
EL TIEMPO QUE SE LE BRINDA A LOS DERECHOHABIENTES DE UNIFILA ES SUFICIENTE PARA REALIZAR TODAS LAS ACCIONES					
SI	2	28.6%	0	0%	.001
NO	5	71.4%	46	97.9%	
NO SE	0	0%	1	2.1%	

Encuesta a médicos UMF 20.

En base a las actividades realizadas los médicos satisfechos realizaron exploración física 100% (7), escucharon al paciente de forma integral 100% (7), dieron asesoría sobre los cuidados necesarios para su padecimiento 100% (7), otorgaron recetas de manera completa 100% (7), dieron 40-30-8 si lo ameritaban 71.4% (5), entregaron incapacidad 71.4% (5). Los médicos insatisfechos

realizaron exploración física 80.9% (38), escucharon al paciente de forma integral 36.2% (17), brindaron asesoría sobre los cuidados necesarios para su padecimiento 78.7% (37), entregaron 40-30-8 48.9% (23), otorgo recetas de manera completa 87.2% (41), realizo historia clínica completa 6.4% (3), entrego incapacidad 83% (39). **(TABLA 12)**

TABLA 12. SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

ACTIVIDADES REALIZADAS	SATISFACCIÓN				*P
	SI		NO		
	N	%	N	%	
REALIZO EXPLORACIÓN FÍSICA					
SI	7	100%	38	80.9%	.447
NO	0	0%	8	17%	
NO SE	0	0%	1	2.1%	
ESCUCHO AL PACIENTE SOBRE LAS PREOCUPACIONES DE SU ESTADO DE SALUD DE MANERA INTEGRAL					
SI	7	100%	17	36.2%	0.007
NO	0	0%	29	61.7%	
NO SE	0	0%	1	2.1%	
BRINDO ASESORIA SOBRE LOS CUIDADOS NECESARIOS PARA SU PADECIMIENTO					
SI	7	100%	37	78.7%	.401
NO	0	0%	9	19.1%	
NO SE	0	0%	1	2.1%	
ENTREGO 40-30-8 SI SE AMERITABA					
SI	5	71.4%	23	48.9%	.273
NO	0	0%	13	27.7%	
NO AMERITABAN	2	28.6%	11	23.4%	
OTORGO RECETAS DE MANERA COMPLETA DE ACUERDO A LA NECESIDAD					
SI	7	100%	41	87.2%	.605
NO	0	0%	4	8.5%	
NO AMERITABAN	0	0%	2	4.3%	
REALIZÓ HISTORIA CLÍNICA COMPLETA, SI NO ESTABA REALIZADA					
SI	2	28.6%	3	6.4%	.049
NO	3	42.9%	39	83%	
NO AMERITABAN	2	28.6%	5	10.6%	
ENTREGÓ INCAPACIDAD SI LO AMERITABA					
SI	5	71.4%	39	83%	.490
NO	0	0%	2	4.3%	
NO AMERITABAN	2	28.6%	6	12.8%	

Encuesta a médicos UMF 20.

Se relaciona con la insatisfacción ser mujer médica en el 70.2% ($p=.031$), tener 16 años o más de antigüedad en el IMSS en el 31.9% ($p=.016$), recepción de pacientes después de 5-10 minutos el 68% ($p=.008$), con tiempo insuficiente para realizar acciones el 97.9% ($p=.001$); de escuchar al paciente el 61.7% ($p=.007$) y de realizar historia clínica el 83% ($p=.049$). Con falta de información cuando se asigna un paciente el 68.1% ($p=.006$).

DISCUSIÓN

Desde el inicio de la iniciativa de UNIFILA paciente sin cita en abril de 2015, las encuestas realizadas por la Dirección de Prestaciones Médicas se han enfocado en la satisfacción del derechohabiente basándose principalmente en tiempo de atención, servicio médico y abasto de medicamentos, mostrando un alto porcentaje de satisfacción a lo largo de los años que avanza esta iniciativa; sin embargo no se cuenta con estudios que valoren la satisfacción de los prestadores de servicios de salud (médicos), los cuales son parte fundamental de esta iniciativa.

La calidad de vida profesional y la satisfacción laboral de los médicos son factores clave para lograr calidad en la atención médica y son reflejo de la calidad de las instituciones. (17) Dentro de este contexto las organizaciones deberían de brindar las facilidades para lograr la satisfacción de sus trabajadores. Actualmente el médico familiar dentro de su jornada laboral tiene más carga asistencial debido al incremento de la población derechohabiente, a su vez realiza actividades administrativas, cumple con diversas iniciativas a nivel nacional como son UNIFILA, labora de manera aislada, en muchas ocasiones trabaja con recursos limitados y cuenta con una percepción general por parte del derechohabiente poco valorada, aunado a la respuesta afectiva y situaciones personales de cada médico, lo que influye de manera directa en la satisfacción laboral.

Estudios muestran que la satisfacción por el trabajo de forma general que realiza el médico familiar es de un 86% de satisfacción, específicamente el 41% como muy satisfactoria. (17) Sin embargo estos resultados como antes se mencionó se reportan de forma global, el estudio realizado muestra la satisfacción del personal de salud con el programa UNIFILA, con un 5.6% de satisfacción y un 94.4% de insatisfacción, la satisfacción que presentan con la atención que brindan a los derechohabientes de UNIFILA es del 46.3%, alcanzando una satisfacción global del 12.9%, con una insatisfacción global del 87.1%, mismo que refieren principalmente por el desconocimiento del proceso, por parte de las asistentes medicas tanto del módulo de UNIFILA de hasta un 33.3% como de la asistente del

consultorio en un 27.8%. Siendo las principales observaciones la falta de oferta de las tres principales opciones a los derechohabientes de UNIFILA, que constan de atención médica en consultorio asignado si hay disponibilidad, ofrecer programar cita dentro de los siguientes cinco días en su consultorio de adscripción, enfocándose primordialmente al envío del paciente a UNIFILA para ser atendido ese mismo día, (18) lo que satura el servicio, de igual forma es una constante en el estudio la referencia a la falta de cancelación oportuna de los pacientes que no acuden a consulta, lo que libera un espacio en agenda para paciente de UNIFILA, mismo echo retrasa de forma significativa la llegada del paciente a su consultorio correspondiente, acortando el tiempo de consulta real.

Aunque actualmente no se cuenta con datos que indiquen la satisfacción del médico que brinda el servicio a los derechohabientes usuarios de UNIFILA, con el presente estudio observamos que la insatisfacción es demasiada alta, en su mayoría derivado de la organización del proceso por parte de la asistente de UNIFILA en un 66.6% y de la asistente médico hasta un 35.2%.

En este estudio se identificaron otros factores que dan insatisfacción en los médicos como impuntualidad en el proceso hasta un 64% y la corrupción en la asignación de pacientes el 27.8% por la asistente de UNIFILA lo que origina saturación de determinados consultorios y provocando inconformidad en los médicos que reciben a los pacientes de otros consultorios mediante este proceso de UNIFILA.

Además se percibieron situaciones de afectación psicológica para los médicos como actitud grosera un 16.7%, prepotencia a la solicitud de atención de pacientes 11% y maltrato verbal hasta un 9.3% por parte de la asistente de UNIFILA y maltrato emocional en un 7.4% por parte del jefe de servicio. Al identificar el médico el mal proceso de organización todavía tiene que recibir conductas inadecuadas que pueden alterar la calidad del paciente no solo del asignado por UNIFILA sino también de sus pacientes de manejo continuo haciendo una jornada difícil y que a futuro pueden presentar Burnout.

Es importante que nuevamente se de una capacitación e identificación de roles y responsabilidades de cada uno de los participantes en el programa UNIFILA para incrementar la calidad de la atención a todos nuestros derechohabientes y sobre todo mejorar la satisfacción de nuestro personal médico.

CONCLUSIONES

- La mayoría de médicos en la UMF 20 son del sexo femenino, de la cuarta década de la vida (31 a 40 años).
- Más del 80% cuenta con posgrado de especialidad en medicina familiar, el 55% tiene una antigüedad mayor de 11 a 15 años en el IMSS, 63% de 6 a 10 años con antigüedad en la UMF 20, existe una mínima diferencia en cantidad de médicos en ambos turnos, laborando 6 horas en su mayoría y contando con un contrato definitivo de base.
- El 46.3% están satisfechos con la atención que brindan a los derechohabientes de UNIFILA y el 53.7% están insatisfechos.
- De forma general el 12.9% están satisfechos y el 87.1% insatisfechos.
- Dentro de las causas de insatisfacción se encuentran el tiempo prolongado de registro del paciente del módulo de UNIFILA, hasta la recepción en el consultorio, el tiempo insuficiente para realizar todas las acciones necesarias al paciente en el momento de la consulta, la falta de información por parte de la asistente medica de la asignación de pacientes de UNIFILA.
- El 66.7% de los médicos refiere desorganización por parte de la asistente de UNIFILA en el proceso, el 64.8% impuntualidad en el proceso y el 40.7% trató desigual en la asignación de pacientes.
- Se acepta hipótesis nula , ya que un alto porcentaje de médicos se encuentran insatisfechos con el proceso del programa de UNIFILA

- Se relaciona con la insatisfacción ser mujer (médica), tener 16 años o más de antigüedad en el IMSS, recepción de pacientes después de 5-10 minutos con tiempo insuficiente para realizar acciones, escuchar al paciente y de realizar historia clínica. Con falta de información cuando se asigna un paciente.

RECOMENDACIONES

Basándose en el análisis del presente estudio se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Informar a todo el personal implicado en el programa de UNIFILA (director de la unidad de medicina familiar, jefe de departamento clínico, asistente del módulo de UNIFILA, asistente médico de consultorio, prestador de servicio de salud –médico) los lineamientos del proceso para la asignación y atención de los derechohabientes usuarios de este programa.
- Capacitación constante, actualizada y oportuna a los prestadores de servicios del programa de UNIFILA, sobre los lineamientos y procesos a efectuarse en la unidad, basada en las normativas planteadas a nivel nacional de este programa.
- Fomentar la comunicación con el personal de salud que forma parte del equipo de trabajo, para propiciar una dinámica laboral óptima en juntas continuas para que se identifiquen los puntos de oportunidad.
- Realizar evaluaciones continuas durante el año para identificar alteraciones en el proceso de organización del programa.
- Fomentar una participación del médico familiar en el proceso de UNIFILA y no delegarlo únicamente a un prestador de servicios de salud.
- Hacer énfasis en que la atención de pacientes de UNIFILA es para padecimientos agudos, evitando el envío a este servicio de pacientes que pierden citas, mismos que pueden ser agendados posteriormente.

- Asignación equitativa de derechohabientes a los diversos consultorios.
- Capacitación nuevamente en SER IMSS para la identificación de Valor de cada uno de los integrantes del equipo de salud y sobre todo de UNIFILA, para disminuir el daño psicológico y mejorar la calidad del prestador de servicio (médico) y mejora de la comunicación como equipo.

BIBLIOGRAFÍA

1. TREJO CB. Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale , Huancayo. 2015;02(01):112–24.
2. Carrillo-García C, Martínez-Roche M-E, Gómez-García C-I, Meseguer-de-Pedro M. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales TT - Job satisfaction of health professionals in a University Hospital: General analysis and job categories. *An psicol* [Internet]. 2015;31(2):645–50. Available from: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200028&lng=es&nrm=iso&tlng=es
3. Asamblea X, Ordinaria G. Situación Actual de los Sistemas de Seguridad Social en América Latina: Retos y Desafíos del IMSS Mikel Arriola Peñalosa. 2016;
4. IMSS. Unifila: Paciente sin cita Módulo de capacitación para Asistentes Médicas. 2016.
5. IMSS U 20 V. REPORTE UNIFILA ENERO 2018. 2018.
6. IMSS U 20 V. REPORTE UNIFILA FEBRERO 2018. 2018.
7. IMSS U 20 V. REPORTE UNIFILA MARZO 2018. 2018.
8. IMSS U 20 V. REPORTE UNIFILA ABRIL 2018. 2018.
9. IMSS. INFORME DE LABORES Y PROGRAMA DE ACTIVIDADES 2015-2016. 2016. 232 p.
10. REPÚBLICA GD LA. PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2013-2018. Vol. 91, PROGRAMA SECTORIAL DE SALUD. 2017. 399-404 p.
11. Guadalupe G, Hern A, General H, Familiar M, Social S. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL MEDICO FAMILIAR EN LA UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR N°16 INFONAVIT, LA ESTANCIA, COLIMA [Internet]. 2007. Available from: http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/Gildardo_Guadalupe_Avila_Hernandez.pdf

12. IMSS. www.imss.gob.mx [Internet]. Available from: www.imss.gob.mx
13. IMSS. NORMA QUE ESTABLECE LAS DISPOSICIONES PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA SALUD EN LAS UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL. 2016.
14. Isabel Fernández San Martín M, Moinelo Camporro A, Villanueva Guerra A, Andrade Rosa C, Rivera Tejido M, María Gómez Ocaña J, et al. SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL ÁREA 10 DEL INSALUD DE MADRID. *Rev E%p Salud Pública* [Internet]. 2000;74(l):139–47. Available from: <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v74n2/satisfaccion.pdf>
15. Social S. El Seguro de México. 2017;
16. Mejía X. Llega a 83% nivel de satisfacción de los derechohabientes del IMSS. Available from: <https://www.excelsior.com.mx/nacional/2017/08/09/1180582>
17. Valderrama-Martínez JA, Dávalos-Dí G. Factores de satisfacción laboral en médicos familiares del IMSS. *Rev Investig Clin*. 2009;61(2):119–26.
18. IMSS. Dirección de planeación estratégica institucional memoria documental iniciativas médicas prioritarias [Internet]. 2018. Available from: <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/transparencia/rendicion/2012-2018-MD-4-Iniciativas-Medicas-Prioritarias.pdf>

ANEXOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR No. 20
COORDINACIÓN DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN EN SALUD

(Anexo 1)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A MÉDICOS ADSCRITOS A LA UMF N° 20 VALLEJO DEL IMSS QUE BRINDAN ATENCIÓN MÉDICA A LOS DERECHOHABIENTES USUARIOS DE UNIFILA

FECHA: _____

FOLIO: _____

Favor de contestar los siguientes apartados que están relacionados con cuestiones personales y laborales.

EDAD: _____ años

SEXO: FEMENINO () MASCULINO ()

TURNO LABORAL: MATUTINO () VESPERTINO ()

HORAS LABORABLES: 6 HORAS () 8 HORAS () MAS DE 8 HORAS ()

NIVEL MAXIMO DE ESTUDIOS:
LICENCIATURA () POSGRADO () MAESTRÍA () DOCTORADO ()

CATEGORIA: MEDICO FAMILIAR () MEDICO GENERAL ()

TIPO DE CONTRATO: 02 () 08 () BASE () CONFIANZA ()

AÑOS DE ANTIGÜEDAD INSTITUCIONAL: _____

AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN LA UNIDAD: _____

Los siguientes enunciados están relacionados con su sentir en la atención médica de los pacientes derivados del programa UNIFILA. Favor de contestar lo más veraz posible.

1	<p>¿Cuánto tiempo pasa desde que se registra el paciente en el módulo de UNIFILA hasta que lo recibe en su consultorio?</p> <p>1) de 0 a 15 minutos 2) de 16 a 30 minutos 3) de 31 minutos a 1 hora 4) de 1 hora 1 minuto a 2 horas 5) de 2 horas 1 minuto a 3 horas 6) más de 3 horas 7) No se</p>
2	<p>¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención que brinda a los derechohabientes usuarios de Unifila?</p> <p>1) muy satisfecho 2) satisfecho 3) ni satisfecho ni insatisfecho 4) insatisfecho 5) muy insatisfecho 6) no se</p>
3	<p>En las consultas del día de hoy que proporciono a los usuarios de Unifila ¿Le dio oportunidad de realizar exploración o revisión física?</p> <p>1) si 2) no 3) no se</p>
4	<p>En las consultas del día de hoy que proporciono a los usuarios de Unifila ¿Tuvo la oportunidad de escuchar al paciente sobre las preocupaciones de su estado de salud de manera integral?</p> <p>1) si 2) no 3) no se</p>
5	<p>En las consultas del día de hoy que proporciono a los usuarios de Unifila ¿Brindo asesoría sobre los cuidados necesarios para su padecimiento?</p> <p>1) si 2) no 3) no se</p>

6	<p>Durante las consultas otorgadas a derechohabientes usuarios de Unifila, ¿Entrego 4-30-8 a los pacientes que lo requirieron para su valoración a segundo nivel?</p> <p>1) si 2) no 3) no ameritaban</p>
7	<p>Durante las consultas otorgadas a derechohabientes usuarios de Unifila, ¿ le dio oportunidad de Entregar recetas de medicamento de manera completa de acuerdo a la necesidad del paciente?</p> <p>1) si 2) no 3) no ameritaban</p>
8	<p>Durante las consultas otorgadas a derechohabientes usuarios de Unifila, ¿realizo historia clínica completa, si esta no estaba realizada?</p> <p>1) si 2) no 3) no ameritaban</p>
9	<p>Durante las consultas otorgadas a derechohabientes usuarios de Unifila, ¿Entrego incapacidad si AMERITABA?</p> <p>1) si 2) no 3) no ameritaban</p>
10	<p>Durante las consultas otorgadas a derechohabientes usuarios de Unifila, ¿le dio el tiempo suficiente para realizar envió al servicio de epidemiología, si este ameritaba?</p> <p>1) si 2) no 3) no ameritaban</p>
11	<p>Durante las consultas otorgadas a derechohabientes usuarios de Unifila, ¿le dio el tiempo suficiente para realizar envió al servicio de radiología para realizar ultrasonido o rayos X, si este ameritaba?</p> <p>1) si 2) no 3) no ameritaban</p>

12	<p>Durante las consultas otorgadas a derechohabientes usuarios de Unifila, ¿le dio el tiempo suficiente para realizar envió al servicio de medicina preventiva, si este lo ameritaba?</p> <p>1) si 2) no 3) no ameritaban</p>
13	<p>Durante las consultas otorgadas a derechohabientes usuarios de Unifila, ¿le dio el tiempo suficiente para realizar envió al servicio de dental?</p> <p>1) si 2) no 3) no ameritaban</p>
14	<p>Durante las consultas otorgadas a derechohabientes usuarios de Unifila, ¿le dio el tiempo suficiente para realizar envió al servicio de medicina preventiva?</p> <p>1) si 2) no 3) no ameritaban</p>
15	<p>Durante las consultas otorgadas a derechohabientes usuarios de Unifila, ¿le dio el tiempo suficiente para realizar envió al servicio de medicina del trabajo?</p> <p>1) si 2) no 3) no ameritaban</p>
16	<p>¿Considera que el tiempo que se brinda a los derechohabientes usuarios de Unifila, son suficientes para realizar todas las acciones, antes comentadas?</p> <p>1) si 2) no 3) no se</p>
17	<p>En general, ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho esta con la atención que brinda en la UMF 20 Vallejo?</p> <p>1) muy satisfecho / satisfecho 2) ni satisfecho ni insatisfecho 3) insatisfecho 4) muy insatisfecho 5) no se</p>

18	<p>En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el programa de Unifila?</p> <p>1) muy satisfecho / satisfecho 2) ni satisfecho ni insatisfecho 3) insatisfecho 4) muy insatisfecho 5) no se</p>
19	<p>¿Cuánto tiempo esperó desde que se le asignó el paciente en el módulo de UNIFILA hasta que lo recibió en el consultorio?</p> <p>1) menos las 5 minutos 2) de 5 a 10 minutos 3) más de 10 minutos</p>
20	<p>¿La asistente médica, asignada a su consultorio le informa cuando se le asigna un paciente de Unifila?</p> <p>1) Si 2) No</p>

<p>21. Indique si percibe alguna de las siguientes situaciones del personal involucrado en el proceso UNIFILA de la UMF 20. * J.D.C= JEFE DE DEPARTAMENTO CLINICO</p>			
1. Maltrato verbal	Asistente de UNIFILA ()	Asistente médico ()	J.D.C ()
2. Maltrato emocional	Asistente de UNIFILA ()	Asistente médico ()	J.D.C ()
3. Trato desigual en asignación de pacientes	Asistente de UNIFILA ()	Asistente médico ()	J.D.C ()
4. Impuntualidad en el proceso	Asistente de UNIFILA ()	Asistente médico ()	J.D.C ()
5. Actitud grosera/ descortesía para la atención de paciente	Asistente de UNIFILA ()	Asistente médico ()	J.D.C ()
6. Prepotencia a la solicitud de atención de pacientes	Asistente de UNIFILA ()	Asistente médico ()	J.D.C ()
7. Corrupción en la asignación de pacientes	Asistente de UNIFILA ()	Asistente médico ()	J.D.C ()

8. Falta de información de los pacientes asignados	Asistente de UNIFILA ()	Asistente médico ()	J.D.C ()
9. Falta de respeto y/o dignidad ante la atención del paciente (no confidencialidad)	Asistente de UNIFILA ()	Asistente médico ()	J.D.C ()
10. Desorganización del personal	Asistente de UNIFILA ()	Asistente médico ()	J.D.C ()
11. Alguna otra ¿Cuál? _____	Asistente de UNIFILA ()	Asistente médico ()	J.D.C ()

¡Gracias por tu participación!



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

**CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
(Anexo 2)**

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN

Nombre del estudio:	SATISFACCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO (MÉDICOS) ANTE EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA UNIFILA EN LA UMF 20 IMSS						
Patrocinador externo (si aplica):	No aplica.						
Lugar y fecha:	UMF N° 20 Vallejo, IMSS, Calzada Vallejo N°675, Col. Magdalena de las Salinas C.P. 07760, Gustavo A. Madero, Ciudad de México a ____ de _____ del 2019.						
Número de registro:	R-2019-3404-040						
Justificación y objetivo del estudio:	En el año de 2016 se presentó el decálogo de acciones para el fortalecimiento de la atención médica, siendo el quinto punto la implementación del programa Unifila. Esta iniciativa busca incrementar la accesibilidad y oportunidad para la atención de los derechohabientes que acuden a las unidades de medicina familiar. El objetivo del presente estudio es la medición del grado de satisfacción del personal médico que brinda atención al usuario de UNIFILA mismo que se traduce en la calidad de la prestación del servicio, por ello es importante el conocer los factores asociados para asumir estrategias que permitan a los directores y jefes de departamento clínico, realizar las mejoras pertinentes.						
Procedimientos:	Para obtener la información solicitada solo se te aplicará una encuesta relacionada con la atención de los pacientes de UNIFILA						
Posibles riesgos y molestias:	Este estudio no te originará ningún riesgo a tu salud o de prestación de servicio ya que la información obtenida será mediante preguntas en cuanto a tu percepción de la atención de UNIFILA.						
Posibles beneficios que recibirá al participar en el estudio:	Al contestar esta encuesta no obtendrás ningún beneficio personal, laboral o económico, sin embargo, los resultados son muy valiosos para conocer el grado de satisfacción / insatisfacción por parte del personal de salud del área médica que nos pueda ayudar a dar estrategias que permitan mejorar el funcionamiento del programa.						
Información sobre resultados y alternativas de tratamiento:	En caso de que solicites tus resultados solo se hará de manera personalizada, para proteger tu identidad te asignaremos un número de folio o código y con el podrás solicitar tus resultados al e-mail: nera.k@hotmail.com o al Tel. 55874422 Ext. 15320						
Participación o retiro:	Podrás participar por decisión propia y podrás abandonar el estudio en el momento que tú desees y esto no modificara de ninguna manera las actividades laborales dentro del instituto.						
Privacidad y confidencialidad:	Los datos proporcionados y cuando los resultados de este estudio sean publicados, no se dará información que pudiera revelar tu identidad. Tu identidad será protegida en todo momento y todos los datos personales y en cuanto a tus percepciones serán confidenciales.						
En caso de colección de material biológico (si aplica):	<table border="0"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>No autoriza que se tome la muestra.</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Si autorizo que se tome la muestra solo para este estudio.</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Si autorizo que se tome la muestra para este estudios y estudios futuros.</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	No autoriza que se tome la muestra.	<input type="checkbox"/>	Si autorizo que se tome la muestra solo para este estudio.	<input type="checkbox"/>	Si autorizo que se tome la muestra para este estudios y estudios futuros.
<input type="checkbox"/>	No autoriza que se tome la muestra.						
<input type="checkbox"/>	Si autorizo que se tome la muestra solo para este estudio.						
<input type="checkbox"/>	Si autorizo que se tome la muestra para este estudios y estudios futuros.						
Disponibilidad de tratamiento médico en derechohabientes (si aplica):							

Beneficios al término del estudio:

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

Investigador Responsable:

DRA. SANTA VEGA MENDOZA Médico Especialista en Medicina Familia. Matricula 11660511. Adscrita a la Coordinación de Educación e Investigación en Salud de la UMF 20. Calzada Vallejo 675, Magdalena de las Salinas, 07760 Gustavo A. Madero, CdMx santa.vega@imss.gob.mx

Colaboradores:

Dra. Karen Mariam Macias Albarrán Matricula 98354821. Residente de segundo año de Medicina Familiar. Adscripción: UMF 20 Vallejo, IMSS. Dirección: Calzada vallejo N° 675, Col. Magdalena de las Salinas. C.P. 07760, Gustavo A. Madero, Ciudad de México E-mail: nera.k@hotmail.com

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 de quien se
obtiene el consentimiento

Nombre y firma de quien obtiene el
consentimiento.

Testigo 1

Testigo 2

Nombre, dirección, relación y firma

Nombre, dirección, relación y firma

Este formato constituye una guía que deberá completarse de acuerdo con las características propias de cada protocolo de investigación, sin omitir información relevante del estudio.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS



Dictamen de Aprobado

Comité Local de Investigación en Salud **3404**.
U MED FAMILIAR NUM 20

Registro COFEPRIS **18 CI 09 005 002**

Registro CONBIOÉTICA **CONBIOETICA 09 CEI 013 2018082**

FECHA **Viernes, 03 de mayo de 2019**

Mtra. Santa Vega Mendoza

PRESENTE

Tengo el agrado de notificarle, que el protocolo de investigación con título **SATISFACCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO (MÉDICOS) ANTE EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA UNIFILA EN LA UMF 20 IMSS** que sometió a consideración para evaluación de este Comité, de acuerdo con las recomendaciones de sus integrantes y de los revisores, cumple con la calidad metodológica y los requerimientos de ética y de investigación, por lo que el dictamen es **APROBADO**:

Número de Registro Institucional

R-2019-3404-040

De acuerdo a la normativa vigente, deberá presentar en junio de cada año un informe de seguimiento técnico acerca del desarrollo del protocolo a su cargo. Este dictamen tiene vigencia de un año, por lo que en caso de ser necesario, requerirá solicitar la reaprobación del Comité de Ética en Investigación, al término de la vigencia del mismo.

ATENTAMENTE


Dr. ALEJANDRO HERNANDEZ FLORES

Presidente del Comité Local de Investigación en Salud No. 3404

Imprimir

IMSS

SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL