

República Dominicana
Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña
Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela de Medicina
Hospital Central de las Fuerzas Armadas
Residencia de Medicina Familiar y Comunitaria

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DESDE LA PERSPECTIVA DE
LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA CONSULTA EXTERNA DEL
HOSPITAL CENTRAL DE LAS FUERZAS ARMADAS ENERO-ABRIL 2022.**



Tesis de posgrado para optar por el título de especialista en:
MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA

Sustentante:

DIANA CAROLINA CABA REYES

Asesores:

(Clínico)

DR.MARIO CASTRO

(Metodológico)

DRA.CLARIDANIA RODRIGUEZ

Los conceptos emitidos en el presente anteproyecto de tesis de postgrado son de la exclusiva responsabilidad de la sustentante del mismo

Distrito Nacional: 2022

INDICE

Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Resumen	iv
Abstract	v
I. Introducción	1
I.2 Antecedentes	2
I.3 Justificación	5
I.4 Planteamiento del problema	6
I.5 Objetivos	8
I.5.1 Objetivo General	8
I.5.2 Objetivos Específicos	8
II. Marco teórico	9
II.1 Concepto de Calidad	9
II.1.1 Servicio de Salud	11
II.1.2 Perspectiva	11
II.1.3 Usuario	12
II.1.4 Consulta Externa	12
CAPITULO III	14
III.1 Operalización de las variables	14
III.2 Material y métodos	15
III.2.1 Tipo de estudio	15
III.2.2 Área de estudio	15
III.2.3 Universo	15
III.2.4 Muestra	15
III.2.5 Criterio	16
III.2.6 De inclusión	16
III.2.7 De exclusión	16
III.2.8 Instrumento de recolección de datos	16
III.2.9 Procedimiento	16
III.2.10 Tabulación	17
III.2.11 Análisis	17

III.2.12 Aspectos éticas	17
CAPITULO IV: PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	19
IV.1 Resultados	19
IV.2 Discusión	29
IV.3 Conclusión	31
IV.4 Recomendaciones	33
IV.5 Referencias Bibliográficas	34
IV.6 Anexos	42
IV.7 Cronograma	42
IV .8 Instrumento de recolección de datos	43
IV.9 Consentimiento informado	46
IV.10 Costos y recursos	47
IV.11 Evaluación	48

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DESDE LA PERSPECTIVA DE
LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA CONSULTA EXTERNA DEL
HOSPITAL CENTRAL DE LAS FUERZAS ARMADAS ENERO- ABRIL 2022.**

DEDICATORIA

A Víctor Manuel Sosa Caraballo

Por creer en mí y en la Medicina Familiar, cuando ni yo misma lo hacía, por soportar mis ausencias, cansancio y sueño, restándole con esto calidad a nuestra relación, por creer y apoyar mis sueños y acompañarme hasta la meta, por estar en los momentos más difíciles e impulsarme a ser mejor cada día.

AGRADECIMIENTOS

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, por guiarme a elegir esta especialidad que se ha convertido en mi pasión.

A mi familia: mi madre que ha sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez y a mis hermanos y sobrinos por siempre creer en mí.

A los docentes: sus palabras fueron sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos, donde quiera que vaya los llevaré conmigo en mi transitar profesional. Gracias por su paciencia, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, por su dedicación perseverancia y tolerancia; en especial a la Dra. Rossy Molina por ser un ejemplo y poner el nombre de esta especialidad en alto, al Dr. Ramón García por su entrega incondicional, gracias por su disposición a enseñar, la Dra. Altagracia Almonte, por sus consejos para la vida real, por orientarme sin juzgar cada vez que lo necesito.

A mis compañeras: hoy nos toca cerrar un capítulo maravilloso en esta historia de mi vida y no puedo dejar de agradecerles por su apoyo y constancia, al estar en las horas más difíciles, por compartir horas de estudio. Gracias por estar siempre allí.

A los amigos que me regalo la vida en la residencia, Nilda Marrero, Wendy Francisco, Ana de León, Yohana Lemos, Luis Santos y Joanny Montero, por estar en los momentos más difíciles que se presentaron, sobre todo el último año, por apoyarme en este trabajo, por alentarme y creer en mí, sin su apoyo incondicional no lo hubiese logrado; Wendy, gracias por inspirarme en este tema y ser mi guía paso a paso.

Agradecer a la Universidad Pedro Henríquez Ureña, directivos y profesores por la organización del programa de Maestría en Medicina Familiar y Comunitaria.

Al Hospital Central de las Fuerzas Armadas por darme la oportunidad de cursar esta maestría en sus instalaciones, es un honor pertenecer a su listado de egresados.

RESUMEN

En la actualidad, en instituciones del sector salud, existe un creciente interés por evaluar la calidad de la atención para mejorarla. Factores como, el tiempo de espera y actitud del personal de salud, juegan un papel importante que inciden en la percepción de calidad por parte de los usuarios. El objetivo de esta investigación es analizar la calidad de los servicios de salud de la consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Central de las Fuerzas Armadas en el periodo enero- abril 2022. El tipo de estudio que se utilizó fue descriptivo y cuantitativo, obteniendo los resultados de una encuesta tipo cuestionario, de elaboración propia, con un total de 21 preguntas de selección múltiple y algunas de respuesta abierta, con una población de 172 usuarios. El mayor porcentaje de la población evaluada, calificó según su percepción, que los servicios de salud brindados en este centro, tiene un nivel de calidad bueno. Según al grado académico, el nivel secundario tenía una mejor percepción de la calidad con un 47.67%. La consulta de Neurocirugía recibió una valoración de su servicio como muy bueno con un 37%, seguida de la consulta de Atención Primaria con un 27%. En cuanto a la evaluación del personal, los médicos fue el mejor valorado con un 37.8% para la categoría de muy bueno y el de peor valoración fue el personal de enfermería con un 25% muy bueno.

Palabras Clave: Calidad de los servicios de salud, Consulta externa, Perspectiva de los usuarios.

ABSTRAD

Currently, in health sector institutions, there is a growing interest in evaluating the quality of care to improve it. Factors such as waiting time and attitude of health personnel play an important role in influencing the perception of quality by users. The objective of this research is to analyze the quality of outpatient health services from the perspective of users of the Central Hospital of the Armed Forces in the period January-April 2022. The type of study used was descriptive and quantitative. , obtaining the results of a self-prepared questionnaire-type survey, with a total of 21 multiple-choice questions and some open-ended questions, with a population of 172 users. The highest percentage of the population evaluated, qualified according to their perception, that the health services provided in this center have a good quality level. According to the academic degree, the secondary level had a better perception of quality with 47.67%. The Neurosurgery consultation received an assessment of its service as very good with 37%, followed by the Primary Care consultation with 27%. Regarding the evaluation of the staff, the doctors were the best valued with 37.8% for the category of very good, and the worst valued was the nursing staff with 25% very good.

Keywords: Quality of health services, External consultation, Users' perspective.

I. INTRODUCCION

En la actualidad, en instituciones del sector salud, existe un creciente interés por evaluar la calidad de la atención para mejorarla. Factores como, el tiempo de espera, gestión de los servicios y actitud del personal de salud, juegan un papel importante que inciden en la percepción de calidad. Aunque existen estándares y normas para medir la calidad, cada día toma más peso la perspectiva del usuario, por lo que la presente investigación se hace de interés.

La calidad se define como el grado de armonía entre la expectativa que el usuario tiene en su mente con relación a la necesidad, y la oportuna intervención que permita un mayor beneficio.¹

El Hospital Central de las Fuerzas Armadas tiene como misión ser una institución con disciplina militar y devoción laboral ejemplares, que inflencie positivamente el sistema de salud nacional y que aporte a nuestro país los profesionales y servicios que contribuyan al bienestar general, y siendo su visión ser un ejemplo a seguir, en la calidad de la prestación de servicios apropiados de salud, eficiencia en costos, de cobertura completa y equitativa de procedimientos, capaces de generar un bienestar social y económico evidente.

Teniendo en cuenta que los servicios de salud son aquellos prestados por médicos, odontólogos, enfermeras y el resto del personal de salud de hospitales, con el propósito de conservar o restaurar la salud y que, según lo expresado por Suarez y colaboradores, la calidad depende de la perspectiva del usuario, y que esta consiste en superar las expectativas de los usuarios, de manera que cumpla la satisfacción de las necesidades.¹ Es importante que en un centro de salud cuya misión sea dar un servicio de alta calidad y garantizar el bienestar de todos los miembros de su institución, se valore periódicamente la percepción de los usuarios frente al servicio que están recibiendo. Por lo que en esta investigación nos proponemos analizar la percepción que tienen los usuarios de la consulta externa sobre la atención recibida en este centro.

I.2 ANTECEDENTES

En un estudio realizado en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, por los doctores Mary Pabón, Kelly Palacio, cuyo objetivo general fue determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, durante los periodos 2017-2019, con una muestra de 3185 pacientes, que acudieron a dicho hospital; el mayor número de encuestados en los tres años estudiados, calificaron los servicios en el nivel de bueno, sobresaliendo la calificación del servicio de laboratorio clínico con un 83,1 por ciento, seguida de la atención de enfermería con el 79,5 por ciento; la atención médica con el 77,7 por ciento y en último lugar el servicio de citas con 74 por ciento, lo cual es un buen indicador de la calidad de la atención brindada en el hospital. Se pudo concluir que la percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es, en términos generales buena, se determinó además que el servicio con el índice más alto de satisfacción se encuentra en el laboratorio clínico con un 83,1 por ciento.²

La doctora Fiorela Mego realizó una investigación, en los usuarios de los servicios de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo durante el período septiembre – octubre del 2011 para analizar el nivel de satisfacción de estos, donde se entrevistaron a 254 usuarios; se encontró que en más del 60 por ciento de los usuarios mostraron una satisfacción moderada en las dimensiones de confiabilidad, respuesta rápida y seguridad, pero en más de un 40 por ciento mostraron su insatisfacción en la dimensión de empatía. La doctora Mego concluyo, que los usuarios privilegian con satisfacción moderada las dimensiones de confiabilidad, respuesta rápida, resultado que ha comprobado y superado nuestra hipótesis.³

En una investigación realizada por la licenciada Claudia Gálvez para determinar la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta Externa en la clínica nuestra señora del Carmen en Tegucigalpa, Honduras, en el periodo de febrero 2019, realizó una encuesta de satisfacción de usuarios externos utilizados en la secretaria de salud en el departamento de calidad, donde se consideró una muestra de 50 pacientes;

obteniendo unos resultados donde el 90 por ciento (45) manifestó que se sintieron mejor de sus problemas de su salud con el tratamiento que recibieron en la clínica. En relación a los pacientes que acudieron a los servicios de farmacia, manifestaron que obtuvieron todas las medicinas que le recetaron 36 (72 por ciento). El estudio concluyo, que el trato que se ofrece por parte de médico, enfermera y personal de farmacia es muy bueno. En cuanto a si la persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras su enfermedad o estado de salud, los pacientes manifestaron en su mayoría que sí. La persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras el tratamiento que debe seguir dijeron sí.⁴

En un estudio realizado por el doctor Francisco Infantes para evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos, en el año 2016, se evaluaron a 305 pacientes en la consulta externa de dicho hospital, además, se evaluaron posibles factores asociados como la edad, sexo, grado de instrucción, tipo de paciente (nuevo o continuador) o la condición del encuestado (paciente o acompañante), obteniendo unos resultados de satisfacción global de 72,9 por ciento. La satisfacción por dimensiones fue de un 68,6 por ciento de Fiabilidad; 72,3 por ciento de Capacidad de Respuesta; 77,1 por ciento de Seguridad; 73,7 por ciento de Empatía, y 73,6 por ciento para Aspectos Tangibles. . El sexo y la edad estuvieron relacionados con todas las dimensiones evaluadas ($p < 0,05$) y con la satisfacción global en el caso de las personas mayores de 58 años; concluyendo la satisfacción global percibida, alta, siendo las dimensiones de Seguridad y Empatía las que presentaron mayores porcentajes de satisfacción, encontrándose relación con el sexo y la edad.⁵

En una investigación realizada en el centro de salud San José del municipio de Leiva, Medellín, Colombia, en el periodo del 2017, por los doctores Ernesto Flores, Elizabeth Jurado, Juan Muñoz, sobre el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta médica en la ese centro de salud, que tuvo como finalidad determinar el nivel de satisfacción respecto a los atributos de calidad (accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad) e información, en él se tuvieron en cuenta las características

sociodemográficas, además la percepción de los usuarios respecto a la atención brindada. Se contó con una población de 720 usuarios atendidos en consulta médica, se tomó una muestra correspondiente a 276 clientes externos, quienes respondieron una encuesta enfocada en los objetivos establecidos. Los resultados del estudio evidenciaron aspectos positivos en cuanto a la accesibilidad, seguridad, pertinencia, continuidad, sin embargo, se encontraron dificultades en cuanto a la atención oportuna al momento de la cita, unido a ello la información que brinda el personal médico no es muy clara.⁶

I.3 JUSTIFICACION

En vista de que la calidad de los servicios de salud influye en la adherencia al tratamiento y al seguimiento de las instrucciones por el paciente sobre los consejos médicos y, atendiendo que en los últimos años ha tenido un auge significativo para la administración de los servicios de salud y la demanda de los usuarios, es importante evaluar desde el punto de vista de los mismos, cuál es la percepción que tienen sobre la atención de los servicios de consulta externa, también resulta necesario conocer cuáles son los determinantes de la percepción de calidad que tienen los pacientes al respecto.

Recordando que calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos, la cual no solo depende del servicio brindado por el personal del centro, sino también de la perspectiva que los usuarios tengan de la misma. Es por esto que nos interesa saber cuál es la perspectiva que tienen los usuarios de la calidad de los servicios de consulta externa en el Hospital Central de las Fuerzas armadas en el periodo ya descrito para el presente estudio.

I.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias, y su meta es lograr la mejora continua. Existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad, pero los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios.⁷

En el artículo 98 de la Ley 42-01, se establece que toda persona tiene derecho a servicios de salud de calidad óptima, en base a normas y criterios previamente establecidos y bajo supervisión periódica. La garantía de calidad de 10 servicios deberá fundamentarse en la permanente cualificación, en la retribución adecuada, el estímulo y la protección a 10 trabajadores del área de salud. También se fundamentará en la disposición de 10 recursos humanos, técnicos, políticos y financieros, adecuados y necesarios para ofrecer y mantener dichos estándares.⁸

La percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención es uno de los indicadores esenciales de la calidad de la atención y, como tal, es importante para el trabajo de mejora de la calidad. Los pacientes que necesitan servicios de atención médica desean una atención individualizada y de alta calidad, que también es el objetivo principal de quienes brindan la atención.⁹

En una investigación publicada en la revista Panamericana de salud, en México, se obtuvieron unos resultados de acuerdo con la percepción general de los usuarios, la calidad de la atención recibida fue mala en 28,63 por ciento y buena en 71,37 por ciento de los casos. La percepción de la calidad varió según el tipo de institución: se consideró mala en más de 30 por ciento de los casos atendidos en instituciones con seguridad social, mientras que en las instituciones

ajenas a la seguridad social esta valoración se mantuvo por debajo de 21 por ciento. Quienes con más frecuencia percibieron una atención de buena calidad fueron los usuarios sin seguridad social que acudieron al DIF (82,51 por ciento). La percepción de la calidad de la atención varió según el tipo de consulta en las diferentes instituciones, habiéndose observado el mayor porcentaje de rechazo en las consultas de la segunda en adelante. En los hospitales sin seguridad social los valores oscilaron entre 17,7 y 20,3 por ciento, y en los hospitales de la seguridad social, entre 28,9 por ciento y 50,7 por ciento.¹⁰

Las instituciones que tienen como objetivo la prestación de servicios de salud, deben realizar el control internamente respecto a la calidad de los servicios que prestan a los usuarios, mediante la aplicación de formularios que lleven a estos a presentar directamente sus inconformidades, inquietudes o sugerencias respecto a este tema.¹¹

La consulta externa del Hospital Central de las Fuerzas Armadas cuenta con una variedad de especialistas y de médicos de las ramas básicas que brindan un servicio de salud a los usuarios militares y civiles, dentro de ellas podemos mencionar la consulta de medicina familiar, medicina interna y sus diferentes derivaciones, urología, psiquiatría, nefrología, oftalmología entre otras.

Debido a la demanda de usuarios, exigen una atención con calidad, calidez, humanismo, y capacidad de respuesta, a sus problemas en salud, es importante conocer la opinión del usuario, sobre la calidad de servicio que se le está brindando en las consultas externas, y donde no se han realizado estudios sobre el tema, de tal forma, se plantea la siguiente pregunta:

¿Cuál es la percepción de la calidad sobre los servicios de consulta externa desde el punto de vista de los usuarios que acuden a las diferentes del Hospital Central de las Fuerzas Armadas?

I.5 OBJETIVOS

I.5.1 Objetivo General

Analizar la calidad de los servicios de salud de la consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Central de las Fuerzas Armadas (HCFFAA).

I.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar los parámetros que utilizan los usuarios que acuden a la consulta externa del Hospital Central de las Fuerzas Armadas como indicadores de calidad.
- Describir el servicio de consulta externa que tiene un mayor nivel de calidad según la percepción de los usuarios que acuden al Hospital Central de las Fuerzas Armadas.
- Distinguir las características sociodemográficas de los usuarios de la consulta externa con relación a la percepción de calidad de los servicios ofrecidos en el Hospital Central de las Fuerzas Armadas.
- Identificar los factores que inciden en la percepción de calidad por parte de los usuarios de la consulta externa del Hospital Central de las Fuerzas Armadas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II

II.1 CALIDAD

La calidad puede definirse como un ajuste del diseño de un producto, o servicio y la relación de este diseño con la medición que se realiza del grado en que dicho producto o servicio está conforme el diseño, lo que significara entonces que se encuentra dentro de los parámetros esperados para su utilización.²

El concepto de calidad en el cuidado de la salud incluye aspectos adicionales a la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, abarcando aspectos como responder en forma pronta, satisfactoria, culturalmente relevante y fácil de entender a las preguntas de los pacientes o plantear y realizar los procedimientos médicos en forma tal que no sean percibidos como atemorizadores.¹²

Al evaluar la calidad de la atención en el mundo, poco se discutía acerca de las expectativas de los usuarios y los esfuerzos por mejorar la atención se enfocaban en los aspectos técnicos y de estructura, en el apego a las acciones de revisión y diagnóstico, y en las normas o parámetros ya establecidos. Los trabajos que tienen en cuenta la opinión de los usuarios sobre los servicios recibidos tienen su origen en el sector empresarial, cuya misión siempre ha sido satisfacer las necesidades de sus clientes.²

La calidad debe ser, en toda institución, de interés de todos, pero debe comenzar con los dirigentes. Los directores del hospital, profesionales clínicos y administrativos deben ser los protagonistas de todo programa de mejoramiento de calidad, porque si no existe ese compromiso, lo único que se producirá será propaganda.¹³

Según la OMS, la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.¹⁴

Actualmente hay un consenso evidente en cuanto a los servicios sanitarios de calidad, que deben ser:

- **Eficaces:** proporcionarán servicios de salud basados en datos probatorios a quienes los necesiten;
- **Seguros:** evitarán lesionar a las personas a las que dispensen atención;
- **Centrados en la persona:** dispensarán atención adecuada a las preferencias, las necesidades y los valores personales, en el marco de servicios sanitarios que se organizan en torno a las necesidades de la persona;
- **Oportunos:** reducirán los tiempos de espera y las demoras, que en ocasiones son perjudiciales, tanto para los que reciben la atención como para los que la prestan;
- **Equitativos:** dispensarán una atención cuya calidad no variará por motivos de edad, sexo, género, raza, etnia, lugar geográfico, religión, situación socioeconómica, idioma o afiliación política;
- **Integrados:** dispensarán una atención coordinada a todos los niveles y entre los distintos proveedores que facilite toda la gama de servicios sanitarios durante el curso de la vida; y
- **Eficientes:** maximizarán los beneficios de los recursos disponibles y evitarán el despilfarro.¹⁵

II.1.1 Servicios de salud

“La gestión y prestación de servicios de salud de forma tal que las personas reciban un continuo de servicios de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, gestión de enfermedades, rehabilitación y cuidados paliativos, a través de los diferentes niveles y sitios de atención del sistema de salud, y de acuerdo a sus necesidades a lo largo del curso de vida”¹⁶

II.1.2 Percepción

La percepción se puede considerar como la capacidad de los organismos para obtener información sobre su ambiente a partir de los efectos que los estímulos producen sobre los sistemas sensoriales, lo cual les permite interactuar adecuadamente con su ambiente.¹⁷

Pese a la dificultad en medir la percepción de los pacientes, se han identificado ciertos indicadores que ayudan a evaluar los servicios de salud, entre estos tenemos: indicadores de efectividad, que se expresan en la percepción de los pacientes en satisfacer necesidades de atención con servicios generales, electivos especializados o de urgencias, la bondad clínica de las intervenciones, cumplir las expectativas generadas y mantener o recuperar la salud. De oportunidad, que se expresa en la percepción de tiempo de espera desde que llega a la institución, desde que se llega a urgencias, o desde que se aprueba su atención sin cita previa. De adhesión, que se manifiesta como la intención favorable o no del paciente para regresar a la institución solicitando el mismo servicio u otro diferente. Otros factores incluyen el trato recibido por el personal administrativo o asistencial, las características estético-funcionales, además del aseo de la institución, la comunicación con el usuario, la atención durante hospitalización, la confianza percibida por el paciente para expresar sus requerimientos e inquietudes, entre otros.¹⁸

II.1.3 Usuario

Un usuario es una persona natural que hace uso habitualmente de un servicio particular el término es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo. ¹⁹

Se es usuario en la medida que se adquiere el derecho a utilizar bienes o servicios de salud. Dicho derecho se adquiere a través de la elección de un prestador de servicios y de los aportes realizados al Fondo Nacional de Salud (FONASA).²⁰

MINSA (2011), según la Ley General de la Salud N° 26842 aprobada con R. M. 527-2011/ Perú, señala que, La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo. Los resultados obtenidos deben desencadenar tanto programas o proyectos de mejora continua de los procesos, que incorporen acciones de los monitoreo y seguimiento, así como proyectos de investigación como aportes al conocimiento y mejora de la calidad. La satisfacción del cliente puede determinar: El hecho de que el usuario procure o no procure atención. El lugar al cual acuda para recibir atención. El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios. El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios. El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios y El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás. ²¹

II.1.4 Consulta Externa

La consulta externa es un servicio ambulatorio para pacientes con una cita asignada previamente que acceden a atenciones médicas para diferentes tipos de diagnósticos. ²²

Entre las funciones de la consulta externa esta brindar atención médica a pacientes de acuerdo a especialidades de la medicina, mediante la aplicación de

procedimientos médicos de alta complejidad diagnóstica y terapéutica, de acuerdo a la normativa, guías y protocolos de atención establecidos a fin de brindar servicios de salud con calidad, calidez y oportunidad a la población, contribuyendo con la recuperación de la salud del paciente en el marco del modelo de atención.²

CAPITULO III

CAPITULO III

III.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Concepto	Indicador	Escala
Parámetros	Es un elemento de un sistema que permite calificarlo y poder evaluar algunas características como el rendimiento, la amplitud o la condición.	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera, • Atención por parte del personal de Salud, • Gestión del Servicio • Barreras Arquitectónicas • Higiene • Ergonomía 	Mixta
Consulta Externa	Es el acto médico u odontológico proporcionado por un profesional calificado, a un paciente (ambulatorio) no hospitalizado, en unidades médicas o en el domicilio del paciente.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención Primaria • Medicina interna • Ginecología y Obstetricia • Cirugía General • Pediatría • Oftalmología • Fisiatría • Anestesiología • Odontología • Sub-Especialidades 	Nominal
Características Sociodemográficas	Son el conjunto de características biológicas, socioeconómico-culturales que están presentes en la población sujeta a estudio y que sean medibles. ²³	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Sexo • Nacionalidad • Afiliación Militar 	Mixta
Percepción de Calidad	Es la imagen que se forma con la experiencia y necesidades, resultado de un proceso de selección de un producto o servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy bueno • Bueno • Regular • Malo • Muy malo. 	Nominal

III.2 MATERIAL Y MÉTODOS

III.2.1 Tipo de estudio

El estudio que se desarrolla es de tipo descriptivo y cuantitativo, el cual establece la calidad de los servicios de consulta externas del Hospital Central de las Fuerzas Armadas.

III.2.2 Área de estudio

El estudio se realizará en el en las salas de esperas de las consultas externa del ubicada en el primer y segundo nivel del Hospital Central de las Fuerzas Armadas, localizado en la calle Dr. Heribeto Peter Esq. Ortega y Gasset, Ensanche Naco. Delimitado al Norte por la calle Dr. Heriberto Peter, al Sur por la calle Prof. Aliro Paulino, al Este por la calle Ortega y Gasset, al Oeste calle Del Carmen.

III.2.3 Universo

Usuarios que acuden a las diferentes consultas del Hospital Central de las Fuerzas Armadas enero-abril 2022.

III.2.4 Muestra

Se eligió una muestra de una muestra por el método de conglomerado, que consiste en todos los pacientes que acuden a las consultas externas en todos los consultorios, los días elegidos para la implementación de la encuesta.

III.2.5 Criterios

III.2.6 . De inclusión

- Usuarios de las diferentes consultas ofrecidas en el centro
- Pacientes de ambos sexos.
- Que hayan cumplido la mayoría de edad (18 años)
- Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente y escrita de las características y objetivos de este.
- Usuarios nuevos o continuos en el servicio.
- Usuarios de afiliación o no afiliación militar

III.2.7 De Exclusión

- Pacientes menores de edad
- Pacientes que se nieguen a participar luego de haber sido informados verbalmente y de forma escrita
- Personal del hospital.

III.2.8 Instrumento de recolección de datos

Se implementó una encuesta tipo cuestionario, de elaboración propia, con un total de veinte y una preguntas de selección múltiple a las cuales se les aplica la escala de Liker, algunas preguntas de respuesta abierta y que incluía en su extremo superior los datos personales y el consentimiento informado.

III.2.9 Procedimiento

Luego de haber realizado el curso de tesis impartido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña y, haber aprobado la selección del tema de investigación, nos dirigimos a depositar una carta solicitando la aprobación del

mismo por el comité por la Dirección General de Residencias Médicas y Postgrado del Hospital Central de las Fuerzas Armadas. Una vez recibida la confirmación, procedimos a la elaboración del anteproyecto de tesis.

III.2.10 Tabulación

A partir de los datos recolectados se digitaron en una base de datos, procesándose, y elaborando tablas, con la aplicación Microsoft Excel y gráficos con aplicación Word. Una vez que se realizó el control de calidad de datos registrados, se realizaron los análisis estadísticos pertinentes.

III.2.11 Análisis

Una vez obtenidos y procesados los datos, procederemos a realizar el análisis de los mismos, haciendo comparaciones con los antecedentes y con las informaciones obtenidas de las diferentes fuentes primarias y secundarias a fin de poder llegar a conclusiones certeras.

III.2.12 Aspectos éticos

El presente estudio será ejecutado con apego a las normativas éticas internacionales, incluyendo los aspectos relevantes de la Declaración de Helsinki y las pautas del Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS). El protocolo del estudio y los instrumentos diseñados para el mismo serán sometidos a la revisión del Comité de Ética de la Universidad, a través de la Escuela de Medicina y de la coordinación de la Unidad de Investigación de la Universidad, así como a la Unidad de enseñanza del hospital General y Regional Dr. Marcelino Vélez Santana, cuya aprobación será el requisito para el inicio del proceso de recopilación y verificación de datos.

El estudio implica el manejo de datos identificatorios ofrecidos por personal que labora en el centro de salud (departamento de estadística). Los mismos serán manejados con suma cautela, e introducidos en las bases de datos

creadas con esta información y protegidas por una clave asignada y manejada únicamente por la investigadora. Todos los informantes identificados durante esta etapa serán abordados de manera personal con el fin de obtener su permiso para ser contactadas en las etapas subsecuentes del estudio.

Todos los datos recopilados en este estudio serán manejados con el estricto apego a la confidencialidad. A la vez, la identidad de los/as contenida en los expedientes clínicos será protegida en todo momento, manejándose los datos que potencialmente puedan identificar a cada persona de manera desvinculada del resto de la información proporcionada contenida en el instrumento.

Finalmente, toda información incluida en el texto del presente anteproyecto, tomada en otros autores, será justificada por su llamada correspondiente.

**CAPITULO IV:
PRESENTACION DE LOS RESULTADOS**

CAPITULO IV

IV.1 RESULTADOS

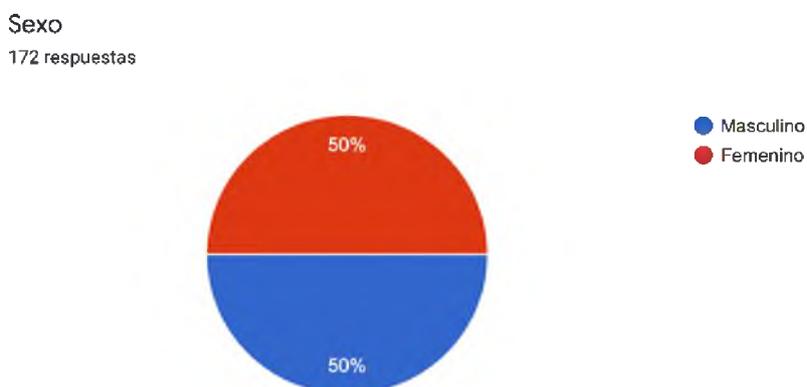
La presente investigación estuvo constituida por un total de 172 usuarios, en la que se evaluaron datos sociodemográficos tales como edad, sexo y nivel de escolaridad, obteniendo los siguientes resultados: del total de los entrevistados 86 eran mujeres para un 50 por ciento y 86 eran hombre para un 50 por ciento.

Tabla No. 1: Relacionada con la frecuencia por sexo.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	86	50%
Femenino	86	50%
Total	172	100%

Fuente: datos obtenidos del instrumento de recolección de datos.

Grafico No. 1 Relacionada con la frecuencia por sexo



Fuente: datos obtenidos de la tabla No. 1

La edad predominante en el presente estudio fue en un rango de 20-29 años de edad para un porcentaje del 22.09 por ciento. Seguida de las edades 30-39 años con un total de 35 pacientes cada una para un 20.35 por ciento.

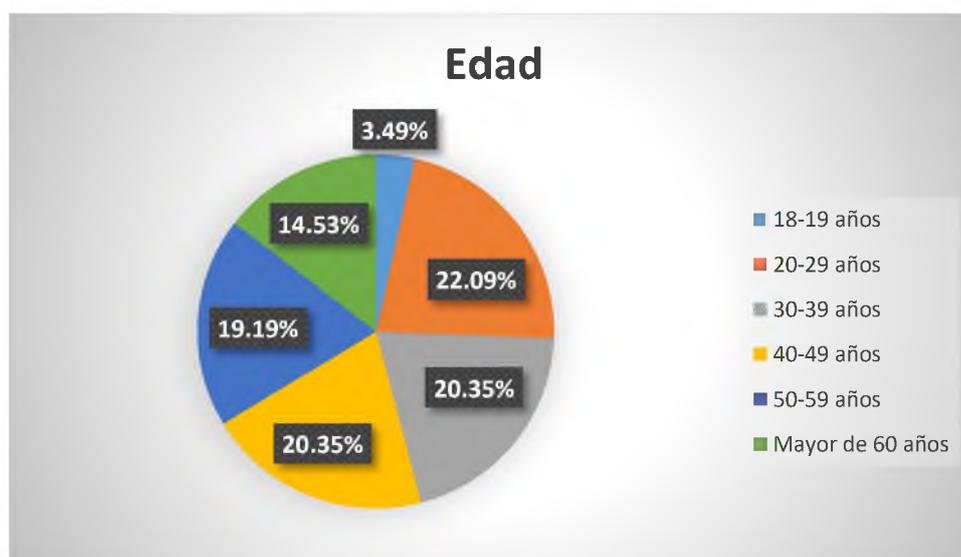
La edad predominante en el presente estudio fue en un rango de 20-29 años de edad para un porcentaje del 22.09 por ciento. Seguida de las edades 30-39 años con un total de 35 pacientes cada una para un 20.35 por ciento.

Tabla No. 2: Relacionada con la frecuencia por edad.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-19 años	6	3.49%
20-29 años	38	22.09%
30-39 años	35	20.35%
40-49 años	35	20.35%
50-59 años	33	19.19%
Mayor de 60 años	25	14.53%
Total	172	100.00%

Fuente: datos obtenidos del instrumento de recolección de datos.

Gráfico No. 2 Relacionada con la frecuencia por edad.



Fuente: datos obtenidos de la tabla No. 2

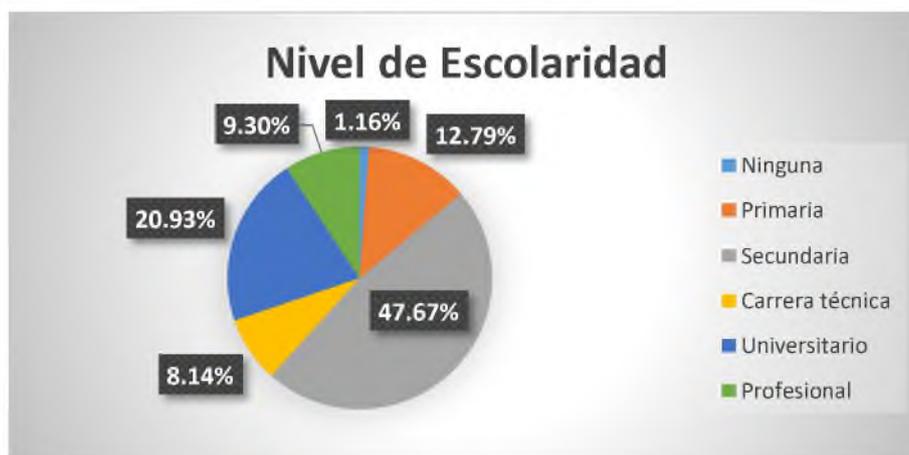
En cuanto al nivel de escolaridad un 47.67 por ciento afirmo haber cursado la secundaria, seguido de un 20.93 por ciento de usuarios profesionales, y solo 1.2 por ciento, afirmo no tener ningún nivel de escolaridad. Se midió la percepción de calidad atendiendo al grado académico, resultando que el nivel secundario tenía una mejor percepción de la calidad.

Tabla No. 3: Relacionada con la frecuencia por nivel de escolaridad.

Escolaridad	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	2	1,16%
Primaria	22	12,79%
Secundaria	82	47,67%
Carrera técnica	14	8,13%
Universitario	36	20,93%
Profesional	16	9,30%
Total	172	100.00%

Fuente: datos obtenidos del instrumento de recolección de datos.

Gráfico No. 3 Relacionada con la frecuencia por nivel de escolaridad.



Fuente: datos obtenidos de la tabla No. 3

En cuanto a su condición o relación a la afiliación militar 31, 97 por ciento, eran militares, seguido de 31. 39 usuarios estaban afiliados al seguro médico SENASA, y un 5.23 por ciento pertenecían al régimen de militares retirados

Tabla No. 4: Relacionada con la frecuencia por condición de afiliación militar.

Condición	Frecuencia	Porcentaje
Militares	55	31,97%
Senasa	54	31,39%
Familia Militares	39	22,67%
Acción Cívica	15	8,72%
Militares Retirados	9	5,23%
Total	172	100%

Fuente: datos obtenidos del instrumento de recolección de datos.

Gráfico No. 4 Relacionada con la frecuencia por condición de afiliación militar.



Fuente: datos obtenidos de la tabla No. 4

Las consultas con mayores porcentajes de usuarios fueron Atención Primaria y Neurocirugía con un total de 27 pacientes, para un porcentaje de 15.70 por ciento cada una.

Tabla No. 5: Relacionada con la frecuencia a la asistencia a las diferentes consultas.

Consultas	Frecuencia	Porcentaje
Anestesiología	3	1.74%
Atención Primaria	27	15.70%
Cardiología	12	6.98%
Cirugía General	10	5.81%
Cirugía Vasculat	7	4.07%
Coloproctología	1	0.58%
Diabetología	2	1.16%
Endocrinología	2	1.16%
Fisiatría	1	0.58%
Gastroenterología	2	1.16%
Ginecología	9	5.23%
Medicina Interna	18	10.47%
Neurocirugía	27	15.70%
Neurología	4	2.33%
Oftalmología	9	5.23%
Ortopedia	8	4.65%
Otorrinolaringología	3	1.74%
Pediatría	4	2.33%
Psicología	5	2.91%
Psiquiatría	7	4.07%
Urología	11	6.40%
Total	172	100.00%

Fuente: datos obtenidos del instrumento de recolección de datos.

La consulta de Neurocirugía recibió una valoración de su servicio como muy bueno con un 37 por ciento, bueno 48 por ciento y regular un 15 por ciento. La consulta de Atención Primaria recibió una valoración de un 27 por ciento para la categoría de muy bueno, un 54 por ciento para bueno y una valoración de un 19 por ciento para regular. Se consideraron estos dos servicios por ser los de mayor flujo de pacientes.

En relación a la calidad de los servicios se hicieron comparaciones en relación al tiempo, a la administración de la información y a los servicios de atención al usuario, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla No. 6: Relacionada con el tiempo de espera tanto para cita médica como para ser atendido en consulta.

Tiempo de espera para ser atendido			Tiempo de espera para cita		
Tiempo	Frecuencia	Porcentaje	Tiempo	Frecuencia	Porcentaje
menos de 30 minutos	54	31.40%	Menos de una semana	81	47.09%
30 minutos a 59 minutos	45	26.16%	15 días	46	26.74%
1 hora a 2 horas	56	32.56%	1 mes	30	17.44%
Más de 2 horas	17	9.88%	Más de un mes	15	8.72%
Total	172	100%	Total	172	100%

Fuente: datos obtenidos del instrumento de recolección de datos.

Se evaluó, además, para fines de comparación, si eran pacientes de primera vez con un número de 38 pacientes y 134 pacientes subsecuentes en el centro.

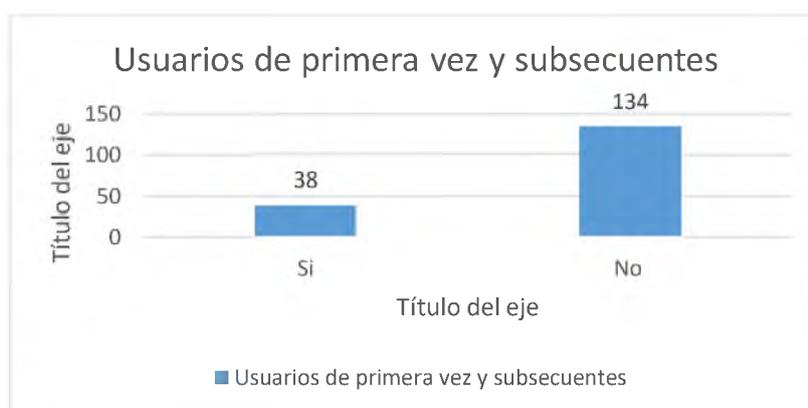
Tabla No. 7: Correspondiente al número de visitas.

Visita a consulta	Frecuencia	Porcentaje
Primera vez	38	22.1%
Subsecuente	134	77.9%
Total	172	100.00%

Fuente: datos obtenidos del instrumento de recolección de datos.

Se evaluó cuales usuarios asistían subsecuentemente al centro obteniendo un 77.9 por ciento y un 22.1 por ciento de primera vez.

Gráfico No. 5 Correspondiente al número de visitas.



Fuente: datos obtenidos de la tabla No. 7

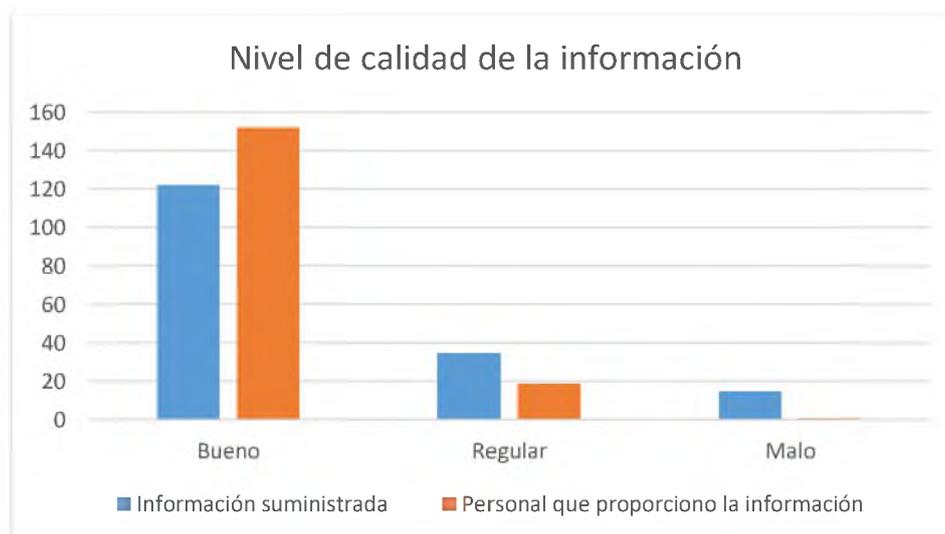
Se evaluó el tiempo de espera para ser atendido donde el tiempo máximo fue de 1 a 2 horas con un porcentaje de un 32.56 por ciento y el mínimo fue de menos de 30 minutos con un 31.40 por ciento. También se evaluó el tiempo de espera para las citas médicas donde el tiempo promedio fue de menos de una semana para un 47 por ciento y el periodo de mayor espera fue 15 días; otro aspecto que quisimos evaluar fue el tiempo brindado durante la consulta donde un 86 por ciento de los usuarios refirió sentirse satisfecho con el mismo y un 14 por ciento que no estuvo satisfecho. También se evaluó, si se respetó el horario programado para la consulta, donde se obtuvo un resultado de un 69.8 por ciento de manera satisfecha, y un 30.2 por ciento de usuarios insatisfechos. Otro aspecto que se evaluó, fue si se respetó el orden de llegada, donde un 79.7 por ciento afirmó que se respetó el orden de llegada y un 20.3 por ciento negó la misma.

Tabla No. 8: Correspondiente a la evaluación de las informaciones suministradas, así como a quienes la proporcionan.

Información suministrada			Personal que proporcione la información	
Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	122	70.93%	152	88.37%
Regular	35	20.35%	19	11.05%
Malo	15	8.72%	1	0.58%
Total	172	100.00%	172	100.00%

Fuente: datos obtenidos del instrumento de recolección de datos

Gráfico No. 6 Correspondiente a la evaluación de las informaciones suministradas, así como a quienes la proporcionan.



Fuente: datos obtenidos de la tabla No. 8

Cuando se evaluó los parámetros de la información suministrada al usuario así como el personal que la suministró, el mayor porcentaje correspondió a bueno para ambos.

Tabla No. 8: Correspondiente a la evaluación de los diferentes servicios del centro de salud.

Personal	Muy bueno		Bueno		Regular		Malo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Vigilancia	52	30.2%	101	58.7%	18	10.5%	1	0.6%	172	100%
Enfermeria	43	25%	111	64.5%	15	8.7%	3	1.7%	172	100%
Medicos	65	37.8%	101	58.7%	4	3.5%	0	0%	172	100%
Secretarias	45	26.2%	109	63.4%	16	9.3%	2	1.2%	172	100%
Aseo	45	26.2%	106	61.6%	19	11%	2	1.2%	172	100%
Seguro medico	47	27.3%	105	61%	18	10.5%	2	1.2%	172	100%
Informacion	45	26.2	107	62.2	19	11.1%	1	0.6%	172	100%

Fuente: datos obtenidos del instrumento de recolección de datos

En cuanto a la evaluación del personal del centro, se evaluaron varios servicios, donde el personal médico fue el mejor valorado con un 37.8 por ciento para la categoría de muy bueno, 58.7 por ciento bueno, 3.5 por ciento regular y un 0 por ciento malo, seguido del personal de vigilancia que obtuvo un 30.2 por ciento en muy bueno, 58.7 bueno, 10.5 por ciento regular y un 0.6 por ciento malo. El de peor valoración fue el personal de enfermería con un 25 por ciento muy bueno, 64.5 por ciento bueno, 8.7 por ciento regular y un 1.7 por ciento malo.

Se evaluó si los consultorios cuentan con los equipos para la evaluación médica apropiada según la percepción de los usuarios, donde un 84.88 por ciento respondió que sí, un 15.12 por ciento de los usuarios, respondió que no.

Tabla No. 9: Correspondiente a la evaluación de los diferentes servicios del centro de salud

Parámetros	Muy bueno		Bueno		Regular		Malo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ventilacion	43	25%	107	62.2%	21	12.2%	1	0.6%	172	100%
Iluminacion	49	28.5%	112	65.1%	11	6.4%	0	0.0%	172	100%
Comodidad	36	20.9%	110	64.0%	24	14.0%	2	1.2%	172	100%
Limpieza	36	20.9%	111	64.5%	25	14.5%	0	0.0%	172	100%
Baños	34	19.8%	95	55.2%	38	22.1%	5	2.9%	172	100%
Acceso	28	16.3%	114	66.3%	28	16.3%	2	1.2%	172	100%

Fuente: datos obtenidos del instrumento de recolección de datos

En cuanto a la parte estructural del centro se evaluaron diferentes parametro donde la iluminacion fue la mejor valorada con un 28.5 por ciento para muy bueno, 62. 2 por ciento bueno, regular con un 12.2 por ciento y 0.6 por ciento malo. El acceso o barreras arquitectonicas, fue el de peor valoracion con un 16.3 por ciento para muy bueno, 63.3 por ciento bueno, 16.3 por ciento regular y 1.2 por ciento malo.

IV.2 DISCUSIÓN

Para medir el nivel de calidad de un servicio, es necesario que este sea evaluado desde diferentes ángulos, siendo uno de ellos el punto de vista de los usuarios.

El presente estudio tuvo como objetivo medir la calidad de los servicios de salud del Hospital Central de las Fuerzas Armadas desde la perspectiva de los usuarios, evaluando parámetros como la valoración del personal de información, comprensión de la información suministrada, servicios de médico, de enfermería, vigilancia, aseo, infraestructura, entre otros.

Estos datos coinciden con un estudio realizado en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, por los doctores Mary Pabón, Kelly Palacio, el mayor número de encuestados, calificaron los servicios en el nivel de bueno, pero difiere con nuestro estudio en que el servicio de enfermería fue uno de los mejores valorados con el 79,5 por ciento; la atención médica con el 77,7 por ciento, que en nuestro estudio estuvo en primer lugar y en último lugar el servicio de citas con 74 por ciento que también difiere con el nuestro donde un 47 por ciento obtuvo un tiempo menor a una semana.²

Según los resultados de nuestro estudio, los pacientes con un nivel de escolaridad secundario valoraron de manera más satisfactoria los servicios recibidos en contraste con los pacientes con estudios universitarios cursados, lo que coincide con un estudio realizado en un estudio realizado por Eduardo Vázquez-Cruz y colaboradores donde la satisfacción y los años de estudio del paciente, los resultados fueron los siguientes: hubo mayor satisfacción en 72(75%) pacientes con escolaridad analfabeta y primaria así como secundaria y preparatoria. Lo que nos hace pensar que a mayor nivel académico poseen mayores exigencias sobre el servicio que recibe.²⁴

Al encontrarnos en un centro militar que recibe pacientes civiles, nos resultó interesante evaluar la percepción de los pacientes que poseían afiliación militar y los que no, encontrando que quienes mejor valoraban el servicio eran los

usuarios del seguro SENASA, mientras que los pacientes militares no tenían una percepción favorable de los servicios en contraste con sus familiares que percibían el servicio entre bueno y regular.

Datos interesantes nos encontramos al evaluar la percepción de los usuarios sobre el servicio recibido en las diferentes consultas, donde las más concurridas fueron las de atención primaria y neurocirugía, la mayoría de la consulta recibió una valoración de buena y atención primaria destacó dentro de las más valoradas.

Para fines de comparación, se evaluó los pacientes que venían de primera vez y aquellos que frecuentaban el centro para conocer la percepción de ambos grupos. Se evidenció que los pacientes que acudían por primera vez tenían una valoración en partes iguales como bueno y muy bueno, mientras que los pacientes que venían frecuentemente calificaban el servicio como bueno.

En nuestros días, un indicador importante de calidad es el tiempo, puesto que la sociedad se encuentra inmersa en múltiples ocupaciones este adquiere un valor adicional. Al estudiar esta variable, nos dimos cuenta que casi la mitad de los pacientes entrevistados habían obtenido un tiempo de respuesta de menos de una semana para su cita con el servicio requerido en contraste con el tiempo de atención un tercio de los pacientes fue atendido en un periodo de 30 minutos, un tercio en un periodo de una a dos horas y algunos fueron atendidos incluso en un tiempo hasta de tres a cinco horas.

También para hablar de calidad del servicio, el paciente debe estar conforme y con la información suministrada y además entenderla. En el presente estudio, la mayoría de pacientes calificó como buena la información suministrada y calificó como bueno y muy bueno el personal que proporcionó la información. Nuestro estudio difiere con un estudio realizado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes por Ana Peralta, en relación a la calidad de información que brindó el personal del servicio, donde refiere disconformidad por parte de los usuarios.²⁵

IV.3 CONCLUSIONES

En el estudio realizado donde se evaluó la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios que acuden a la consulta externa, evaluado un total de 172 usuarios, cuya recolección de datos fue completada y analizada obteniendo las siguientes conclusiones:

Según los datos obtenidos, el mayor porcentaje de la población evaluada, calificó según su percepción, que los servicios de salud brindados en este centro, tiene un nivel de calidad bueno.

Se midió la percepción de calidad atendiendo al grado académico, resultando que el nivel secundario tenía una mejor percepción de la calidad. Además, se evaluó la condición de su afiliación militar, resultando que los usuarios civiles, tuvieron mejor percepción de calidad en relación a los usuarios militares.

Las consultas con mayores porcentajes de usuarios fueron Atención Primaria y Neurocirugía. Se evaluó, además, para fines de comparación, si eran pacientes de primera vez o subsecuente, resultando mejor percepción de calidad de parte de los pacientes subsecuentes.

En cuanto al tiempo de espera para ser atendido, y tiempo de espera para las citas, resulto ser favorable para la mayoría de los usuarios evaluados.; se evaluó además el tiempo brindado durante la consulta y el horario programado para la misma, donde se obtuvo una percepción de calidad por la mayoría de los usuarios, al igual que si se respetó el orden para ser atendidos. Cuando se evaluó los parámetros de la información suministrada al usuario, así como el personal que la suministroo, el mayor porcentaje califico la calidad como buena para ambos.

En cuanto a la evaluación del personal, se avaluaron varios servicios, donde el personal médico fue el mejor valorado, seguido del personal de vigilancia.

En cuanto a la parte estructural del centro se evaluaron diferentes parámetros donde la iluminación fue la mejor valorada. El acceso o barreras arquitectónicas, fue el de peor valoración de calidad.

IV.4 RECOMENDACIONES

- Con base en el análisis planteado mediante el anterior trabajo, se recomienda a la institución:
- Utilizar la presente investigación como modelo para la implementación de procesos evaluativos constantes de la calidad percibida por los usuarios.
- Mejorar las pautas para la atención por parte del personal asistencial que continúen sirviendo como referentes para garantizar la atención oportuna y ágil a los usuarios.
- Diseñar e implementar planes de mejora respecto a las áreas que se encuentran como oportunidades de mejora dentro de la percepción de calidad de los usuarios en aras de positividad por parte de los usuarios.
- Supervisar las instalaciones sanitarias y otras instalaciones puestas a disposición de los trabajadores por el empleador, tales como limpieza frecuente de los baños y suministro de materiales gastables en los mismos.
- Crear un sistema exclusivo y prioritario de citas de para interconsultas de los pacientes con cirugías electivas.
- Crear un sistema de citas telefónicas para evitar el cumulo de pacientes innecesarios en las áreas.
- Condicionar las áreas de forma inclusiva para pacientes con discapacidad.
- Capacitar al personal de salud de forma constante sobre la calidad de los servicios.

IV.5 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Suárez Lima Gabriel José, Robles Salguero Rodolfo Enrique, Serrano Mantilla Gonzalo Lenin, Serrano Cobos Héctor Gonzalo, Armijo Ibarra Arianna Mishell, Anchundia Guerrero Rebeca Esther. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev. Cubana Invest Bioméd [Internet]. 2019 Jun [citado 2022 Jun 24]; 38(2): 153-169. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es. Epub 01-Jun-2019.
2. Pabon, M.L. Palacio, K.I. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019 (internet). Consultado en febrero. Disponible en:
[https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/percepci%
%93n%20de%20la%20calidad%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf?Sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/percepci%c3%93n%20de%20la%20calidad%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf?Sequence=1&isallowed=y)
3. Mego, F.N. Nivel de satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud septiembre – octubre 2011. (internet). Consultado en febrero. Disponible en:
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2213/
mego_fn.pdf?Sequence=3&isallowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2213/mego_fn.pdf?Sequence=3&isallowed=y)

4. Gálvez, c. Y. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en consulta externa. Clínica nuestra señora del Carmen, Francisco Morazán, honduras. Febrero 2019. (internet). Consultado en febrero. Disponible en <https://repositorio.unan.edu.ni/13657/1/t1134.pdf>

5. Infantes, F.M. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de medicina complementaria del hospital iii iquitos-2016. (internet). Consultado en febrero. Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4vf9y6.pdf

6. Flores, E.E. Jurado, E.D. Muñoz, J.D. Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta médica en la ese centro de salud san José de Leiva respecto a los atributos de calidad e información recibida por el personal de la ese en el período 2017. (internet). Consultado en febrero. Disponible en: <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/3466/nivel%20satisfacci%c3%b3n%20usuarios%20consulta%20m%c3%a9dica.pdf?Sequence=1&isallowed=y>

7. Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible revista cubana hematología, inmunología y hemoterapia. 2014;30 (2):179-183. (internet). Consultado en febrero. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>

8. Ley general de salud, no. 42-01, el congreso nacional en nombre de la Republica. A los (8) días del mes de marzo del año dos mil uno; (internet). Consultado en febrero. Disponible en:
<https://repositorio.msp.gob.do/bitstream/handle/123456789/793/leyno.%2042-01.pdf?Sequence=1&isallowed=y>

9. Ramírez, J.A. “calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria San Fernando durante la pandemia covid-19” (internet). Consultado en febrero. Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11235/calidad_ramirezflores_jorge.pdf?Sequence=1&isallowed=y

10. Ortiz, R.M. Juárez S.M. Martín, d. Torres, Erick. Consulta externa en instituciones de salud de hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. (internet). Consultado en febrero. Disponible en:
<https://www.scielosp.org/article/rpsp/2003.v13n4/229-238/>

11. Ramos, B.N. Control de la calidad de la atención de salud; 2da edición. La Habana: editorial ciencias médicas, 2011. 172 p.; i., tab. (internet). Consultado en febrero. Disponible en:
https://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control_calidad.pdf

12. Casalino-Carpio, G. E. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta

Servqual Rev Soc Peru Med Interna 2008; vol 21, (internet). Consultado en marzo. Disponible en:

http://medicinainterna.net.pe/revista/revista_21_4_2008/04.pdf

13. Ortiz, M.; Muñoz S.; Martín, D. L.; Torres, E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios Coordinación de Investigación, Servicios de Salud de Hidalgo "Universidad Autónoma del Estado Hidalgo, Pachuca, Hidalgo, México (internet). Consultado en marzo. Disponible en:

<https://www.scielosp.org/article/rpsp/2003.v13n4/229-238/>

14. Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social Organización Panamericana de la Salud, Guías e Instrumentos para Evaluar la Calidad de la Atención. Programa de Mejoría de la Calidad. Santo Domingo, D. N. 2003 (internet). Consultado en marzo. Disponible en: https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia_instrumentos_calidad_atencion.pdf

15. Organización Mundial De La Salud (OMS), Servicio Sanitario de Calidad 11 de agosto de 2020. 2003 (internet). Consultado en marzo. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20calidad%3F,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios.>

16. Organización Panamericana de la Salud (OPS), La renovación de la atención primaria de salud en las Américas, 2010. (internet). Consultado en marzo. Disponible en:
<https://www.paho.org/uru/dmdocuments/RISS%202010-Doc%20Posicion%20revisado%20pos%20CD.pdf>
17. García, M.R, Percepción, Atención y Memoria universidad Jaen, 2017-2018. (internet). Consultado en marzo. Disponible en:
<http://www4.ujaen.es/~mrgarcia/Tema1PAM.pdf>
18. Henao, D. E., Giraldo A. Yepes, C. E. Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Colombia 27 Abril 2017. (internet). Consultado en marzo. Disponible en:
https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/23002/1/YepesCarlos_2018_EvaluarCalidadSalud.pdf
19. Amparo, M. Caracterización del usuario de servicios de salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana universidad autónoma de santa ana 2015 (internet). Consultado en marzo. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/301220195_Caracterizacion_del_usuario_de_servicios_de_salud_del_Hospital_Nacional_San_Juan_de_Dios_de_Santa_Ana
20. Suárez, Z. Los derechos y el usuario de los servicios de salud área de salud – facultad de psicología curso niveles de atención en salud.

- (internet). Consultado en marzo. Disponible en:
https://psico.edu.uy/sites/default/files/cursos/nas_ficha-usuario.pdf
21. Hospital Universitario San Ignacio, unidad de consulta externa. (internet). Consultado en marzo. Disponible en: <https://www.husi.org.co/servicios-y-especialidades/servicios-asistenciales/consulta-externa#:~:text=La%20Consulta%20Externa%20es%20un,para%20diferentes%20tipos%20de%20diagn%C3%B3sticos>.
22. Martínez, s. V. Plan de organización y funciones de la consulta externa. Hospital nacional general de neumología y medicina Familiar “Dr. José Antonio Saldaña” marzo 2017. (Internet). Consultado en marzo. Disponible en: <https://docplayer.es/95378295-Plan-de-organizacion-y-funciones-de-la-consulta-externa.html>
23. Minaya E. L. Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión Pública. PERÚ 2018. (internet). Consultado en febrero. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Economipedia. Parámetros. (internet). Consultado en febrero. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/parametro.html#:~:text=un%20par%c3%a1metro%20es%20un%20elemento,representa%20algo%20que%20queremos%20medir>.

25. Juárez, R. Orlando, A. Tesis UNMSM, Factores de riesgo para el consumo de tabaco en una población de adolescentes escolarizados (internet). Consultado en marzo. Disponible en: [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/Rabines J A/CAP%C3%8DTULO1-introduccion.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/Rabines_J_A/CAP%C3%8DTULO1-introduccion.pdf)
26. Bautista, L. M. La calidad en salud un concepto histórico vigente. Ene - Jun 2016 Cúcuta, Colombia. (internet). Consultado en marzo. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7490904>
27. Guerrero, D. MD. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil, 2017, Previo a la obtención del Grado Académico de: MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD (internet). Consultado en marzo. Disponible en: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/9975/1/T-UCSG-POS-MGSS-114.pdf>
28. Vázquez-Cruz, Eduardo et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Revista de Salud Pública [online]. 2018, v. 20, n. 2 [marzo 2022], pp. 254-257. Disponible en: <<https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>>. ISSN 0124-0064. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>

29. Peralta, A.L. satisfacción percibida por los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo de los Tsáchilas. Proyecto de investigación previo a la obtención del grado académico magíster en gerencia de servicios de salud. Facultad de ciencias médicas programa de maestría en gerencia de servicios de salud. 2017 (internet), Consultado en marzo. Disponible en: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7966/1/PIUAMSS010-2018.pdf>
30. Guerrero, L.J. Calidad del servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires – Trujillo 2019 (internet), Consultado en marzo. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3234759>

IV.6 ANEXOS

IV.7 Cronograma

Variables	Tiempo 2021-2022	
Selección del tema	2021	Octubre
Búsqueda de referencias		Noviembre
Elaboración del anteproyecto		Diciembre
Sometimiento y aprobación	2022	Enero
Aplicación de la encuesta		Febrero
Tabulación y análisis de la información		Febrero
Redacción del informe		Marzo
Revisión del informe		Marzo
Encuadernación		Abril
Presentación		Abril

IV.8 Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para realización de tesis **Calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios que acuden a la consulta externa del Hospital Central de las Fuerzas Armadas** para optar por el título de Magister en Medicina Familiar y Comunitaria.

1. SEXO: _____ EDAD: _____ NACIONALIDAD: _____

2. NIVEL DE ESCOLARIDAD

- Ninguna
- Primaria
- Secundaria
- Carrera técnica
- Universitario
- Profesional

3. CONDICIÓN

- Acción Cívica (A/C)
- Senasa (Contributivo/ Subsidiado)
- Familia Militar (esposo/a, hijo/a, padre, madre)
- Asimilado
- Alistado
- Oficial subalterno
- Oficial superior
- Retirado

4. CONSULTA A LA QUE ASISTE

5. ¿ES PRIMERA VEZ QUE ASISTE AL CENTRO?

- Sí
- No

6. ¿QUÉ TIEMPO TUVO QUE ESPERAR PARA SU CITA?

- Menos de una semana
- 15 días
- Un mes
- Más de un mes

7. ¿ESE TIEMPO QUE ESPERÓ LE PARECIÓ?

- Mucho
- Aceptable
- Poco

8. ¿EL PERSONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO LE ORIENTÓ Y EXPLICÓ DE MANERA CLARA SOBRE LOS PASOS PARA LA ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA?

- Si
- más o menos
- No
- No aplica

9. ¿EL MÉDICO LO ATENDIÓ EN EL HORARIO PROGRAMADO?

Si • Mas o menos • No •

10. ¿SU ATENCIÓN SE REALIZÓ EN ORDEN RESPETANDO EL ORDEN DE LLEGADA?

Si • Mas o menos • No •

11. ¿QUÉ TIEMPO TUVO USTED QUE ESPERAR PARA QUE LO ATENDIERAN?

12. ¿SU EXPEDIENTE O RECORD SE ENCONTRABA DISPONIBLE EN EL CONSULTORIO PARA SU ATENCIÓN?

Sí • No •

13. ¿SE RESPETO SU PRIVACIDAD DURANTE LA CONSULTA?

Sí • No • No Aplica •

14. ¿EL MÉDICO LE REALIZÓ UN EXAMEN FÍSICO COMPLETO POR EL PROBLEMA DE SALUD QUE MOTIVA SU ATENCIÓN?

Si • Mas o menos • No

15. ¿EL MÉDICO LE BRINDÓ EL TIEMPO NECESARIO PARA CONTESTAR SUS DUDAS O PREGUNTAS SOBRE SU PROBLEMA DE SALUD?

Si • Mas o menos • No

16. ¿CÓMO CONSIDERA USTED EL TRATO QUE RECIBIÓ DEL PERSONAL?:

- **Vigilancia** • Muy Bueno • Bueno • Regular • Malo
- **Información** • Muy Bueno • Bueno • Regular • Malo
- **Enfermería** • Muy Bueno • Bueno • Regular • Malo
- **Médico** • Muy Bueno • Bueno • Regular • Malo.
- **Secretarias** • Muy Bueno • Bueno • Regular • Malo
- **Aseo** • Muy Bueno • Bueno • Regular • Malo
- **Seguro** • Muy Bueno • Bueno • Regular • Malo

17. ¿USTED COMPRENDIÓ LA EXPLICACIÓN QUE EL MÉDICO LE BRINDÓ SOBRE EL TRATAMIENTO QUE RECIBIRÁ: TIPO DE MEDICAMENTOS, DOSIS Y EFECTOS ADVERSOS?

Si • Mas o menos • No •

18. ¿LOS CARTELES, LETREROS Y FLECHAS DE LA CONSULTA EXTERNA SON ADECUADOS PARA ORIENTAR A LOS PACIENTES?

Si • Mas o menos • No •

19. ¿LOS CONSULTORIOS CUENTAN CON LOS EQUIPOS DISPONIBLES Y MATERIALES NECESARIOS PARA SU ATENCIÓN?

Si • Mas o menos • No •

20. ¿CÓMO LE PARECIÓ LAS INSTALACIONES DE LA UNIDAD DE SALUD EN CUANTO A:

- **Ventilación** • Muy Bueno • Bueno • Regular • Malo
- **Iluminación** • Muy Bueno • Bueno • Regular • Malo
- **Comodidad** • Muy Bueno • Bueno • Regular •
- **Limpieza** • Muy Bueno • Bueno • Regular • Malo
- **Baños** • Muy Bueno • Bueno • Regular • Malo
- **Acceso** • Muy Bueno • Bueno • Regular • Malo

¿QUE CONSIDERA USTED QUE DEBE MEJOR?

IV.9 Consentimiento Informado

Consentimiento informado: he sido informado de que los datos suministrados en este cuestionario serán utilizados para fines de investigación y que este no contiene datos personales que puedan ser divulgados. Por lo que acepto voluntariamente participar en la misma.

Encierre:

SI

NO

IV.10 Costos y Recursos

IX.3.1. Recursos humanos			
<ul style="list-style-type: none"> • Sustentante (1) • Asesores (Metodológico y clínico) • Personal médico calificado (en número de 4) • Personas que participaron en el estudio 			
IX.3.2. Equipos y materiales	Cantidad	Precio	total
Papel bond 20 (8 ½ x 11)	1 resma	370.00	370.00
Lapiceros	1 caja	280.00	280.00
Lápices	1 caja	200.00	200.00
Sacapuntas	3 unidades	60.00	120.00
Borras	3 unidades	30.00	90.00
Presentación:			
Computadora			
Proyector			
Señalador			
IX.3.3 Información			
Adquisición de libros			
Revistas			
Otros documentos			
Referencias bibliográficas (ver listado)			
IX.3.4 Económicos			
Papelería	570 copias	7.00	3 970.00
Encuadernación	6 ejemplares	700.00	4 200.00
Alimentación	12 comidas	250.00	3 000.00
Transporte	12 viajes	500.00	6 000.00
Inscripción del curso	1 ocasión	6 000.00	6 000.00
Inscripción de tesis	1 ocasión	15 000.00	15 000.00
Presentación de tesis	1 ocasión	5 000	5 00000
Subtotal			44 230.00
Improvisto 10%			4 430.00
Total			48 660.00

*Los costos totales de la investigación fueron cubiertos por el sustentante.

