

Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en el área de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito

Level of user satisfaction in the care received in the emergency area of the Abraham Bitar Dager Naranjito Hospital

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0142>

Ángel Israel Naranjo Martínez^{1*}

<https://orcid.org/0000-0001-6004-066X>
anaranjom3@unemi.edu.ec

Gabriel José Suarez Lima¹

<https://orcid.org/0000-0001-8466-002X>
gsuarezl@unemi.edu.ec

Recibido: 03/01/2021

Aceptado: 02/06/ 2022

RESUMEN

Introducción: La calidad que se da en el ámbito de la salud, reunirá habilidades y capacidades que tanto el personal de salud, como la infraestructura de la unidad van a prestar a sus usuarios. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención brindada por el personal de salud del área de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito. **Materiales y Métodos:** La investigación de un estudio de campo de nivel descriptivo. Los encuestados fueron los usuarios, entre los 15 a 45 años, de sexo femenino y masculino, quienes provenían de los diferentes barrios y sectores del cantón Naranjito y sus alrededores; el cuestionario fue basado en el método Servqual y la taxonomía de Likert. **Resultados:** La información colectada evidenció, que la mayor parte usuarios coincidieron en manifestar que existen limitaciones de infraestructura, equipamiento, materiales y personal que afectarían la atención recibida por el personal de emergencia. **Conclusiones:** Mediante la revisión de resultados se pudo determinar que el servicio brindado en el área de emergencia son considerados de calidad regular; resultado obtenido mediante una encuesta basada en el método Servqual.

Palabras Clave: Nivel de satisfacción, usuario, atención recibida.

1. Universidad Estatal de Milagro (UNEMI)- Ecuador

* Autor de correspondencia: anaranjom3@unemi.edu.ec

SUMMARY

Introduction: The quality that exists in the field of health will bring together skills and capacities that both the health personnel and the infrastructure of the unit will lend to its users. **Objective:** Determine the level of satisfaction of the users with the quality of care provided by health personnel in the area of emergency room of the Abraham Bitar Dager Naranjito Hospital. **Materials and Methods:** The investigation of a descriptive level field study. The respondents were users, between 15 and 45 years old, female and male, who came from the different neighborhoods and sectors of the Naranjito canton and its surroundings; the survey was based in the Servqual method and the Likert taxonomy. **Results:** The information collected evidenced that most users agreed to state that there are limitations of infrastructure, equipment, materials and personnel that would affect the care received by emergency personnel. **Conclusions:** By reviewing the results, it was possible to determine that the service provided in the emergency area is considered of quality regular; result obtained through a survey based on the Servqual method.

Keywords: Level of satisfaction, user, care received.

INTRODUCCIÓN

La calidad que se da en el ámbito de la salud, reunirá habilidades y capacidades que tanto el personal de salud, como la infraestructura de la unidad de salud van a prestar a sus usuarios; también, se tendrá en cuenta como se emplearan los procedimientos de diagnósticos y prevención en los pacientes (1). En la actualidad este tema sobre la calidad de la atención que se les da a los usuarios se ha tornado de gran importancia y es motivo para la realización de una investigación en todos los establecimientos en el Ecuador

Cuando se malinterpreta el significado de “salud” y se atiende solo a la enfermedad mas no a la persona, se desvaloriza la integridad del usuario; entendiéndose por integridad a un estado en equilibrio de la mente con el cuerpo, se podría determinar que el problema radicaría en la deshumanización y desvalorización del ser humano. La referencia a la atención no se trata simplemente del personal médico, sino de todos los servidores que forman parte del establecimiento; así como también, al referirse a usuarios no se habla sólo del paciente, sino también a sus acompañantes (2)

La calidad en el servicio es motivo de mejora continua en todos los ámbitos de su aplicación, en el ámbito empresarial proporciona ventaja competitiva y cada

organización se encarga de diferenciar la estandarización en sus procesos; es por ello, que se establecen normas de calidad para brindar a sus clientes productos y/o servicios con altos estándares de calidad. La aplicación de los principios de calidad para la optimización de procesos, requiere de una serie de técnicas diseñadas para medir de forma cuantitativa la producción cuyo propósito es permitir disminuir los costos, optimizar los tiempos y reducir el margen de error (3)

Es de gran importancia, evaluar el servicio que se ofrece desde el punto de vista de los pacientes, pues se considera que el pilar fundamental de los establecimientos de salud son los usuarios, ya que son creados y sirven a base de las necesidades y en muchos casos son subvencionados por los usuarios (4). Según la OMS, la calidad es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención (5).

El pensamiento de Avedís Donabedian (1996), pionero en el estudio de la definición y evaluación de la calidad de la atención, nos indica que la salud es percibida al momento de visitar los establecimientos de salud; además que: “la calidad de la atención médica es una idea extremadamente difícil de definir”, tanto por la rigurosidad técnico-científica con la que se debe afrontar, como por el significado práctico para la percepción del usuario; donde la rigurosidad científico-técnica, está sustentada en la ciencia y la tecnología médica que persigue alcanzar el máximo beneficio con el mínimo riesgo para el paciente (6) (7). Partiendo de esto se entiende que hay situaciones por mejorar en relación a la calidad en la atención de salud que brinda en el Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito, teniendo en cuenta la insatisfacción y quejas constantes por la atención.

Los servicios de salud que brinda a la comunidad el Hospital Abraham Bitar Dager de Naranjito, se encuentran los siguientes: medicina interna, emergencia, cirugía general, anestesiología, nutrición, odontología, psicología y ginecología. Entre unos de los problemas que existen, entra en consideración es la gran demanda de pacientes que acuden a diario a la consulta, los cuales indican que siempre hay problemas y que la calidad de atención que brindan el personal de salud que allí trabajan no es el adecuado; así como también, la falta de medicina para tratar cierto tipos de patologías. La unión de estos factores negativos causa desesperación en las personas y muchas veces produce

que los usuarios empiecen a discutir con el personal del hospital, hasta incluso llegar a tonos elevados

Por lo anteriormente expuesto, se creyó conveniente realizar un análisis a la calidad de los servicios de salud que brinda el Hospital, con el fin de conocer cuál es la percepción que tienen los usuarios de los diferentes servicios, realizando una encuesta a los usuarios que acuden a la atención y de esta manera darnos cuenta en las falencias que existen y que es lo que ellos necesitan para sentirse satisfecho con la atención. La calidad de atención que se ofrece a los usuarios influye en el ámbito económico; puesto que, si se brinda un tratamiento adecuado y una buena atención se reducirá el número de usuarios que se afectan por alguna enfermedad en particular, reduce el gasto que tienen que hacer las familias, sobre todo las que son de escasos recursos.

Contribuyendo de esta manera contribuir a la disminución a dificultades a través de la identificación de los errores que existen. Primeramente determinando e identificando el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención brindada por el personal de salud del área de emergencia; concluyendo el proponer medidas que fortalezcan la calidad de atención y que el presente trabajo sea de contribución para investigaciones futuras y sea a bienestar de la comunidad.

Se justifica este tema problema, ya que se considera relevante para la salud pública porque nos ayudara a conocer el cómo afecta la calidad de atención del personal de salud en el usuario; así como también, conocer las exigencias que tienen y deducir las equivocaciones que tenemos como personal de salud; de tal manera, que a futuro se pueda proponer medidas de mejora para fortalecer las relaciones entre que existen entre usuarios y personal de salud.

La satisfacción que tendrá el paciente será una comparación que tendrá entre sus expectativas y la forma en la que realmente lo han tratado; está subordinada a muchos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Todos estos componentes harán que la satisfacción sea diferente para otros usuarios y aun así, en el mismo paciente, pero en diferentes situaciones.



MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación fue construida bajo la perspectiva cuantitativa. Como un estudio de campo de nivel descriptivo. Las técnicas e instrumentos aplicados fueron el cuestionario y la observación. La población y la muestra de este estudio estuvo conformada por los usuarios, entre los 15 a 45 años, de sexo femenino y masculino, quienes provenían de los diferentes barrios y sectores del cantón Naranjito y sus alrededores.

Se excluyó a las niñas/os que no desearon participar en la investigación, quienes no tuvieron firmado el consentimiento informado y los padres que no quisieron colaborar por cuestión de tiempo

La muestra fue de tipo finita y de tipo no probabilística conformada 100 pacientes de sexo femenino, que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito, que cumplen los criterios de inclusión. Para la recolección de datos se utilizaron los siguientes instrumentos La herramienta usada fue la encuesta SERVQUAL desarrollada por Parasuraman et al., (1985), que se divide en cinco dimensiones como se indicó anteriormente; esta matriz permite medir las expectativas y las percepciones de los pacientes, identificando las brechas entre estos dos aspectos; la cual refleja la satisfacción o insatisfacción del usuario (8).

RESULTADOS

A continuación detallamos los resultados obtenidos en nuestra encuesta la cual fue previamente aprobada y validada por un grupo de expertos.

Tabla 1. ¿El médico que le atendió le brinda confianza y seguridad?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuado	7	7%
Adecuado	47	47%
Ni adecuado ni inadecuado	35	35%
Inadecuado	6	6%
Muy inadecuado	5	5%
Total	100	100%



En el trabajo de investigación se puede observar que un 47%, considera adecuada la seguridad y confianza que se le brinda; un 35%, ni adecuada ni inadecuada; una minoría que es el 5%, considera que es muy inadecuado.

Tabla 2. ¿Desde que llegó al área de emergencia, el tiempo de espera para la atención del médico fue?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuado	10	10%
Adecuado	27	27%
Ni adecuado, ni inadecuado	40	40%
Inadecuado	18	18%
Muy inadecuado	5	5%
Total	100	100%

Se observa en base a la encuesta, que el 40% refiere que es, ni adecuado ni inadecuado; seguido del 27% considera que es adecuado; finalmente el 5%, indica que es muy inadecuado, esto hace referencia que en mayor proporción consideran que el tiempo de espera es regular.

Tabla 3. ¿Considera que el personal que le atendió se encuentra capacitado para realizar su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	8%
Muy buena	26	26%
Buena	49	49%
Regular	12	12%
Mala	5	5%
Total	100	100%

De acuerdo a la investigación se pudo observar, que los datos obtenidos acerca de la percepción de las competencias del personal sanitario el 49%, indica que es buena; seguidos del 26%, que es muy buena; finalmente con el 5%, asegura que es mala; esto denota que en su mayoría las usuarias consideran que el personal que le atendió se encuentra capacitado para su trabajo.



Tabla 5. ¿Cómo considera usted la calidad de atención en el área de emergencia?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	8	8%
Buena	36	36%
Regular	44	44%
Mala	9	9%
Muy mala	3	3%
Total	100	100%

En la investigación se puede observar, que los usuarios consideran en su mayoría con un porcentaje de 44%, que la calidad de atención es regular; seguido por un 36%, que es buena; un 9% es mala; un 8% muy buena y en una minoría de 3%, indica que es muy mala.

Tabla 6. ¿Cree usted que el Hospital “Abraham Bitar Dager” Naranjito goza de equipos modernos?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	62	62%
NO	38	38%
Total	100	100%

En la investigación se observa que la mayoría de las encuestadas en un porcentaje de 75%, cree que al Hospital le hacen falta equipos modernos para una mejor atención y en un 25%, que si existen equipos modernos.

Tabla 7. ¿Recomendaría el servicio a otra persona?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	48	48%
NO	52	52%
Total	100	100%

En base a la investigación se puede observar, que de acuerdo a los datos obtenidos referente a la recomendación del servicio a otras personas el 52%, refiere que no y el 48%, indica que sí; es decir, que en mayor proporción los usuarios que fueron



entrevistados no recomiendan el uso del mismo, al resto de pacientes quienes aún no han hecho uso del servicio hospitalario.

En relación a la pregunta abierta, las respuestas fueron muy similares por lo que se presentaran las más resaltantes. La pregunta fue la siguiente: ¿Cuál es su percepción sobre la disponibilidad que ofrece el personal y el tiempo de permanencia en el establecimiento de salud para la atención?

Respuestas:

R1: “Hay una sola persona, rapidito le pesa, rapidito nos mide la temperatura, rapidito nos toma los signos vitales, todo es rápido porque están amontonados ahí porque no hay quien le ayude. Uno debería estar tomando los signos y la otra escribiendo. Tanto es la talla, tanto es el peso, entonces la otra va escribiendo. No hay quien ayude ahí y eso más atrasa para la atención de los que estamos apurados a veces”

R2: “El espacio es muy pequeño, y creo que hay poco personal. Como dicen por ahí: hacen lo mejor que pueden, con lo que tienen”

R3. “A mí no me gusta venir, hay muchos gritos, nos toca esperar mucho tiempo hacer atendidos. Y a veces están de mal humor y cuando me tocan lo quieren hacer todo rapidito”

Mediante el uso de metodología cuantitativa y cualitativa, el presente estudio proporciona información sobre cuál es el nivel de satisfacción que tiene cada usuario con la atención recibida en el área de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager, para ello realizamos un cierto número de preguntas cerradas y una abierta; además, añadimos el análisis de las percepciones sobre la atención desde las perspectivas de los usuarios para conocer exactamente más de los problemas que existen a diario.

La triangulación de la información colectada evidenció, que la mayor parte usuarios coincidieron en manifestar que existen limitaciones de infraestructura, equipamiento, materiales y personal que afectarían la atención recibida por el personal de emergencia. Los profesionales son conscientes de que algunos de los ambientes y el equipamiento requerido para la atención, no se ajusta al mínimo establecido y que eso también

interfiere al momento de dar brindar los servicios; sin embargo, estos problemas nos son reciente, por lo que el siguiente estudio servirá para mejoras en la calidad de atención para la población y para otros estudios con la misma línea investigativa.

CONCLUSIÓN

Se pudo determinar qué nivel de satisfacción tienen los usuarios acerca de la atención recibida, son considerados de calidad regular; se ha obtenido los resultados mediante una encuesta basada en el método Servqual. Además, Se identificó que el nivel de satisfacción de los usuarios no es tan bajo y que hay cosas por mejorar para garantizar la eficacia de los servicios de salud. Sin embargo, la mayor parte los pacientes que acudieron a la atención al servicio de emergencia, sintieron que la ayuda brindada fue la adecuada y percibieron bienestar cuando recibieron la atención. Asimismo, entre las causas que influyen en las expectativas de los usuarios en los servicios de salud, tenemos saturación de los servicios, disponibilidad de los servicios, nivel de complejidad de la institución de salud, accesibilidad, desconocimiento.

REFERENCIAS

1. Forrellat Barrios Mariela. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter [Internet]. 2014 Jun [citado 2022 Sep 03] ; 30(2): 179-183. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es.
2. Anchundia Yupa, Linda Dayana. Calidad en la atención hospitalaria del Centro Obstétrico del Hospital IESS de Machala [Trabajo de grado] Repositorio Universidad de Guayaquil 2020. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/60011>
3. Serrano, S. C. Concepto de calidad total y su evolución. España: . (2017). C&TA.
4. Quispe Pérez, Yanet. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas - 2015. [Trabajo de grado].Repositorio de la Universidad Nacional José María Arguedas. Perú. Disponible en: <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/234>
5. Curo Chahua, Guisela. calidad de atencion y grado de satisfaccion de los usuarios que acuden al puesto de salud naranjillo - Tingo María 2018. [Trabajo de grado]



Repositorio de la Universidad Huanúco. Perú. Disponible en:
<http://repositorio.udh.edu.pe/>

6. Febres Cordero, Soledad. La satisfacción del usuario como indicador de la gestión de la calidad del servicio de cirugía cardiovascular del hospital Universitario de Caracas. [Trabajo de grado]. 2008. Disponible en:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR8386.pdf>
7. Suñol Rosa. Calidad asistencial. Revista de órgano de la sociedad española de calidad asistencial. 2001; 16:S5. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
8. Grenmer, V., Marquez, M., & Fuentes, A. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad. Mexico D.F. . (2018).: Mc Graw Hill.

