

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE
CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE
BOLÍVAR CAUCA



PRESENTADO POR:

ANGGY MARCELA HOYOS RUIZ

MAGDA LIZETH TIPÁN

MARTHA LILIANA ZEMANATE PÉREZ

UNIVERSIDAD EAN

ESPECIALIZACIÓN ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS

POPAYÁN C.

2020

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Contenido

1.	Resumen	5
2.	8	
3.	Planteamiento del Problema	9
3.1	Formulación de la pregunta de investigación	11
4.	Objetivos	12
4.1	Objetivo General	12
4.2	Objetivos específicos	12
5.	Justificación	13
6.	16	
7.	18	
7.1	18	
7.2	19	
7.3	19	
7.4	19	
7.5	19	
7.6	20	
7.7	20	
7.8	20	
8.	21	
8.1	21	
8.2	Decreto 2309 de 2002	21
8.3	21	
8.4	Ley 1438 de 2011	22
8.5	Ley 1122 de 2007	22
8.6	Ley estatutaria 1751 de 2015	22
8.7	23	
8.8	23	
9.	24	
10.	26	
10.1	26	
10.2	26	
10.3	26	
10.4	27	
10.5	27	

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE
CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE
BOLÍVAR CAUCA

10.6	27	
10.7	28	
10.7.1	28	
10.7.2	29	
11.	32	
12.	34	
13.	Discusión	45
14.	Conclusiones	49
15.	Recomendaciones	50
16.	ANEXOS	52
17.	68	
18.	69	

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Lista de Tablas

Tabla 1. Escala de ponderación de satisfacción de usuarios	28
Tabla 2. Variables sociodemográficas	28
Tabla 3. Variables cuestionario SUCE	29
Tabla 4. Presupuesto	53

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Índice de Gráficas

Gráfico 1. Sexo	55
Gráfico 2. Edad	55
Gráfico 3. Zona de Residencia	55
Gráfico 4. Nivel Educativo	56
Gráfico 5. Régimen de Salud	56
Gráfico 6. Estado Civil	56
Gráfico 7. Variable Demora en citas	57
Gráfico 8. Variable Señalización de las consultas	57
Gráfico 9. Variable trámites en admisión	57
Gráfico 10. Variable Tiempo de espera en consulta	58
Gráfico 11. Variable Comodidad de la sala de Espera	58
Gráfico 12. Variable Trato de personal de enfermería	58
Gráfico 13. Variable Trato del personal médico	59
Gráfico 14. Variable Cuidado de la intimidad	59
Gráfico 15. Variable duración de la consulta	59
Gráfico 16. Variable información clínica	60
Gráfico 17. Variable de claridad en la información	60
Gráfico 18. Variable Facilidad de los trámites	60
Gráfico 19. Variables Demora en cita- Sexo--Nivel educativo	61
Gráfico 20. Variables Demora en Cita-Edad-Zona de residencia	61
Gráfico 21. Variables Señalización de la consulta- Sexo- Nivel educativo	61
Gráfico 22. Variables Señalización de la consulta- Edad- Zona de residencia	62
Gráfico 23. Variables Trámites en Admisión- Sexo- Nivel Educativo	62
Gráfico 24. Variables Trámite en Admisión- Edad- Zona de residencia	62
Gráfico 25. Variables Tiempo de espera en consultas- Sexo- Nivel educativo	63
Gráfico 26. Variable Tiempo de espera-Edad y Zona de Residencia	63
Gráfico 27. Variable comodidad de la sala de espera - Sexo - Nivel educativo	63
Gráfico 28. Variable comodidad de la sala de espera - Edad - Zona de residencia	64
Gráfico 29. Variable trato por parte del personal de enfermería - Sexo - Nivel Educativo	64
Gráfico 30. Variable por parte del personal de enfermería - Edad - Zona de residencia	64
Gráfico 31. Variable por parte del personal Médico - Sexo - Nivel educativo	65
Gráfico 32. Variable trato por parte del personal médico - Edad - Zona de residencia	65
Gráfico 33. Variable cuidado con su intimidad durante la consulta - Sexo - Nivel Educativo	65
Gráfico 34. Variable Duración de la Consulta -Sexo- Nivel educativo	66
Gráfico 35. Variable zona de residencia- edad	66
Gráfico 36. Variable Información clínica recibida sobre su problema de salud-nivel educativo y sexo	66
Gráfico 37. Variable Información clínica recibida sobre su problema de salud vs edad y sexo	67
Gráfico 38. Claridad con la que se explicó el tratamiento y las pautas vs nivel educativo	67
Gráfico 39. Claridad con la que se explicó el tratamiento vs zona rural	67
Gráfico 40. Variable Facilidad de los trámites que ha tenido que hacer necesitando volver a citarse vs la edad	68
Gráfico 41. Variable Facilidad de los trámites que ha tenido que hacer necesitando volver a citarse vs Lugar de residencia	68

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Resumen

El presente trabajo quiere dar a conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios del servicio de consulta externa de la IPS Nuestra Señora de las Misericordias, dada la importancia que tiene para el mejoramiento de los servicios; para la OMS y el SGSSS es un reto constante la elaboración de estrategias para mejorar la calidad de estos, para ello es importante suplir las necesidades de los usuarios. Para la recolección de datos se usó una encuesta tipo Likert denominada SUCE. Se realizaron 62 encuestas telefónicas y aleatorias debido a la cuarentena por el COVID - 19. La población predominante fue con 75,9 % mujeres, con edades promedio de 48 a 77 años, se halló que el 56,9% estaban satisfechos con la demora en asignación de la cita, el 36,2% indican que el tiempo que esperan para la atención es bueno, el trato del personal médico y de enfermería los usuarios lo describen como excelente, indican que el médico se toma el tiempo suficiente para la atención además explica con claridad su patología y el tratamiento indicado. Se logró establecer que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio de consulta externa que ofrece la Institución.

Palabras claves. Satisfacción, Usuario, Consulta Externa, Buen Trato, Calidad de los servicios.

Abstract

The present work aims at showing the level of satisfaction that users of the external appointment consultation service have from the “Nuestra Señora de La Misericordias” IPS, given the importance that it has for the improvement of the services. For the OMS and SGSSS, it is a constant challenge to elaborate strategies to improve their quality. Thus, it is essential to supply the needs users’ needs. For the data compilation, a liket-type survey denominated SUCE was used. 62 telephone and random surveys were carried out due to the COVID – 19 quarantine.

The predominant population was woman with 75, 9 %, with an average age of 48 to 77 years old. It was found that the 56, 9 % of users were satisfied with the delay in appointment allocation, the 36,2% indicated that the time they waited for care was good, the medical and nursing ‘s treatment was described as excellent. Users indicated that the doctor took enough

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE
CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE
BOLÍVAR CAUCA

time for care and explained very clearly the patient's pathology and the appropriate treatment. It was possible to determine that the users are satisfied with the outpatient service that the institution offers.

Key words: Satisfaction, User, External appointment consultation, treated properly, service quality.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

1. Introducción

La Organización Mundial de la Salud – OMS (2016) define:

la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

Por lo tanto, la satisfacción de los usuarios es considerada como un elemento importante en la prestación del servicio de salud, este tema es de gran importancia teniendo en cuenta que la Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que la población mundial carece de servicios sanitarios básicos, lo cual genera una problemática dado a las malas condiciones de los sistemas de salud y encontrándose que los usuarios de este sistema lleguen a estar insatisfechos con la atención prestada.

Actualmente los hospitales cumplen labores orientadas a la satisfacción médica completa para los usuarios, razón por la que se deben tener altos niveles de calidad en la prestación de los servicios logrando así la satisfacción de los clientes externos que se dirigen a las diversas instituciones de salud como hospitales, clínicas y centros de salud.

En Colombia existen estudios con el objetivo de evaluar la satisfacción de los usuarios en el servicio de consulta externa, razón por la cual se buscó establecer el grado de satisfacción que tienen los usuarios de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Nuestra Señora de las Misericordias del Municipio de Bolívar Cauca pertenecientes a este servicio.

Esta investigación tuvo como objetivo principal establecer el grado de satisfacción de los usuarios acerca de la prestación del servicio de consulta externa mediante encuestas telefónicas basados en el modelo SUCE en la IPS Nuestra Señora de Las Misericordias, contribuyendo a la toma de decisiones para el mejoramiento continuo de la institución por la alta gerencia. El trabajo se realizó a través de un estudio transversal-cuantitativo en una Institución de primer nivel de atención en salud en el Municipio de Bolívar Cauca, se llevó a cabo por medio de la aplicación del cuestionario SUCE a través de llamadas telefónicas.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Dados los objetivos de esta investigación se estableció que, una vez aplicado el instrumento, los resultados obtenidos son de gran utilidad para la búsqueda de herramientas que ayuden a mejorar la prestación de los servicios de salud.

Finalmente, en cuanto a la satisfacción percibida por los usuarios, es claro que se tiene un alto grado de satisfacción, debido a que las calificaciones arrojan hacia excelente y bueno frente a los servicios ofrecidos por la IPS Nuestra Señora de las Misericordias del Municipio de Bolívar Cauca.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

2. Planteamiento del Problema

La Organización Mundial de la Salud OMS revela que cerca de la mitad de la población mundial carece de acceso integral a los servicios sanitarios básicos, más de 930 millones de personas (casi el 12% de la población mundial) gastan al menos un 10% de su presupuesto familiar para pagar los servicios de salud (OMS. Datos y cifras. Párr.3)

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se establece que las malas condiciones de los sistemas de salud, son un obstáculo para que las personas puedan tener para una atención de calidad y que esto lleve a que los usuarios no se sientan satisfechos, es por ello que la OMS en 1978, con la Declaración de Alma-Ata crea la estrategia de “Salud para todos en el año 2000”, veinticinco años más tarde, los valores que encarna la atención primaria siguen gozando de un fuerte respaldo internacional. Los resultados preliminares de un importante análisis llevan a pensar que muchos de quienes integran la comunidad sanitaria mundial consideran que el enfoque de la atención primaria es indispensable para un progreso equitativo en el campo de la salud. (OMS. Sistemas de salud, 2003, cap7. Pág.118)

En Colombia los servicios de salud están establecidos en la Constitución Política de 1991, la cual define en su Artículo 48

La seguridad social como un servicio público de carácter obligatorio y como un derecho irrenunciable de los habitantes, que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley.

Y en su Artículo 49 indica que

la atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley. Los servicios

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.

Es cierto que por normatividad tenemos derecho a los servicios de salud, pero actualmente la situación es compleja y esto se evidencia en el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), que es una herramienta que nos permite como colombianos presentar las inquietudes y manifestaciones, esta es la oportunidad que se presenta para fortalecer los servicios de salud y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

En mención a esto, para el año 2020, se cuenta registrado en la Súper Intendencia Nacional de Salud 69.389 PQRS, es de aclarar que la Súper Salud tiene facultades Constitucionales y Legales, para realizar la recopilación y el reporte de las PQRS. (Superintendencia Nacional de Salud, cifras y estadísticas, Total de peticiones, quejas, reclamos y denuncias correspondientes al mes de marzo de 2020. Tab. 1).

Entre las PQRS por las que los Colombianos presentan estas inconformidades se encuentran a nivel Nacional por no poder acceder al servicio de salud que requiere y ha ocasionado 55.969 PQRS, en cuanto a los trámites administrativos (autorizaciones, asignación de citas) se encuentra 5.329 PQRS, en la Oportunidad en la prestación del servicio 4.072 PQRS, no reconocimiento de las prestaciones económicas 2.866 PQRS, no disponibilidad de recurso humano e infraestructura para la atención 314 PQRS, Otros motivos 839 PQRS. (Superintendencia Nacional de Salud, cifras y estadísticas, Tab. 1).

Teniendo en cuenta el régimen se encuentra que para el régimen subsidiado se tienen 21,764,928 afiliados, existen 18,865 PQRS esto con un promedio 0.78 PQRS por cada 1000 afiliados y para el régimen contributivo se cuenta con 24,401,319 afiliados y 44,981 PQRS con un promedio 1,95 PQRS por cada 1000 afiliados. (Superintendencia Nacional de Salud, cifras y estadísticas, tab. 2). Adicionalmente, se cuenta con diferentes medios para presentar las inconformidades, hasta el mes de marzo de 2020 se tiene que, por medio telefónico, por páginas WEB, de manera personalizada, por Chat, por escrito y por redes sociales.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE
CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE
BOLÍVAR CAUCA
(Superintendencia Nacional de Salud, base de datos SNS AÑO 2.020, ENERO-MARZO.
Tab. 3)

Por otra parte, se cuenta que para el departamento del Cauca se presentan 1.268.459 afiliados de los cuales 4.463 presentaron PQRS. (PQRD por departamento base de datos SNS año 2.020 enero-marzo. Tabla 4). Por lo tanto, se ha propuesto realizar el presente trabajo de investigación, con el propósito de lograr establecer el grado de satisfacción que tienen los usuarios del Municipio de Bolívar Cauca, tanto aquellos que residen en la zona Urbana como en la rural; para ello se ha dispuesto a trabajar en la Clínica Nuestra Señora de las Misericordias, en la que se prestan servicios de primer nivel, con este fin se evaluará la satisfacción de los usuarios en la atención de consulta externa, así pues es importante detectar las dificultades para que la gerencia implemente las mejoras respectivas y así lograr la satisfacción de los usuarios, los cuales por ser de zonas rurales, pocas veces asisten a estos servicios y esperan ser atendidos de la mejor manera, con la mejor disposición y sobre todo esperan que sus dificultades de salud puedan ser identificadas y si es posible resueltas en la consulta.

2.1 Formulación de la pregunta de investigación

¿Cuál es el grado de satisfacción que tienen los usuarios de la atención que reciben en el servicio de consulta externa en la IPS Nuestra Señora de las Misericordias en el municipio de Bolívar Cauca?

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Establecer el grado de satisfacción de los usuarios acerca de la prestación del servicio de consulta externa mediante encuestas telefónicas basados en el modelo SUCE en la IPS Nuestra Señora de Las Misericordias, contribuyendo a la toma de decisiones para el mejoramiento continuo de la institución por la alta gerencia.

3.2 Objetivos específicos

- Aplicar las encuestas por medio telefónico a los usuarios de consulta externa de la IPS Nuestra Señora de Las Misericordias basadas en el modelo SUCE con el fin de medir el grado de satisfacción de la atención.
- Comparar los resultados obtenidos de las encuestas anteriores realizadas por la IPS Nuestra Señora de las Misericordias y las encuestas realizadas por el grupo investigador que permitan determinar las brechas y diferencias para mejorar la calidad de la atención.
- Proponer acciones que fortalezcan la calidad de la prestación de los servicios de salud en la IPS Nuestra Señora de las Misericordias a través de un informe, teniendo en cuenta los resultados obtenidos de las encuestas realizadas.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

4. Justificación

Para el Sistema General de Seguridad Social en Salud, uno de los retos más grandes y continuos consiste en la elaboración de estrategias que mantengan el equilibrio exitoso por parte del personal del área de la salud prestando servicios de calidad y humanizados, teniendo en cuenta a la persona como centro de la atención, buscando suplir integralmente las necesidades de los usuarios y logrando la satisfacción de estos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) establece que uno de los propósitos fundamentales de los sistemas de salud, es mejorar la calidad de los servicios de salud. Cada vez más, los actores de salud, como los gobiernos, las autoridades sanitarias y los consumidores otorgan importancia a la calidad asistencial. (OMS, 2003. Párr. 1).

A pesar de que la calidad en los servicios de salud ha sido un tema ampliamente tratado en la literatura desde hace más de 40 años, las características que la componen continúan siendo polémicas y complejas, debido a los múltiples factores involucrados en su constructo. No obstante, la calidad representa “aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias” (Joseph Juran, 1994, citado en Lima, 2012, p. 1).

Por otra parte, la satisfacción es considerada como un elemento importante en la prestación del servicio a los usuarios, teniendo como base la normatividad colombiana como la Ley 100 de 1993 en su artículo 199, en el cual establece que la calidad en la atención debe estar basada en acciones encaminadas a garantizar los servicios de salud con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida. Colombia. Congreso de la República Ley 100 (23 de diciembre, 1993 p.363)

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Ahora bien, la satisfacción de los usuarios en consulta externa representa un valor individual y subjetivo, razón por la que es considerada como un punto clave para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se brinda a través de los niveles de satisfacción del usuario.

Para evaluar la calidad de servicios en salud, es necesario medir el grado de satisfacción del usuario, teniendo en cuenta el concepto de expectativa y la percepción. De esta manera, la calidad en los servicios de salud y satisfacción del paciente están estrechamente relacionados. Por tanto, “cuando se da la mala calidad de la atención se asocia con insatisfacción del paciente, lo cual se refleja en quejas, reclamos, desprestigio de las instituciones y, en algunos casos en procesos judiciales”. (Shimabuku1 et al. 2012, p. 484)

En este trabajo se propone desarrollar una metodología que permita la evaluación de diferentes atributos de la calidad de los servicios prestados por IPS Nuestra Señora de las Misericordias, con el fin de encontrar el equilibrio entre la atención que se está brindando en los diferentes servicios y la calidad de la atención que la persona está percibiendo en los diferentes servicios ofertados, para este caso el de consulta externa, dado que cuando un usuario se encuentra insatisfecho en la atención, tiene más probabilidades de iniciar demandas. Por dicha razón, es importante identificar los incidentes que pueden ser motivo de reclamaciones, educar a los pacientes y a sus familias acerca de la asistencia y gestionar las reclamaciones de manera apropiada.

Finalmente es necesario establecer que el proyecto está enmarcado en el campo de administración en salud, con una línea de gestión en salud y el grupo de investigación en salud, perteneciente a la Universidad EAN.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

5. Marco Teórico

Considerando que la investigación que se propone en este trabajo se orienta a evaluar la satisfacción en el servicio de consulta externa a pacientes de una institución que presta servicios de salud, en este documento se abordan algunos argumentos teórico-conceptuales que sirven como antecedente para fundamentar el tema central del estudio: la satisfacción del usuario, enfatizándolos en la atención médica que interesa investigar.

En las últimas décadas del siglo XX las transformaciones sociales y económicas han producido cambios en la salud de la población y, por tanto, en las políticas de prestación de salud a escala mundial. Ubicar el origen en el tiempo de la satisfacción de usuarios nos remite necesariamente al tema a evaluar e inicia con estudios relacionados con la evaluación de colecciones, campo ampliamente tratado desde entonces siendo estas las condiciones donde se promueve una atención de alta calidad centrada en el usuario o cliente. (Massip P et al. 2008, p. 1)

La frase satisfacción de usuarios aparece en la década de los 70, y poco a poco ha ido abriéndose paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información. A finales de esa década, White (1978) resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación: La maximización del uso de la información, lo que:

[...] enfatiza la diseminación más que el almacenamiento; la satisfacción del usuario antes que la del bibliotecario; el alcance más que el estudio, y, en general, la actividad antes que la pasividad. (p. 79)

En la conceptualización y la medición de la calidad del servicio en salud se debe tener en cuenta dos enfoques: el primero nace con los trabajos de Donabedian (1980 y 1988), quien define la calidad en servicios de salud como “la habilidad de alcanzar objetivos deseables

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

haciendo uso de medios legítimos”, al hablar de objetivos deseables se refieren a un apropiado estado de salud. (Losada y Rodríguez 2007, p.242)

El segundo enfoque sostiene que “la percepción de un paciente sobre la prestación del servicio determina, en forma definitiva, su nivel de calidad”. Esta definición vincula una visión personal y subjetiva de la calidad relacionada con el paciente. Gronroos (1984) citado por Losada y Rodríguez (2007, p.242)

Colombia, en la Constitución Política de 1991, en su artículo 48, establece que la Seguridad Social es un derecho (Asamblea Nacional Constituyente, 1991). Razón por la que se realizó una reforma al sistema de salud, contenida en la Ley 100 de 1993, que crea el Sistema de Seguridad Social Integral, con un componente de Salud y 3 principios fundamentales: universalidad, equidad y calidad (Congreso de la República de Colombia, Ley 100, 1993, p.1).

Adicionalmente, el modelo de operación del Sistema General de la Seguridad Social en Salud (SGSSS), si bien ha tenido logros, especialmente en coberturas de afiliación, han sido mayores los innumerables cuestionamientos, tanto a nivel nacional como a nivel internacional, relacionados con los impactos del sistema y en particular por las restricciones al acceso de la población a la atención de su salud. (Yepes et al, 2010 p.244).

Por otra parte, es importante tener en cuenta la definición de calidad y la humanización, donde se indica que la atención busca dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respeto y enfrentar el final de la vida con dignidad. (Kérguelen 2008, p. 11-12)

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

La calidad de la atención en salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad de la opinión de los usuarios acerca de los servicios recibidos, de los encargados de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada acerca de sus derechos.

Ahora bien, según Martínez et al (2016) para determinar la calidad de un servicio de atención utilizando el enfoque de los usuarios es cada vez más utilizado, debido a que son quienes pueden monitorizar y finalmente calificar los diferentes aspectos que influyen en su atención. Así mismo establecen que:

[...] en el área de la salud esto cobra aún más importancia ya que se ha demostrado que los pacientes satisfechos son quienes siguen más efectivamente las recomendaciones médicas y por tanto quienes muestran una mejora en su salud de forma más rápida y duradera. (p.20)

5.1 Marco Conceptual

5.1.1 Satisfacción

Según (Pascoe G. 1983, citado en Brasil, 2018 por Guisell et al.) define la satisfacción como la evaluación que realiza el paciente respecto a los cuidados recibidos de parte del profesional de la salud, está delimitada por su percepción subjetiva tanto cognitiva como emocional. Por ello la satisfacción no solo depende de la calidad de atención, sino, del cumplimiento de las expectativas del usuario.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

5.1.2 Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario representa un poderoso indicador de resultados para la evaluación de los servicios de salud, considerando que es esencial conocer cómo los usuarios evalúan la atención que se les brinda para repensar las prácticas profesionales y cómo se organizan los servicios. Souza et al (2018, p. 4).

5.1.3 Salud

Según la Organización Mundial de la Salud es “el estado completo de bienestar físico y social de una persona, y no solo la ausencia de enfermedad”. OMS, Organización Mundial de la Salud (2020, prr 1).

5.1.4 Atención en salud

Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población” (Decreto 1011, 2006, Presidencia de la República de Colombia). Y comprende las actividades realizadas no solo por las IPS’s sino además por los organismos de vigilancia, inspección y control, en ámbito nacional, departamental, municipal, teniendo en cuenta los profesionales de la salud, que ejercen de manera independiente.

5.1.5 Servicios de salud

Su principal objetivo es garantizar el acceso y la calidad de los servicios, optimizar el uso de los recursos, promover los enfoques de atención centrada en el usuario y lograr la sostenibilidad financiera de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. (Colombia, Presidencia de la República, 2020, p.1)

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

5.1.6 Calidad en salud

“Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios” (Decreto 1011, 2006, p02. Presidencia de la República de Colombia).

5.1.7 Instituciones prestadoras de servicios de salud

Son funciones de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud prestar los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados” (Ley 100,1993, Capítulo II, p.339)

5.1.8 Consulta externa

es un servicio ambulatorio para pacientes con una cita asignada previamente que acceden a atenciones médicas para diferentes tipos de diagnósticos. (Hospital Universitario San Ignacio, Unidad de consulta externa)

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

6. Marco Legal

6.1 Ley 100 de 1993

Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

6.2 Decreto 2309 de 2002

Por el cual se define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Artículo 5: el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos, deliberados y sistemáticos, que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

6.3 Decreto 1011 de 2006

Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. **Artículo 37.** Procesos de Auditoría en las Instituciones prestadoras de servicios de Salud. Estas entidades deberán establecer un Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, que comprenda como mínimo, los siguientes procesos:

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

6.4 Ley 1438 de 2011

por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones. **Artículo 2:** El Sistema General de Seguridad Social en Salud estará orientado a generar condiciones que protejan la salud de los colombianos, siendo el bienestar del usuario el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud. Para esto concurrirán acciones de salud pública, promoción de la salud, prevención de la enfermedad y demás prestaciones que, en el marco de una estrategia de Atención Primaria en Salud, sean necesarias para promover de manera constante la salud de la población.

6.5 Ley 1122 de 2007

Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1: [...] se hacen reformas en los aspectos de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, y mejoramiento en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de, inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud.

6.6 Ley estatutaria 1751 de 2015

por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

Artículo 2: [...] el derecho a la salud comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

6.7 Decreto 780 de 2016

Por el cual se expide el decreto único reglamentario del Sector Salud y Protección Social. Para el Sector Salud la calidad de la atención se mide por la Satisfacción del Usuario, por ende, las Instituciones Prestadoras de Los Servicios de Salud deberán evaluar periódicamente la percepción que tienen los Usuarios acerca de los servicios recibidos, creando con esto un insumo para mejorar la calidad de los servicios de Salud brindados.

6.8 Resolución 3280 de 2018

por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la ruta de atención de promoción y mantenimiento de la salud y la ruta integral de atención en salud para la población materno perinatal y se establecen directrices para su operación.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

7. Marco Institucional

La IPS Nuestra Señora de las Misericordias se encuentra ubicada en el Municipio de Bolívar Cauca, nace en el año 2008 debido a necesidad de ofrecer a los habitantes del municipio otras opciones que satisfagan las necesidades en salud, basados en atención con calidad, respeto por el ser humano en lo individual como familiar y colectivo de los habitantes del Suroccidente Caucano.

Según el Portafolio de Servicios para la Contratación del año 2020, la IPS Nuestra Señora de las Misericordias presta servicios de baja complejidad habilitados de acuerdo con el Decreto 1011/06, resolución 2003 de 2014 y tiene por objeto social prestar servicios integrales de salud, en el área ambulatoria (consulta médica, consulta enfermería, fisioterapia, programas de promoción y mantenimiento de la salud, laboratorio, odontología, higiene oral, salud pública y especialidades médicas). (pp.3-4).

La IPS teniendo en cuenta el desarrollado de las acciones de promoción y mantenimiento de la salud y la prevención de la enfermedad, de la resolución 3280 de 2018, como una estrategia que afecten positivamente los determinantes sociales de la salud del individuo, la familia y la comunidad, de los habitantes del municipio de Bolívar y los municipios vecinos, ha planteado estrategias de trabajo basados en la calidad.

Es importante recalcar que la IPS Nuestra Señora de las Misericordias Ltda, nace como iniciativa de un grupo que cree que la población del municipio de Bolívar – Cauca, merece otra alternativa para la solución de sus necesidades en salud, prestando servicios con calidad y respeto por el ser humano tanto en lo familiar como en lo individual, es por ello que se realiza el proceso de habilitación de acuerdo al Decreto 1011/06, resolución 2003 de 2014, las cuales tienen por objeto social prestar servicios integrales de salud, en el área ambulatoria (consulta médica, consulta enfermería, fisioterapia, programas de promoción y

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

mantenimiento de la salud, laboratorio, odontología, higiene oral, salud pública y especialidades médicas).

Misión

Somos una Institución Prestadora de Servicios de Salud de baja y mediana complejidad, con criterios de calidad, humanización, participación de la comunidad, en un ambiente tranquilo y de seguridad, generando confianza en la utilización de nuestros servicios, con la participación activa del usuario, familia y la comunidad, para la población de Bolívar y sus áreas de influencia. (pp.5).

Visión

En el 2022 ser la institución de salud líder del municipio de Bolívar, reconocida por proponer un nuevo concepto de la atención integral y respeto por el usuario, comprometidos con la calidad y el desarrollo social, nuestra constante estará dirigida a la satisfacción de nuestros clientes externos e internos (pp.5)

Los objetivos de la IPS van enmarcados a brindar servicios de atención baja y algunos de mediana complejidad con calidad, propendiendo por un modelo de atención preventivo, enfocados en la detección y control de factores de riesgo que puedan ocasionar daño en la salud, contribuyendo a disminuir la morbi-mortalidad aprovechando su talento humano capacitado y las tecnologías de información.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

8. Marco metodológico

8.1 Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación es un estudio transversal ya que se realizó en un periodo determinado de tiempo y cuantitativo por análisis de resultados. Para la recolección de información se aplicó una encuesta tipo likert (Es una encuesta de medición usada generalmente para medir puntos de vista con mayor grado de especificidad, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le propongamos, (Llauradó.2014)), por ende fue usada a través del modelo SUCE a los usuarios del servicio de consulta externa de la IPS Nuestra Señora de las Misericordias de Bolívar Cauca.

Las encuestas se realizaron vía telefónica, debido a la cuarentena obligatoria que vive el país a causa de la pandemia de COVID - 19, el listado de usuarios fue suministrado por parte de la IPS Nuestra Señora de las Misericordias.

8.2 Población

Población heterogénea de adultos usuarios del Servicio de Consulta Externa de la IPS Nuestra Señora de las Misericordias del Municipio de Bolívar Cauca.

8.3 Muestra

La muestra fue obtenida por muestreo intencional, fue tomada del promedio mensual de los usuarios que fueron atendidos en el servicio de consulta externa de la IPS Nuestra Señora de las Misericordias que, para el mes de enero de 2020, fue de 675 usuarios.

El cálculo del tamaño de la muestra se realizó mediante la fórmula para tamaño óptimo cuando la población es conocida, para nuestro caso 675 consultas del servicio de

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

consulta externa, con un nivel de confianza de 90% y un margen de error de 10%, el resultado obtenido fue de 62 que equivale al tamaño de la muestra.

8.4 Criterios inclusión

- Personas que acudieron al servicio de consulta externa durante los meses de enero y febrero de 2020.
- Mayores de edad 18 años cumplidos.
- Personas que voluntariamente decidan participar en el desarrollo de la encuesta.
- Personas que mentalmente no se encuentren impedidos para responder la encuesta.

8.5 Criterios de exclusión

- Personas que tengan algún tipo de relación con las personas que trabajan en la IPS Nuestra Señora de las Misericordias.
- Personas menores de edad hasta un día antes de cumplir 18 años.
- Personas que recibieron otros servicios de salud.
- Personas con discapacidad cognitiva.

8.6 Instrumento de recolección de datos

En este estudio se usó un instrumento previamente diseñado y validado por un grupo de expertos, profesionales médicos y de enfermería de las consultas externas del hospital, del Servicio de Atención al Paciente y del Servicio de Medicina Preventiva y Gestión de Calidad, además se contó con la colaboración de los expertos en estudios sociales de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid. Granado et al (2007, pp. 638-644)

El cuestionario es denominado “Satisfacción de los Usuarios de las Consultas Externas” (SUCE), comprende características importantes en la atención relacionadas con dos factores, el primero es llamado “Calidad Clínica”, Granado et al (2007) en la que se

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

incluyen: [...] seis cuestiones de la atención recibida durante la consulta desde el personal sanitario, como son el trato, la información y la protección de la intimidad, así como la calidad científico-técnica. (p.643)

El segundo factor, denominado “Calidad Administrativa” Granado et al (2007) incluye:

[...] “seis aspectos organizativos y estructurales como la comodidad de las instalaciones, la facilidad de los trámites o los tiempos de espera”. (p.643)

El instrumento SUCE está compuesto por 12 ítems que determinan los dos factores anteriormente mencionados. Cada uno de los ítems puntúan en una escala desde 1 hasta 10, siendo 1 la respuesta peor valorada y 10 la mejor. Existen cinco escalas de ponderación relacionadas con la satisfacción de usuarios. las cuales se describen en la siguiente tabla:

Tabla 1. Escala de ponderación de satisfacción de usuarios

PUNTAJE	CATEGORÍA
1-2	Deficiente
3-4	Insuficiente
5-6	Regular
7-8	Bueno
9-10	Excelente

8.7 Variables

8.7.1 Variables sociodemográficas

Tabla 2. Variables sociodemográficas

VARIABLE	DEFINICIÓN	NATURAL EZA	ESCALA	INDICADOR DE MEDIDA
Edad	“Principio universal de la organización social y tiempo que avanza desde el nacimiento hasta la actualidad” (Osorio, 2010, p. 2)	Cuantitativa	Razón	1. De 18 a 27 2. De 28 a 37 3. De 38 a 47 4. De 48 a 57 5. De 58 a 67

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

				6. De 68 a 77
Sexo	Etimológicamente, la palabra “sexo” proviene del latín sexus, que significa “cortar o dividir” (Gómez, 1995), implicando con ello la división y clasificación en machos y hembras a partir de sus características biológicas (González et al., 2016, p.2)	Cualitativo	Nominal	Masculino Femenino
Zona de Residencia	“Agrupaciones de las entidades singulares de población con el objeto de conseguir una repartición de población en grupos homogéneos respecto a una serie de características que atañen a su modo de vida.”(Instituto Vasco de Estadística, 2020, prr.1)	Cualitativo	Nominal	1.Urbano 2.Rural
Nivel Educativo	“Etapas que forman la educación de un individuo tomando como base un promedio de edad determinada. El cual al finalizar se le otorga un certificado de acreditación del nivel en cuestión” Ministerio de Educación, Presidencia de la República de Colombia (2013) p.7	Cualitativa	Ordinal	1 Básica primaria 2 Básica secundaria 3 Técnico 4 Universitario
Estado Civil	“Situación jurídica de una persona en la familia y la sociedad, determinada su capacidad para ejercer ciertos derechos y contraer ciertas obligaciones, es indivisible, indisponible e imprescriptible, y su asignación corresponde a la ley”. (Decreto 1260 de 1970, Presidencia de la República de Colombia	Cualitativa	Nominal	1 Casado 2 Soltero 3 viudo 4 Unión libre
Régimen de Salud	El Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos mediante el cual el Estado garantiza la prestación de servicios de salud a los(as) colombianos(as). Régimen contributivo: conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias al Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización, individual y familiar, o un aporte económico previo financiado directamente por el afiliado o en concurrencia entre éste y su empleador. Régimen subsidiado: Para lograr la afiliación de la población pobre y vulnerable del país al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), el Estado colombiano ha definido al régimen subsidiado en salud como su vía de acceso efectiva al ejercicio del derecho fundamental de la salud.(Colombia, Presidencia de la República, Ministerio de Salud y protección Social, p.1)	Cualitativa	Nominal	1.Subsidiado 2. Contributivo

8.7.2 Variables Cuestionario SUCE

Tabla 3. Variables cuestionario SUCE

VARIABLE	DEFINICIÓN	NATURALEZA	ESCALA	INDICADOR DE MEDIDA
----------	------------	------------	--------	---------------------

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Demora cita	El objetivo principal de la asistencia sanitaria es llevar a cabo una buena atención que sea aceptable para la población.El tiempo medido en las dimensiones de atención médica es un indicador de accesibilidad de los servicios de atención primaria en salud. Ogando et al.(1995) citado por Ballesteros et al (2003),prr.2	Cualitativa	Razón	Numérica
Señalización de las consultas	En las instituciones prestadoras de servicios de salud los accesos, áreas de circulación y salidas, deberán adecuarse y señalizarse (Resolución 4445 de 1996, Capítulo IX, p.9)	Cualitativa	Razón	Númerica
Facilidad trámites de admisión	El prestador de servicios de salud tiene establecido y documentado guías o procedimientos o manuales o normas para: Admisión (teniendo en cuenta capacidad y nivel de atención) y egreso de usuarios a la Institución. Resolución N° 155 de 2013, p.155	Cualitativa	Razón	Numérica
Tiempo de espera en consulta	Las instituciones prestadoras de servicios de salud, deberán dar aplicación a las normas y obligadas, a través de sus médicos generales, a realizar consultas con una duración no menor a veinte (20) minutos. Colombia, Ministerio de Salud y Protección Social, Ley 100 artículo 97	Cualitativa	Razón	Númerica
Comodidad de la sala de espera	Espacios en donde los usuarios interactúan en el tiempo y el espacio de la institución en un esquema relacional de actores con interacciones sociales en movimiento y en espera y con subniveles e intermediaciones durante el proceso de atención. (Bellamy,2019, p. 125)	Cualitativa	Razón	Numérica
Trato de personal de enfermería	Son aquellas percepciones que el paciente tiene acerca del personal de enfermería. El trato digno debe de seguir criterios importantes como la presentación del personal,su actitud hacia el paciente, así como la información que le brindará al mismo respecto a su estado de salud. Todo esto englobado en una atmósfera de respeto mutuo. (Concepto, 2012. parr, 1)	Cualitativa	Razón	Numérica
Trato de personal médico	Se refiere a la percepción que tiene los usuarios acerca del trato que reciben por parte del personal médico.	Cualitativa	Razón	Numérica
Intimidad de la consulta	El respeto a la intimidad personal, que dan su base antropológica al secreto médico, existe también hoy una mayor conciencia acerca de los múltiples atentados posibles a la autonomía individual. Si bien es cierto que el paciente es una persona y, como tal, un ser libre, que toma la decisión de consultar, el entregar información sensible desequilibra el poder e influencia que el profesional tiene sobre el paciente, con el consecuente compromiso de su autonomía y libertad. (Burrows, et al, 2014.p, 509)	Cualitativa	Razón	Numérica

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE
CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE
BOLÍVAR CAUCA**

Duración de la consulta	Los médicos deben seguir la norma como lo establece la Ley 23 de 1981, declaración de ética médica donde se indica en su Artículo 10. El médico dedicará a su paciente el tiempo necesario para hacer una evaluación adecuada de su salud e indicar los exámenes indispensables para precisar el diagnóstico y prescribir la terapéutica correspondiente.	Cualitativa	Razón	Numérica
Información que da el médico	Los médicos deben seguir la norma como lo establece la Ley 23 de 1981, declaración de ética médica, como lo indica en su artículo 3o. El médico dispensará los beneficios de la medicina a toda persona que los necesite, sin más limitaciones que las expresamente señaladas en esta Ley. y en la constitución política en los Art. 11 y 21.	Cualitativa	Razón	Numérica
Claridad de la información	Los médicos deben seguir la norma como lo establece la Ley 23 de 1981, declaración de ética médica, descrito en su artículo 18. Si la situación del enfermo es grave el médico tiene la obligación de comunicarle a sus familiares o allegados y al paciente en los casos en que ello contribuye a la solución de sus problemas espirituales o materiales.	Cualitativa	Razón	Numérica
Facilidad trámites para recita	Ley 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, artículo 1. objetivo general. Los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley.	Cualitativa	Razón	Numérica

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

9. Consideraciones Éticas

Teniendo en cuenta las normas bioéticas internacionales vigentes como son el código de Nuremberg (Comisión Nacional de Bioética, 1997), la declaración de Helsinki (Acta Bioethica, 2000), el reporte de Belmont (2003) y la Resolución 008430 de 1993 del Ministerio de Salud, en la cual se establecen las normas científicas técnico administrativas para la investigación en salud, esta investigación se considera sin riesgo ya que no se intervienen ni se modifican las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participarán en el estudio.

Se cumplieron con los principios éticos fundamentales como son: El principio de autonomía, beneficencia, no maleficencia, justicia, respeto, confidencialidad.

- **Autonomía:** para el cumplimiento de este principio se respetará la voluntad de elegir o decidir de manera libre y voluntaria la participación en el estudio, así como la libertad de brindar información sobre la atención brindada en la IPS Nuestra Señora de las Misericordias de Bolívar Cauca.

- **Beneficencia y no maleficencia:** Con esta investigación se busca el bien de los usuarios del servicio de consulta externa que están participando, ya que sus resultados serán la base para plantear estrategias que faciliten el ejercicio de una adecuada atención en este grupo poblacional. No se realizará ningún tipo de intervención, ni generará riesgos para los usuarios, solo se limitará a obtener información para conocer la situación real de esta temática en los usuarios de la IPS.

- **Justicia:** se garantizará este principio teniendo en cuenta que cualquier persona tiene derecho a participar en esta investigación, sin discriminación alguna y se brindará un trato digno y justo a quienes suministrarán la información.

- **Respeto:** se respetará la voluntad de participar en el estudio, así como la libertad de retirarse del mismo, no habrá ningún tipo de discriminación sexual, religiosa ni sociocultural,

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE
CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE
BOLÍVAR CAUCA

la información recolectada será utilizada solo para el cumplimiento de los objetivos de esta investigación.

- **Confidencialidad:** Se garantizará a los usuarios que su identidad no estará expuesta en la investigación, puesto que en el instrumento no se colocará nombre, firma ni documento de identidad. La información recolectada, se utilizará solo para la presente investigación; los resultados serán dados a conocer a las directivas de la IPS, se publicarán en revistas científicas y/o serán presentados en eventos académicos.

Se obtuvo el aval por parte de la Gerencia de la IPS Nuestra Señora de las Misericordias de Bolívar Cauca.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

10. Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos después de aplicar el Cuestionario SUCE a usuarios del servicio de consulta externa de la Clínica Nuestra Señora de las Misericordias del Municipio de Bolívar Cauca, durante los meses de enero y febrero del presente año.

Se realizaron 62 encuestas, 4 de ellas fueron excluidas debido a que presentaron edades superiores a los 77 años, quedando así con un total de 58 encuestas.

En primer lugar, se va a realizar la descripción de las características sociodemográficas y posteriormente se correlacionarán con cada una de las variables pertenecientes al cuestionario SUCE.

● Variables Sociodemográficas

Considerando la distribución por sexo, de los cincuenta y ocho usuarios encuestados 44 son mujeres pertenecientes a un 75,9% y 14 son hombres, correspondiente a un 24,1%. **(Ver Anexo Gráfico 1)**

El rango de edad de los pacientes encuestados en el servicio de consulta externa de la Clínica oscila principalmente entre 48 y 57 años obteniendo un porcentaje de 20,7% al igual que las edades de 68 y 77 años con el mismo porcentaje. **(Ver Anexo Gráfico 2)**

Con respecto a la zona de residencia el 65,5% pertenecen a zona rural y el 34,5% a la zona urbana perteneciente a la cabecera del Municipio de Bolívar Cauca. **(Ver Anexo Gráfico 3)**

En relación con la escolaridad, del total de la población encuestada el 50% tienen un nivel de escolaridad primaria, seguidos del 43,1% con un nivel educativo de bachillerato y la población restante perteneciente al 6,9% tienen otro nivel educativo más superior. **(Ver Anexo Gráfico 4)**

Con respecto al régimen de salud de los encuestados prevalece el régimen subsidiado con el 94,8%, el 3,4% son régimen contributivo y 1,7% ha sido atendido en la Clínica a través del servicio particular. **(Ver Anexo Gráfico 5)**

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

De los 58 encuestados, el 37,9% son solteros, el 31% vive en unión libre, el 25,9% son casados y el restante son viudos **(Ver Anexo Gráfico 6)**

Con respecto a la demora en citas para el servicio de consulta externa se observa que de las 58 encuestas realizadas el 56,9% lo califican con un valor entre 9 y 10 evidenciándose un excelente grado de satisfacción, seguidamente se cuenta con el 27,6% con una calificación entre 7 y 8 obteniendo una satisfacción buena, por otra parte existe una calificación regular con un porcentaje de 13,8% y finalmente se evidencia una calificación considerada como insuficiente debido a que se obtiene una puntuación de un usuario de 4. **(Ver Anexo Gráfico 7)**

En cuanto a la señalización de las consultas el 86,2% optó por una calificación entre 9 y 10 siendo un excelente grado de satisfacción, seguidamente hay un porcentaje de 8,6% pertenecientes a una satisfacción buena ya que se encuentran puntajes entre 7 y 8; se evidencia un 3,4% señalando una calificación de 6 siendo un grado de satisfacción regular y finalmente hay un 1,7% demostrando un grado de satisfacción insuficiente debido a que respondió con un valor de 3. **(Ver Anexo Gráfico 8)**

Con respecto a la variable de satisfacción en los trámites en admisión el 32,8% respondió con un puntaje de 86,2% puntuaron en una escala de excelente, el 8,6% seleccionó esta variable como un grado de satisfacción bueno, el 3,4% regular y finalmente el 1,7% como insuficiente. **(Ver Anexo Gráfico 9)**

Con respecto al tiempo de espera en consultas existen diferentes grados de satisfacción, en la escala de ponderación de excelente se observa un total de 32,7%, en el grado de satisfacción bueno se tiene un puntaje de 36,2% por los puntajes obtenidos de 7 y 8, en cuanto a la escala regular se obtiene un total de 20,6% indicando que el tiempo de espera en consultas no es el esperado y finalmente se presenta una escala de insuficiente con una ponderación de 10,3% que son usuarios realmente insatisfechos. **(Ver Anexo Gráfico 10)**

Para la variable de la comodidad de la sala de espera se evidencia que existe un excelente grado de satisfacción obteniéndose así un puntaje de 86,2%, de igual manera existe un grado de satisfacción bueno con un porcentaje de 10,3%, sin embargo, existen respuestas relacionadas con un grado de satisfacción regular de 1,7% y con un grado de satisfacción insuficiente del 1,7% respectivamente. **(Ver Anexo Gráfico 11)**

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

En cuanto a la variable Trato por parte del personal de enfermería, se puede demostrar que la mayoría de las personas encuestadas tienen una excelente percepción 94.8% y buena con un 5,1%, esto indica que el personal de enfermería de la IPS nuestra señora de las Misericordias de Bolívar Cauca brinda atención de calidad a sus usuarios. **(Ver Anexo Gráfico 12)**

En la variable Trato por parte del personal médico el 89,6 % perciben como excelente el trato, el 8,6% como bueno y el solo el 1,7 % como regular, en términos generales la mayoría de las personas encuestadas tiene una adecuada percepción del trato por parte del médico, esto indica que se están prestando servicios con calidad. **(Ver Anexo Gráfico 13)**

En la variable cuidado con su intimidad durante la consulta el 82,7 % perciben como excelente el trato, el 17,2% como bueno, se demuestra que las personas encuestadas están satisfechas con la intimidad durante la consulta que Brinda la IPS Nuestra Señora de las Misericordias. **(Ver Anexo Gráfico 14)**

Se evidencia que para la duración de la consulta de los 58 encuestados, 23 (39,7%) la califican con un valor de 9, 21 (36,2%) con un valor de 10, 10 (17,2%) con un valor de 8; 2 (3,4%) con un valor de 7 y dos usuarios califican con 5 y 6 equivalente al (1,7%) para cada valor. **(Ver Anexo Gráfico 15)**

Con respecto a la información clínica se pudo evidenciar que 30 (51,7%) usuarios calificaron con un valor de 9; 22 (37,9%) con un valor de 10, 3 (5,2%) con un valor de 8 que recibieron información sobre su problema de salud por parte del médico tratante, un usuario (1,7%) indicó no haber recibido información sobre su problema de salud. **(Ver Anexo Gráfico 16)**

Con relación a la claridad con la que el médico de consulta externa les explica a los usuarios sobre el tratamiento que deben realizar para mejorar su salud encontramos que 20 de ellos (48,3%) califican con valor de 10; 23 (39.7%) con valor de 9; 6 (10,3%) con valor de 8, esto indica que los usuarios se encuentran satisfechos con las explicación que el médico (a) les ha brindado de cómo deben tomarse sus medicamentos y en los horarios adecuados, un usuario (1,7%) califica con valor de 5, indicando que no estaba satisfecho con la explicación del médico. **(Ver Anexo Gráfico 17)**

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Acerca de la facilidad que tienen los usuarios para realizar los trámites respectivos después de asistir a su cita médica de consulta externa se encuentra que de las 58 respuestas evaluadas de 1 a 10 , siendo 1 el menor nivel (deficiente) y 10 el mayor nivel (excelente) el 20 (34.5%) califican con valor de 9; 17(29,3%) con valor de 10, 8 (13.8%) con valor de 8; 6 con valor de (10,3%), esto evidencia que los usuarios tienen facilidad de realizar los trámites respectivos después de asistir a la cita médica. **(Ver Anexo Gráfico 18).**

Variables cruzadas del Cuestionario SUCE

Con respecto a la demora en citas para el servicio de consulta externa se observa que los hombres demuestran un nivel de satisfacción entre excelente (5), bueno (15) y regular (4), adicionalmente se determina que presentan un nivel educacional entre primaria y bachillerato. Con respecto a las mujeres, se evidencia que resalta la escala de ponderación de excelente en el grado de satisfacción y la mayoría son pertenecientes a los niveles de educación entre primaria y bachillerato, sin embargo, existen usuarios no tan satisfechos con el servicio recibido perteneciente a esta variable y es indispensable reconocer que pertenecen a un nivel de educación de primaria y a otros más superiores. **(Ver Anexo Gráfico 19)**

Con relación a la edad y zona de residencia **(Ver Anexo Gráfico 20)**, los usuarios pertenecientes a la zona rural y en edades de 68 a 77 años fueron los que tuvieron mayor grado de satisfacción puntuando una calificación como excelente, sin embargo en el rango de edad de 58 a 67 años se observa una puntuación como insuficiente, así mismo se evidencian puntuaciones con un grado de satisfacción regular en las demás edades; con respecto a usuarios de la zona urbana (cabecera municipal) en las edades entre 48 y 57 años son los que presentan un mayor grado de satisfacción, en cuanto a los rangos de edad de 18 a 67 años puntúan una escala de satisfacción como buena, estos datos se ven reflejados en que la zona urbana presenta un mayor grado de satisfacción en comparación con los usuarios de las zonas rurales.

Con respecto a las señalizaciones de orientación, las mujeres pertenecientes al nivel educativo de primaria y bachiller puntuaron un mayor grado de satisfacción al igual que las que han tenido un nivel de educación superior, sin embargo existe una insatisfacción por parte de una participante con una escolaridad de primaria; para el caso de los hombres la mayoría puntúa el grado de satisfacción en la escala de excelente, los cuales tiene un nivel

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

educativo entre primaria y bachillerato, por otra parte existen casos en los que algunos usuarios optaron por un nivel de satisfacción regular. **(Ver Anexo Gráfico 21)**

Para las variables sociodemográficas de edad y zona de residencia relacionadas con la variable de señalización de consultas, se demuestra que la zona rural presenta mayor grado de satisfacción resaltando las edades entre 68 y 77 años y los demás rangos de edades optaron por un nivel de satisfacción entre bueno y regular; ahora bien, para la zona urbana (cabecera municipal) el rango de edad que mayor satisfacción está entre los 48 y 57 años, cabe resaltar que en las edades entre 28 y 37 años existe un grado de satisfacción insuficiente. **(Ver Anexo Gráfico 22)**

Con respecto a la variable de trámites en admisión se presenta mayor grado de satisfacción en las mujeres que tienen un nivel educativo de primaria y bachillerato, sin embargo se evidencia un caso en el que hay un nivel de satisfacción calificada como deficiente por parte de una participante con un nivel de educación de bachiller y otros superiores; en cuanto a los hombres se demuestra que resalta la escala de ponderación entre excelente y bueno siendo pertenecientes a un nivel educativo entre primaria y bachillerato. **(Ver Anexo Gráfico 23)**

En cuanto a la relación de las variables trámites en admisión, edad y zona de residencia, se presenta que en la zona rural en todos los rangos de edades resaltando las de 68 a 77 años existe un excelente grado de satisfacción, sin embargo en los rangos entre 18 y 37 años se evidencia que hay un deficiente grado de satisfacción en cuanto al servicio ofrecido en admisión; para la zona urbana (cabecera municipal) en la mayoría de los rangos de edades existe un grado de satisfacción alto, sin embargo existe un caso con una puntuación de deficiente en un rango de edad de 38 a 47 años. **(Ver Anexo Gráfico 24)**

Se evidencia que para la variable relacionada con el tiempo de espera en consultas las mujeres presentan mayor nivel de satisfacción encontrándose en diferentes niveles educativos, sin embargo existen grados de satisfacción entre regular e insuficiente demostrando que el tiempo de espera en consultas no es el esperado; en cuanto a los hombres sobresale la escala de satisfacción entre excelente y bueno con niveles educativos entre primaria y bachiller, por otra parte existe un insuficiente grado de satisfacción pertenecientes a los niveles educativos entre primaria y bachillerato. Es importante aclarar que la razón de las personas que puntuaron un nivel de satisfacción insuficiente se debe a que en la Clínica

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Nuestra Señora de las Misericordias se cuenta con la disposición de un solo médico según datos suministrados por los participantes. **(Ver Anexo Gráfico 25)**

Para la relación de las variables de edad y zona de residencia con el tiempo de espera en consultas, se evidencia que el mayor grado de satisfacción se presentó en usuarios de zonas rurales en diferentes rangos de edades sin embargo se evidencia insatisfacción en distintas edades; ahora bien, en cuanto a la zona urbana se registran distintos grados de satisfacción prevaleciendo las escalas entre excelente y bueno, cabe aclarar que se evidencia insatisfacción en el rango de edad de 58 a 67 años. **(Ver Anexo Gráfico 26)**

Se puede evidenciar que para la variable comodidad de la sala de espera 12 hombres con nivel educativo primaria dicen que la comodidad de la sala de espera es Excelente, frente a 2 hombre bachilleres que definen la satisfacción como buena y excelente, teniendo en cuenta lo anterior para la población masculina la percepción de la comodidad de la sala de espera es la adecuada.

En cuanto a la población Femenina la mayoría de las encuestadas perciben la comodidad como excelente, 16 mujeres con primaria, 16 Bachilleres, 1 técnico y dos Universitarias, 6 mujeres la perciben como buena, 4 Bachilleres y 1 técnica, 2 mujeres bachiller como insuficientes y otra como deficientes. **(Ver Anexo Gráfico 27)**

En cuanto a la variable comodidad de la sala de espera frente a edad y zona de procedencia se puede evidenciar que en el primer rango de edad de 18 - 27 años 8 personas del área rural perciben el servicio de la siguiente manera 4 excelente, 2 bueno, 1 insuficientes y 1 deficiente, y 4 personas del área urbana lo clasifican como 2 excelente y 2 bueno.

Para el Rango de edad 28 -37 años, las personas del área rural y urbana lo clasifican como excelente 4 y 3 respectivamente. Rango de edad 38-47 años, 7 personas perciben el servicio como excelente 4 del área rural y 3 del área urbana, 2 personas lo perciben como bueno 1 del área rural y 1 del área urbano. De las personas entre el rango de edad 48- 57 años, 7 del área rural y 7 del área urbana perciben la comodidad como excelente.

Para el rango de edad de 58 - 67 años, 6 personas 3 del área rural y 3 del área urbana perciben el servicio como excelente y en el último rango de edad 68 - 77, 11 personas rurales perciben el servicio como excelente. **(Ver Anexo Gráfico 28)**

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Para la variable Trato por parte del personal de enfermería, los hombres con nivel educativo primaria lo califican como excelente 11 personas y 1 como bueno, 2 personas con nivel educativo bachillerato lo califican como excelente. Para el caso de la población femenina la mayoría de las mujeres perciben el trato como excelente 22 bachillerato, 17 primaria, 2 universitarias y 1 técnica, y 2 mujeres, una bachiller y una técnica perciben el servicio como bueno.

Según los datos recolectados, el trato de parte del personal de enfermería hacia los usuarios de la IPS Nuestra Señora de las Misericordias se está brindando con calidad y se puede demostrar que los usuarios lo percibiendo de una manera satisfactoria. **(Ver Anexo Gráfico 29)**

En cuanto a la variable trato por parte del personal de enfermería frente a edad y zona de procedencia se puede evidenciar que en el primer rango de edad de 18 - 27 años 13 personas perciben el trato como excelente, 7 del área rural y 4 del área urbana y 1 persona rural lo percibe como buena. Con respecto a las edades de 28 -37 años, las personas del área rural y urbana lo clasifican como excelente 4 y 3 respectivamente. Rango de edad 38-47 años, 9 personas perciben el servicio como excelente 6 del área rural y 3 del área urbana, 1 personas del área rural lo perciben como bueno. De las personas entre el rango de edad 48- 57 años, 6 del área rural y 6 del área urbana perciben la comodidad como excelente. Para el rango de edad de 58- 67 años, 6 personas 3 del área rural y 3 del área urbana perciben el servicio como excelente y en el último rango de edad 68 - 77, 10 personas rurales perciben el servicio como excelente y 1 como bueno. **(Ver Anexo Gráfico 30)**

Para la variable Trato por parte del personal de médico, 12 hombres con nivel educativo primaria perciben el trato como excelente al igual que 2 hombre con bachillerato, 3 hombre con nivel educativo primaria como bueno 2 y 1 como regular. En cuanto a las mujeres encuestadas 41 mujeres perciben el trato como excelente, 21 de nivel educativo Bachiller, 17 de primaria, 2 universitarias y 1 técnica. **(Ver Anexo Gráfico 31)**

En cuanto a la variable trato por parte del personal médico frente a edad y zona de procedencia se puede evidenciar que en el primer rango de edad de 18 - 27 años 12 personas encuestadas perciben el trato como excelente, 11 rurales y 1 urbano. Para el Rango de edad 28 -37 años, 6 personas perciben el trato como excelente 3 rurales y 3 urbanas y 1 persona rural lo percibe como bueno. Rango de edad 38-47 años, 9 personas perciben el servicio

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

como excelente 9 del área rural y 3 del área urbana, 1 persona rural lo percibe como bueno. De las personas entre el rango de edad 48- 57 años, 6 del área rural y 6 del área urbana perciben la comodidad como excelente. Para el rango de edad de 58- 67 años 6 personas 3 del área rural y 3 del área urbana perciben el servicio como excelente y en el último rango de edad 68 - 77, 11 personas del área rural perciben el trato de la siguiente manera, 8 excelente, 2 bueno y 1 regular. **(Ver Anexo Gráfico 32)**

Para la variable cuidado con su intimidad durante la consulta para el caso de los hombres encuestados 10 hombres perciben cuidado de la intimidad como excelente 7 de nivel educativo primaria y 3 bachilleres y 4 hombres lo perciben como bueno.

En caso de las mujeres 38 encuestadas perciben el servicio como excelente, 21 bachilleres, 14 con nivel educativo primaria, 2 técnicas y 1 universitaria, 6 mujeres perciben como bueno 3 de nivel educativo primaria y 2 bachilleres y 1 universitaria.

En términos generales la percepción de del cuidado de la intimidad es excelente y bueno lo que indica que la IPS Nuestra señora de las Misericordias, brinda una adecuada intimidad durante la consulta. **(Ver Gráfico 33)**

En cuanto a la variable cuidado con su intimidad durante la consulta frente a edad y zona de procedencia se puede evidenciar que en el primer rango de edad de 18 - 27 años 12 personas perciben el trato como excelente 7 del área rural y 4 del área urbana y 1 persona rural lo percibe como buena. De las personas entre el rango de edad 48- 57 años, 4 del área rural y 6 del área urbana perciben la comodidad como excelente y 2 personas del área urbana lo perciben como bueno. Para el rango de edad de 58- 67 años, 5 personas 3 del área rural y 2 del área urbana perciben el servicio como excelente y 1 persona rural como bueno y en el último rango de edad 68 - 77, 10 personas rurales perciben el servicio como excelente y 4 como bueno. **(Ver Anexo Gráfico 34)**

Se evidencia que con respecto al a la duración de la consulta y teniendo en cuenta las personas que se encuestaron (58 usuarios), se indica que el sexo femenino predomina con 44 respuestas, donde 17 de ellas corresponden a mujeres con nivel educativo bachillerato, 16 con un nivel educativo de primaria, 1 técnico y 1 universitario indicando que las usuarias se sienten satisfechas con el tiempo que el médico toma para realizar el análisis de su patología calificándolo con excelente. También se observa que de los 14 hombres encuestados 9 se

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

sientes satisfechos con la duración de la consulta y tienen un nivel educativo de 7 en primaria y 2 en bachillerato. **(Ver Anexo Gráfico 35)**

En el gráfico se evidencia que los usuarios que asisten a la IPS Nuestra señora de la Misericordias de Bolívar Cauca el 65.5% pertenecen a la zona rural y el 32.75% pertenecen a la zona urbana, siendo esto un factor importante para la atención, dado que las personas que acuden a estos servicios tienen que asistir los sábados a solicitar las citas y ser atendidos el mismo día. **(Ver Anexo Gráfico 36)**

Las mujeres indican que la información recibida durante la consulta sobre su problema de salud es Excelente, evidenciándose en la encuesta a 36 usuarias, las cuales tienen un nivel de estudio de bachillerato y primaria y 12 hombres indican lo mismo estos con el mismo nivel educativo. **(Ver Anexo Gráfico 37)**

Se encuentra que de acuerdo a las edades de 18 a 77 años como se evidencia en la gráfica, la mayoría de usuarios entre hombres y mujeres con un total de 52 (89,6%) personas encuestadas indican que la información clínica recibida sobre su problema de salud es excelente, 4 (6,8%) personas indican un valor de bueno y 2 (3,4%) de regular. **(Ver Anexo Gráfico 38)**

Teniendo en cuenta los diferentes niveles educativos se encuentra 51 personas tanto hombres como en mujeres indican que la claridad con la que se explicó el tratamiento es excelente, 6 personas dan un valor de bueno y 1 un valor de regular. **(Ver Anexo Gráfico 39)**

Se evidencia que los usuarios de la zona rural prevalecen en el estudio, al momento de explicar el tratamiento 34 de estos usuarios califican con un valor de excelente, 3 de bueno y 1 de regular, algo similar se evidencia en la zona urbana donde 17 personas indican como excelente la claridad con la que se explica el tratamiento y 3 usuarios indican que es bueno. **(Ver Anexo Gráfico 40)**

Se evidencia en la gráfica que la Facilidad de los trámites que ha tenido que hacer los usuarios necesitando volver a citarse ha sido excelente con un valor de 37 usuarios, 13 usuarios califican esto como bueno, 4 como regular y 3 como insuficiente. **(Ver Anexo Gráfico 41)**

Tanto los usuarios de la zona rural como los de la zona urbana coinciden que han tenido la facilidad de los trámites al volver a citarse, esto se muestra en la gráfica anterior con un

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

valor de 36 usuarios entre hombres y mujeres, 14 califican como bueno, 3 como regular, 3 como insuficiente. **(Ver Anexo Gráfico 42)**

6.1. Resultados no Relacionados

Al realizar el trabajo de campo, independientemente de las variables revisadas en los procesos de entrevistas se identificaron otros elementos como:

La Mayoría de las personas encuestadas coinciden en que la atención por parte del personal médico es excelente, “ La Doctora que había antes y el Doctor nuevo son muy amables y explican muy bien lo que tenemos y el tratamiento que debemos realizar, son excelentes”, “ En la clínica nos atienden como uno se lo merece, a nosotros los campesinos”, “ Estoy muy contenta afirman que la atención es muy buena y que se recomienda la contratación de otro médico para que la atención sea más ágil”.

Por otra parte, consideran al personal de enfermería como excelentes e integrales, “La enfermera Julia es muy buena y amable conmigo, es la mejor enfermera que he conocido y quisiera felicitarla”.

En cuanto a la solicitud de citas médicas, una de las personas entrevistadas afirmó “Es fácil, sacar un cita médica en la clínica y lo atienden rápido el mismo día o al día siguiente, sobre todo, cuando no son días de mercado”, aunque en contraposición de este comentario también existieron personas que afirmaron que para conseguir citas por medio de llamada telefónica es muy difícil, “ Muchas Veces he llamado para sacar una cita y no me responden, he tenido que ir personalmente”, también varias personas de las entrevistadas recomendaban que sería muy bueno que en los días de mercado, en los cuales hay transporte desde la zona rural se priorice la citas médicas para esta población, teniendo en cuenta que el tiempo en que pueden estar en la cabecera municipal antes de volver a su lugar de residencia es corto, además debe realizar otras actividades como hacer el mercado, a pesar de levantarse temprano a realizar estas actividades muchas veces no alcanza el tiempo.

Con respecto a la atención en la ventanilla en donde se realiza la asignación de citas, atención al usuario y facturación, hubo personas que afirmaron que la atención en ocasiones no era la mejor, “El muchacho no busca soluciones, una vez fui por una cita y simplemente me dijo no hay, pero no me dijo venga otro día ni nada”, “El muchacho a veces no es amable,

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE
CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE
BOLÍVAR CAUCA

responde de mala manera, yo entiendo que no todos el tiempo estamos de buenas, pero debe ser un poco más cordial”.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

11. Discusión

En este trabajo se buscó conocer el grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa y se realizó el cruce de variables sociodemográficas anteriormente descritas. Referente a los resultados a nivel general se indica una relación positiva en la mayoría de las variables y el cuestionario SUCE. Es necesario resaltar que con respecto al objetivo específico número dos, en cual se buscaba realizar comparaciones entre los resultados obtenidos en el presente trabajo y las encuestas previas de la IPS, no fue posible realizarlo; dado que los tipos de encuestas son diferentes, sin embargo se realizaron comparaciones con otros estudios a nivel internacional lo que permitió conocer otros tipos de vista diferentes a los planteados pero muy enriquecedores para nuestro trabajo y para la IPS.

Según algunos estudios, los niveles de satisfacción de usuario en atenciones de consulta externa oscilan entre 60% y 82%, de cierta manera dependen del público estudiado, servicio o establecimiento tiempo de solicitud de consulta. (Seclén-Palacín J, Darras C. 2000, p.128). En relación con el estudio de investigación con respecto a las variables del cuestionario a nivel general se observa que la IPS presenta un grado de satisfacción entre excelente y alto, en la variable de solicitud de la consulta lo cual demuestra que los usuarios se sienten conformes con el servicio recibido. Llama la atención que en la muestra a estudio hay un alto porcentaje de analfabetas y de pacientes con solo educación en primaria, sin embargo, los trámites son hechos para que sin importar el nivel educativo sean posible solicitar la cita.

En un estudio realizado en Colombia, se utilizó la herramienta PECASUSS para medir el grado de satisfacción según la percepción de los pacientes, donde una de sus variables es el tiempo de espera, percibiéndolo como corto por la mayoría de sus usuarios (Cabrera Arana, G., Bello Parias, L., Londoño Pimienta, J., 2008); con respecto al presente estudio es similar los resultados debido a que la apreciación del tiempo esperado fue acorde para algunos pacientes del servicio de consulta externa, el cual estuvo influenciado por otras variables como el trato del personal médico, obteniéndose una percepción de tiempo corto sin importar los minutos.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que en otros usuarios esta variable fue valorada con un grado de insatisfacción y puede relacionarse con el estado de ánimo del paciente o por

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

la patología que presente, afectando fundamentalmente la percepción del tiempo de demora, lo cual se puede relacionar con un hallazgo encontrado en el Instituto Nacional de Estadística e informática (2014, p.32) a través de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud en Perú, en la que los usuarios del servicio de consulta externa manifestaron que el tiempo de espera para la atención era muy prolongado.

En cuanto a la variable Trato por parte del personal de enfermería, se puede demostrar que la mayoría de las personas encuestadas tienen una excelente percepción 94.8 % y buena con un 5,1 %, esto indica que el personal de enfermería de la IPS nuestra señora de las Misericordias de Bolívar Cauca, brinda atención de calidad a sus usuarios; resultados diferentes se encuentran en el estudio de (Martínez Ibarra J.C., 2012); donde indica que el cumplimiento por criterios del indicador Trato Digno se observó que los que se encuentran en alerta roja fueron: “la enfermera se presenta” (55.5%), “se interesa porque su estancia sea agradable” (76.3%) y “le enseña los cuidados respecto a su padecimiento” (76.1%); y se encuentra muy similar con el criterio del indicador en semaforización verde de “la enfermera lo trata con respeto” (96.1%)

Referente al trato que reciben los usuarios por parte del personal médico en el estudio se encontró que el 89,6 % perciben como excelente el trato, el 8,6% como bueno y el solo el 1,7 % como regular; se encuentra que en el estudio de (Ovalle Garzón M., Ovalle Garzón ME., 2010) es muy similar ya que se indica que la satisfacción es alta, por el trato cordial, respetuoso y terapéutico manifestado por los usuarios en un servicio de alta demanda evidenciando Satisfecho 80%, conforme 15% e inconforme 5% . Por el contrario, se evidencia que el trato por el personal de enfermería es relativamente considerable de inconformismo por un trato inadecuado, poca atención, poco compromiso y orientación mínima hacia los usuarios.

Otro estudio realizado por (Sánchez Barrón L.,2012) evidencia que el trato percibido por el usuario al momento de ser recibido por el médico. El 88.2 % lo percibió como agradable, No obstante, para un 11.8 % éste trato no fue percibido como agradable. Es necesario sensibilizar al médico para que el trato al momento de recibir al paciente sea el mejor.

Con respecto al cuidado con su intimidad durante la consulta el 82,7 % perciben como excelente el trato, el 17,2% como bueno, se demuestra que las personas encuestadas están

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

satisfechas con la intimidad durante la consulta que Brinda la IPS Nuestra Señora de las Misericordias, situación similar se encuentra en el estudio realizado por (Hernández García I., González Torga A., Villanueva Ruiz C., García Shimizu P., Martín-Ruiz A.C., Arnau-Santos M. 2009) donde se indica que los aspectos mejor valorados corresponden al trato dispensado por parte del personal médico, la información clínica recibida sobre su problema de salud y la facilidad de los trámites que tuvo que hacer si necesito obtener otra cita, el cuidado con la intimidad del paciente durante la consulta con un 95,5%.

En cuanto a la duración de la consulta, el 37,9% con un valor de 10 haciendo referencia a una excelente atención, seguido de 51,7% de los usuarios encuestados calificaron con un valor de 9, calificándolo como bueno; algo similar se presenta en el estudio de (Ortiz Espinosa, R., Muñoz Juárez S., Lechuga Martín del Campo D., Torres Carreño E., 2003); donde el tiempo de consulta fue considerado como Muy Bueno para el 16.3% de los usuarios y fue percibido como Bueno para un 68.7 %. Es decir que para un 85% de los usuarios entrevistados, la duración de la consulta fue bien evaluada.

Por lo que se refiere a la información clínica recibida sobre su problema de salud se pudo evidenciar en el estudio actual que el 37,9% calificaron la información recibida con un valor de 10, el 51,7% de los usuarios calificaron con un valor de 9; y el 5,2% con un valor de 8, el 1,7% indicó no haber recibido información sobre su problema de salud, una evaluación similar se tiene del estudio de (Acosta L.; Burrone M.S.; Lopez de Neira M.J.; Lucchese M.; Cometto C.; Ciuffolini B.; Didoni M.; Jure H.; Acevedo G.; Estario J.C.; Fernández A.R. ,2011), donde se encuentra que más del 85,4% de los encuestados realizó una evaluación positiva de los aspectos del servicio, entre ellos la buena información y comunicación, el respeto en el trato y el tiempo que se le dedica para atenderlos. El 81,1% de los encuestados refirió que se encuentra totalmente satisfecho, en relación a la última consulta, con la explicación de su problema por parte del profesional. Como así también el 82,7% se encuentra satisfecho con el trato brindado por el profesional y el 80,5% se encuentra totalmente satisfecho con el alivio o curación de su problema.

En lo que respecta a la claridad con la que el médico de consulta externa les explica a los usuarios sobre el tratamiento que deben realizar para mejorar su salud encontramos que 48,3% califican con valor de 10; 39.7% califica con valor de 9; y el 10,3% con valor de 8, encontrándose que los usuarios se encuentran satisfechos con las explicación que el médico (a) les ha brindado sobre la forma de cómo deben tomarse sus medicamentos y en qué

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

horarios, un usuario (1,7%) califica con valor de 5, indicando que no estaba satisfecho con la explicación del médico; con un porcentaje mayor para una buena calificación se encuentra en el trabajo de investigación de (Ríos Cáceres A., Barreto Galeano A., Martínez Duque A. 2015); donde se encuentra que en el Hospital de Tenjo la solución que se brinda a los usuarios en gran medida es buena en un 63% , ni mala ni buena o neutra en un 23%, muy buena en un 13% y finalmente muy mala en un 1%, este porcentaje de muy malo se relaciona con el del estudio actual, donde un usuario indica que califica el servicio como malo.

Al hacer la comparación entre los resultados obtenidos de la encuesta de la IPS es importante aclarar que anteriormente se han realizado encuestas de satisfacción según la Resolución 256 del 2016 y según los últimos resultados obtenidos en el primer trimestre del año 2020 indican que la satisfacción de los usuarios es muy buena y buena, ratificando lo encontrado en esta investigación donde la mayoría de las personas afirmaron que el servicio de consulta externa ofrecido por la IPS es Excelente y bueno.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

12. Conclusiones

Una vez procesada y analizada la información recolectada con los usuarios de la IPS Nuestra Señora de las Misericordias se puede concluir que:

Los resultados obtenidos de manera global sobre la satisfacción de los Usuarios de Consulta externa fueron excelentes y buenos, lo que evidencia la calidad con que la IPS está brindando los servicios de salud.

Debido a la cuarentena en la que se encuentra el país a causa de la pandemia por COVID - 19, se realizó la recolección de la información por medio de llamada, usando el cuestionario SUCE, lo que fue muy productivo para nuestra investigación dado que los usuarios entrevistados después de resolver el cuestionario expresaban sus puntos de vista positivos y por mejorar sobre la IPS, lo que demuestra que los usuarios tiene una adecuada percepción sobre el servicio de consulta externa que ofrece la Institución, además se debe continuar con el trabajo por mantener la calidad de los servicios que ofertan y mantener satisfecho al usuario.

En cuanto a la comparación de los resultados obtenidos en nuestra investigación y los resultados de la IPS Nuestra Señora de la Misericordias es importante resaltar que se usaron instrumentos diferentes, los cuales se caracterizan por sus respuestas cerradas, sin embargo, se tuvo en cuenta las opiniones diferentes a las requeridas.

Para finalizar se realizó un informe con los resultados obtenidos, conclusiones y recomendaciones, el cual se entregará a la gerencia de la IPS Nuestra Señora de la Misericordias, con el fin que conozcan nuestros resultados para que los mismos sirvan de herramienta para continuar y mejorar con la calidad de los servicios de salud que brinda.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

13. Recomendaciones

Después de haber tenido la grata oportunidad de realizar el presente proyecto de investigación en la IPS Nuestra Señora de la Misericordias de Bolívar Cauca y de analizar los resultados obtenidos, teniendo en cuenta las posibilidades y el contexto de las Institución las investigadoras se permiten realizar las siguientes recomendaciones:

La IPS Nuestra Señora de las Misericordias realiza de manera continua encuestas de satisfacción a sus usuarios, enmarcado en la resolución 256 de 2016, en la que se pide la evaluar específicamente de algunos elementos relacionado con la atención por medio de 5 pregunta, se recomienda a los tomadores de decisiones de la IPS que conozcan más profundamente la opinión que tienen sus usuarios acerca de los servicios recibidos, a través de la realización de encuestas de satisfacciones que incluyan preguntas abiertas, con el fin de que el usuario pueda expresarse de manera más libre.

Se sugiere además que se usen las encuestas por medio telefónico, dado que según nuestra propia experiencia como investigadoras se puede constatar que este medio permite expresar mejor las opiniones. Además de utilizar la misma estrategia para evaluar otros servicios y así conocer mejor la opinión de los usuarios.

Se recomienda además que se evalúe la atención de todo el personal (Personal de aseo, personal administrativo) que labora dentro de la IPS, para determinar la satisfacción de estos servicios brindados por la IPS.

En términos generales los usuarios de la IPS tienen una adecuada percepción de los servicios recibidos en consulta externa, se sugiere que dentro de las reuniones que se realizan con el personal que labora dentro de la institución se socialice los resultados obtenidos en el presente trabajo y en las encuestas de satisfacción institucionales y se planteen estrategias que permitan mejorar la mantener y mejorar la percepción que los usuarios tiene.

Se recomienda la creación de cronogramas, horarios de atención e incluso brigadas de salud extramurales, pensando en el beneficio en las personas del área rural especialmente en los días de más afluencia como lo son los días de mercado en la cabecera municipal.

Con respecto a las entrevistas que se realizaron a los usuarios se logró evidenciar que consideran importante la contratación de más recurso humano para la atención de los pacientes en consulta externa.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Se propone para estudios posteriores tener en cuenta una población mayor para obtener un rango más amplio de resultados ya que con este estudio de caso se demostró de manera corta la satisfacción de los usuarios.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE
CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE
BOLÍVAR CAUCA

14. ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de Satisfacción del Usuario de Consultas Externas (SUCE)

Tipo de identificación: CC __ CE __	N° de identificación:									
Sexo: F __ M __ Otro __	Edad: 18 a 27 __ 28 a 37 __ 38 a 47 __ 48 a 57 __ 58 a 67 __ 68 a 77 __									
Zona de residencia: Urbano __ Rural __	Nivel Educativo: Primaria __ Bachillerato __ Universitaria __ Otro __									
Estado civil: Soltero __ Casado __ Unión libre __ Otro __	Régimen: Subsidiado __ Contributivo __ Otro __									
PREGUNTA	OPCIÓN DE RESPUESTA									
El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Los trámites que tuvo que hacer en Admisión	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El tiempo de espera en consultas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La comodidad de la sala de espera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El trato por parte del personal de enfermería	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El trato por parte del personal médico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El cuidado con su intimidad durante la consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La duración de la consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La información clínica recibida sobre su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Anexo 2. Presupuesto

Tabla 4. Presupuesto

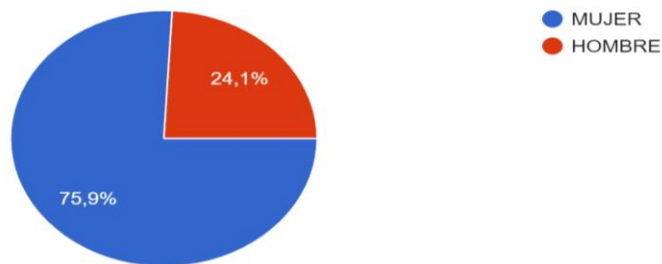
Rubros	Universidad del Cauca Universidad EAN		Total
	Efectivo	Especie	
Personal investigador			\$6.000.000
		\$6.000.000	
Pago por asesorías		\$ 4.200.000	\$ 4.200.000
Equipos		\$1.500.000	\$4.500.000
Software	\$300.000		\$300.000
Materiales	\$1.000.000		\$1.000.000
Impresos y publicaciones	\$500.000		\$500.000
Comunicaciones y transporte	\$2.500.000		\$2.500.000
Subtotal costos	\$4.300.000	\$11.700.000	\$16.000.000

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Anexos de Gráficos de Resultados

Gráfico 1. Sexo

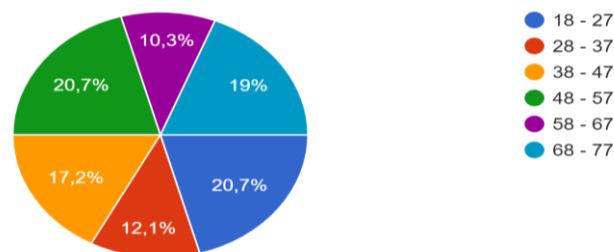
SEXO
58 respuestas



Fuente: Propia.

Gráfico 2. Edad

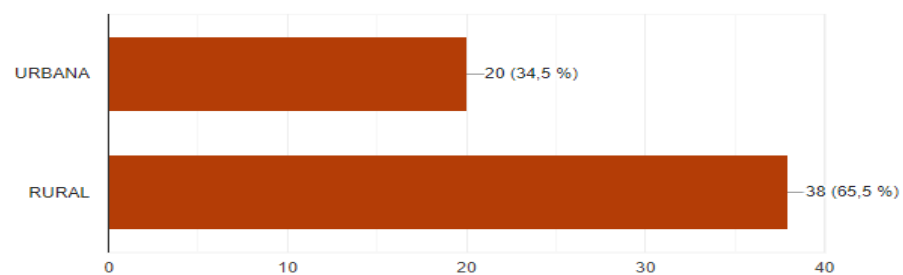
EDAD
58 respuestas



Fuente: Propia.

Gráfico 3. Zona de Residencia

ZONA DE RESIDENCIA
58 respuestas



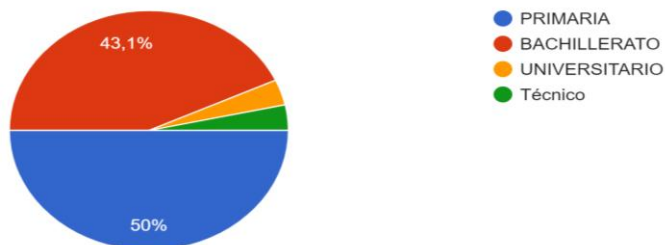
Fuente: Propia.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Gráfico 4. Nivel Educativo

NIVEL EDUCATIVO

58 respuestas

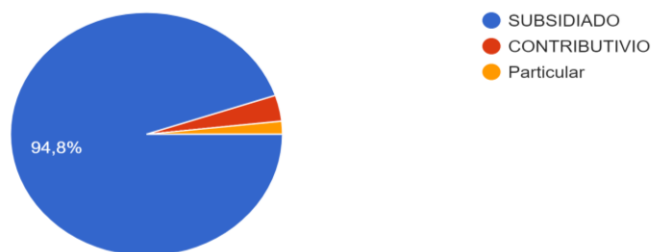


Fuente: Propia.

Gráfico 5. Régimen de Salud

RÉGIMEN

58 respuestas

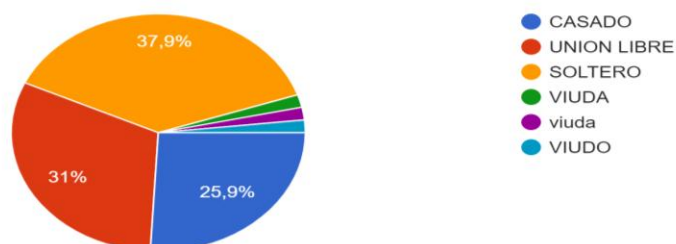


Fuente: Propia.

Gráfico 6. Estado Civil

ESTADO CIVIL

58 respuestas



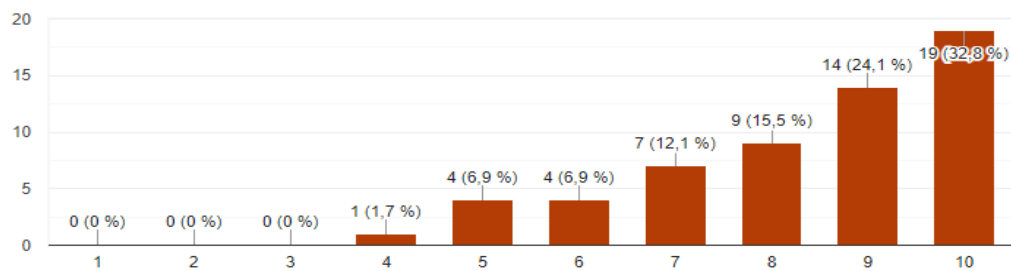
Fuente: Propia.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Gráfico 7. Variable Demora en citas

El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta

58 respuestas

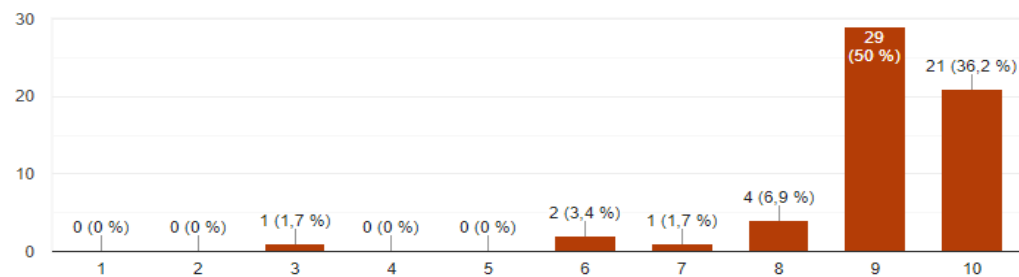


Fuente: Propia.

Gráfico 8. Variable Señalización de las consultas

Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital

58 respuestas

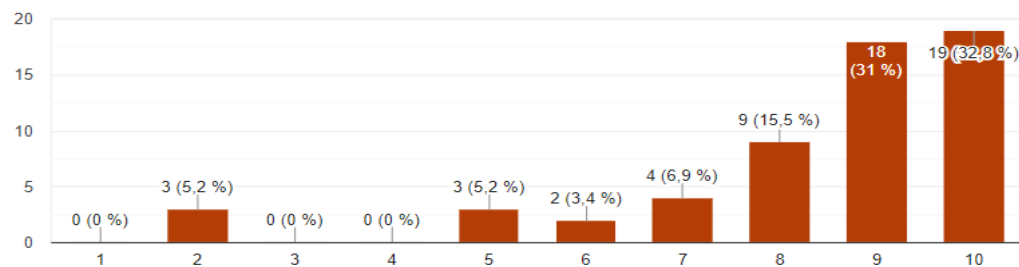


Fuente: Propia.

Gráfico 9. Variable trámites en admisión

Los trámites que tuvo que hacer en Admisión

58 respuestas



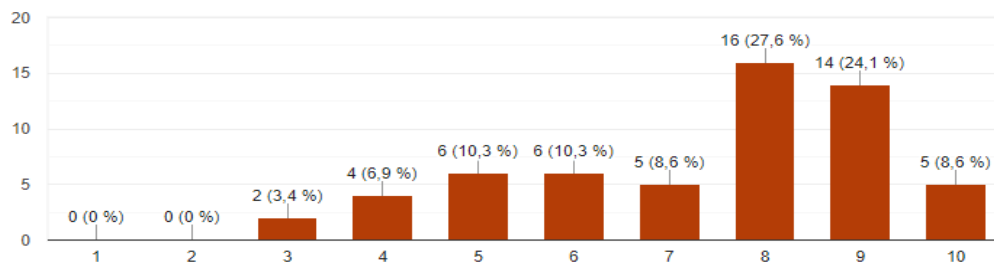
Fuente: Propia.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Gráfico 10. Variable Tiempo de espera en consulta

El tiempo de espera en consultas

58 respuestas

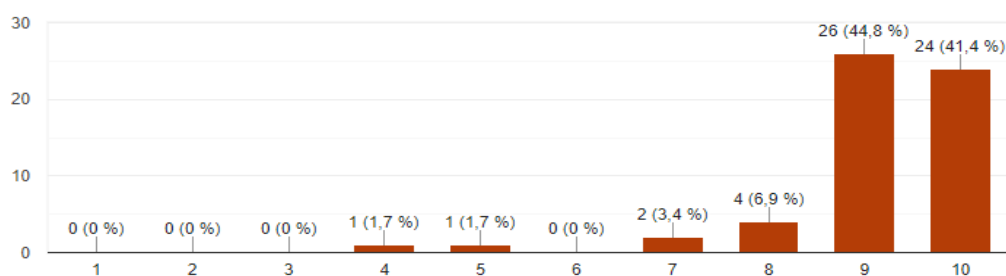


Fuente: Propia.

Gráfico 11. Variable Comodidad de la sala de espera

La comodidad de la sala de espera

58 respuestas

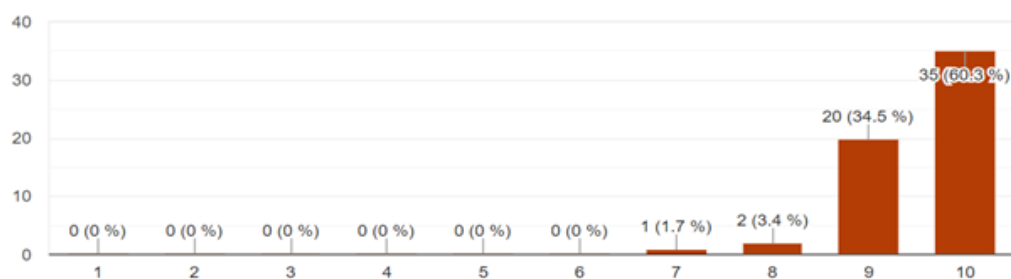


Fuente: Propia.

Gráfico 12. Variable Trato de personal de enfermería

El trato por parte del personal de enfermería

58 respuestas



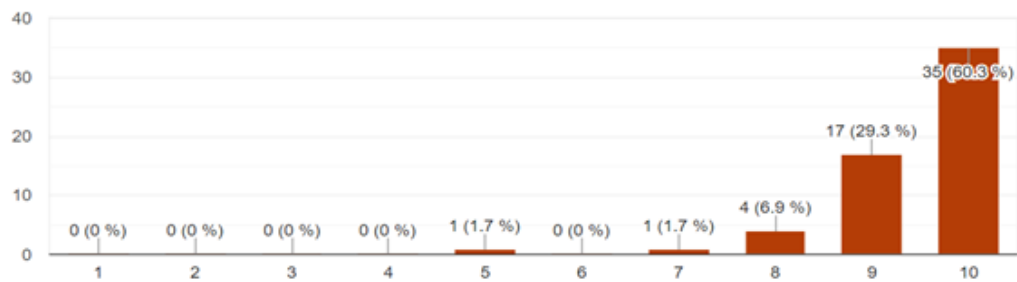
Fuente: Propia.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Gráfico 13. Variable Trato del personal médico

El trato por parte del personal médico

58 respuestas

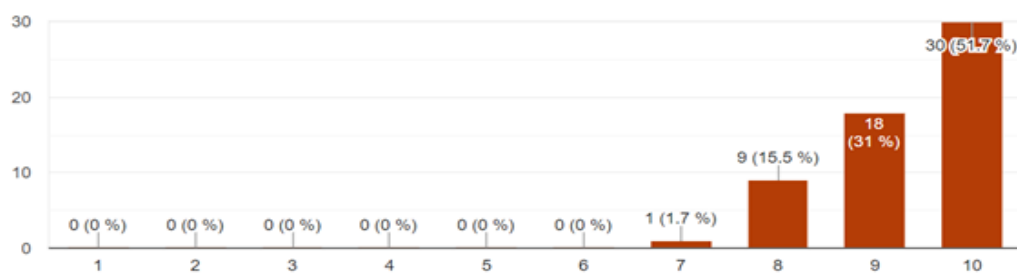


Fuente: Propia.

Gráfico 14. Variable Cuidado de la intimidad

El cuidado con su intimidad durante la consulta

58 respuestas

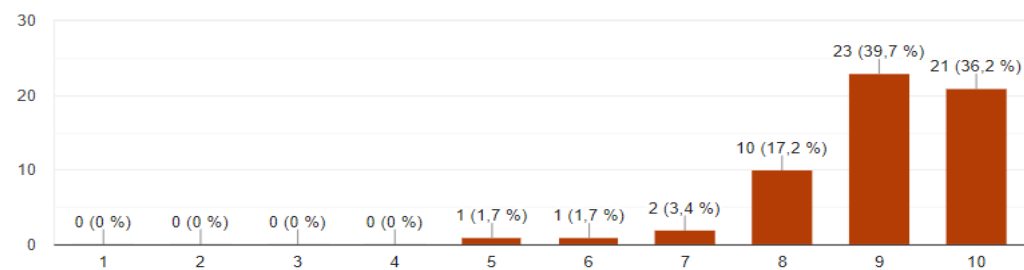


Fuente: Propia.

Gráfico 15. Variable duración de la consulta

La duración de la consulta

58 respuestas



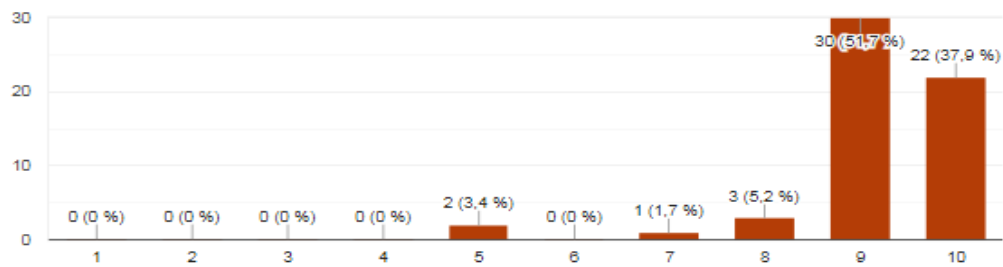
Fuente: Propia.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Gráfico 16. Variable información clínica

La información clínica recibida sobre su problema de salud

58 respuestas

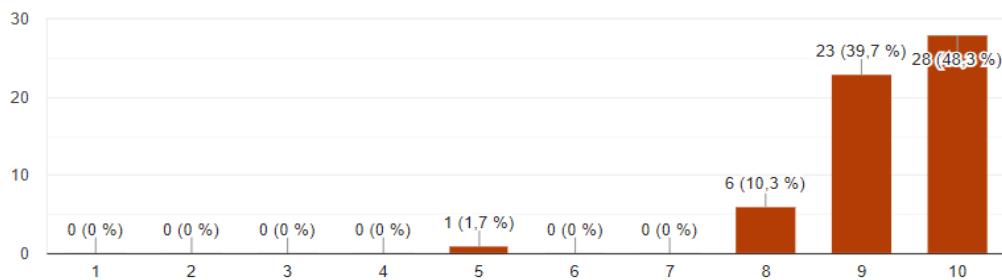


Fuente: Propia.

Gráfico 17. Variable de claridad en la información

La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas

58 respuestas

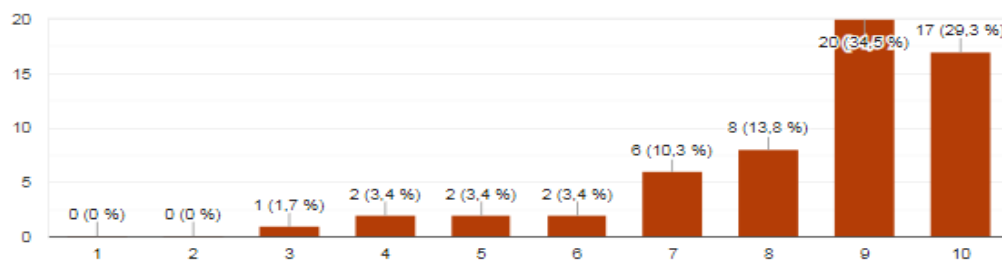


Fuente: Propia.

Gráfico 18. Variable Facilidad de los trámites

La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse

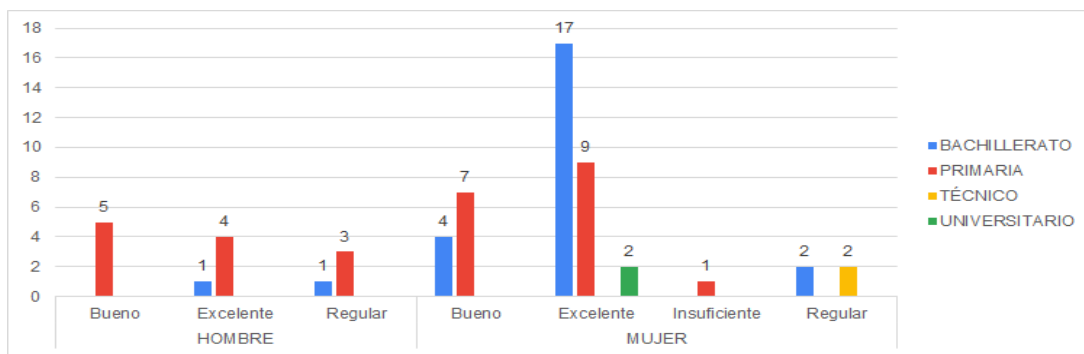
58 respuestas



Fuente: Propia.

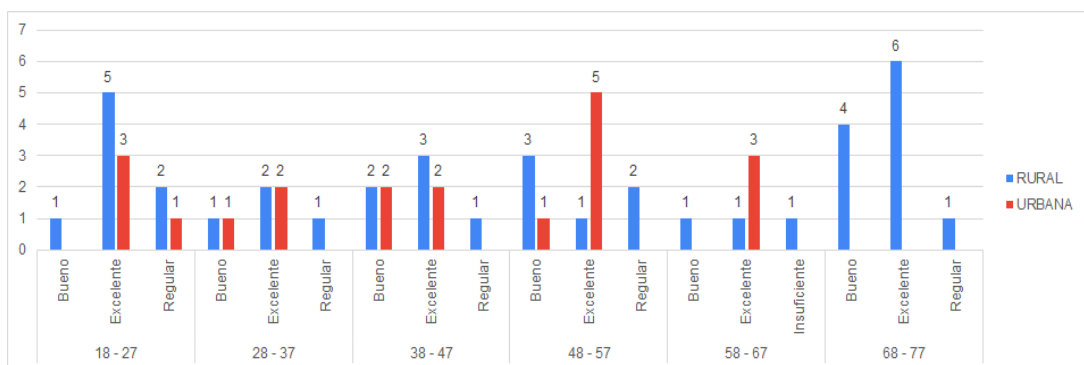
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Gráfico 19. Variables Demora en cita- Sexo--Nivel educativo



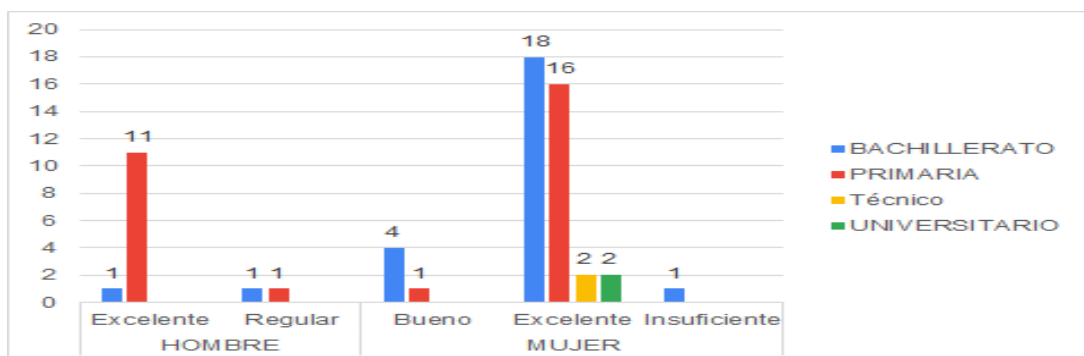
Fuente: Propia.

Gráfico 20. Variables Demora en Cita-Edad-Zona de residencia



Fuente: Propia.

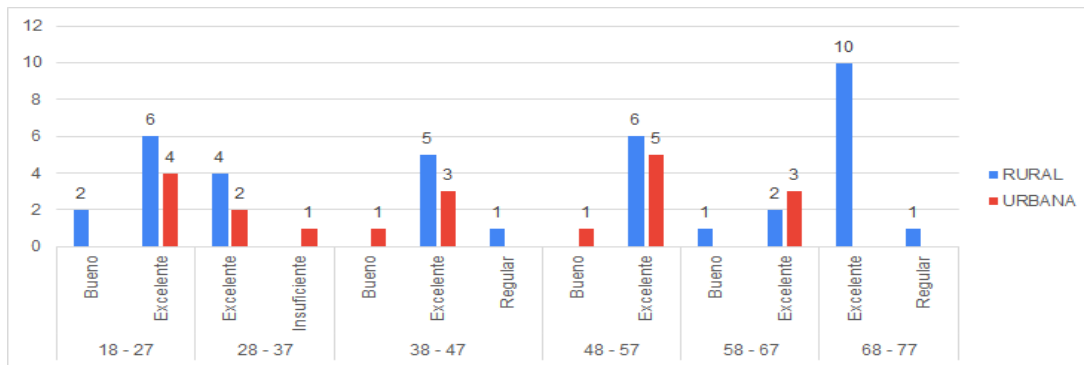
Gráfico 21. Variables Señalización de la consulta- Sexo- Nivel educativo



Fuente: Propia

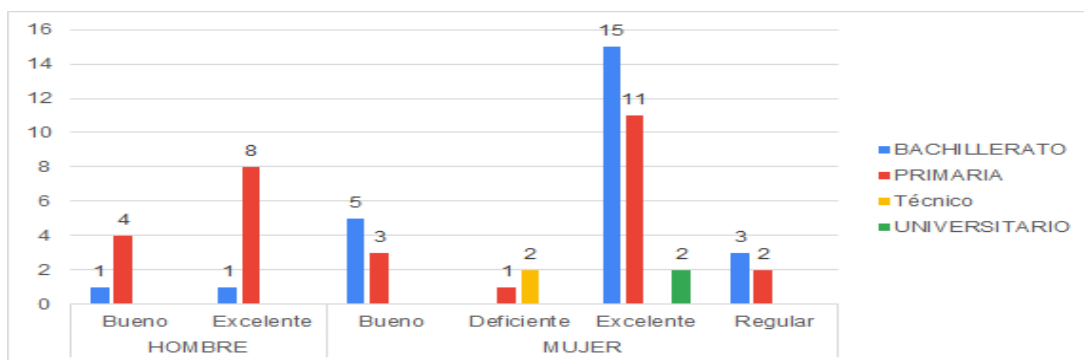
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Gráfico 22. Variables Señalización de la consulta- Edad- Zona de residencia



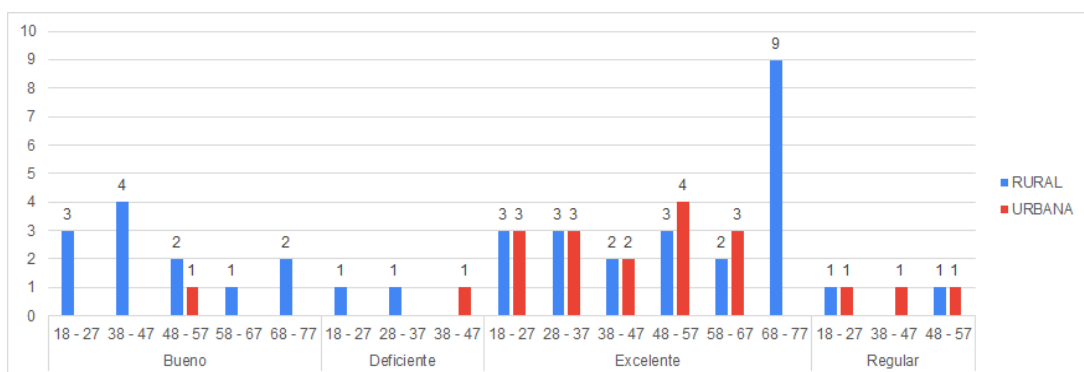
Fuente: Propia.

Gráfico 23. Variables Trámites en Admisión- Sexo- Nivel Educativo



Fuente: Propia.

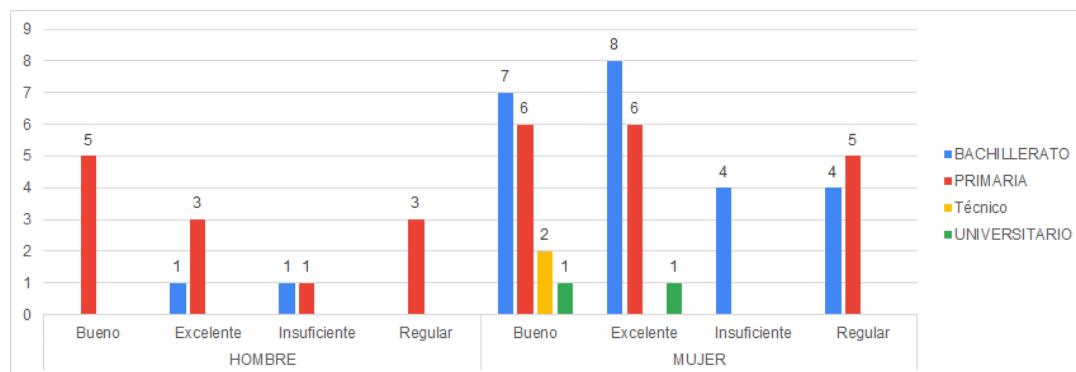
Gráfico 24. Variables Trámite en Admisión- Edad- Zona de residencia



Fuente: Propia.

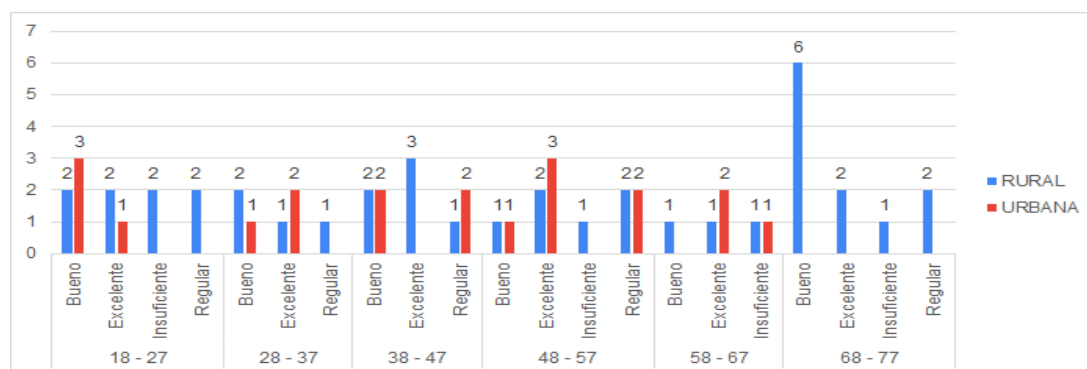
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Gráfico 25. Variables Tiempo de espera en consultas- Sexo- Nivel educativo



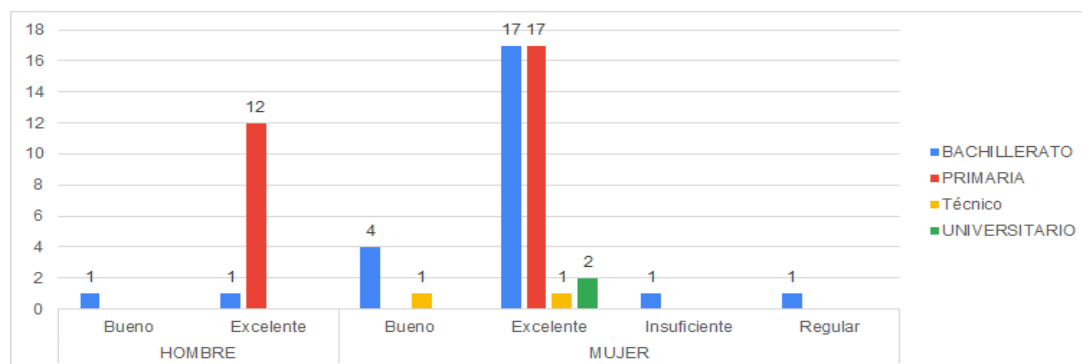
Fuente: Propia.

Gráfico 26. Variable Tiempo de espera-Edad y Zona de Residencia



Fuente: Propia.

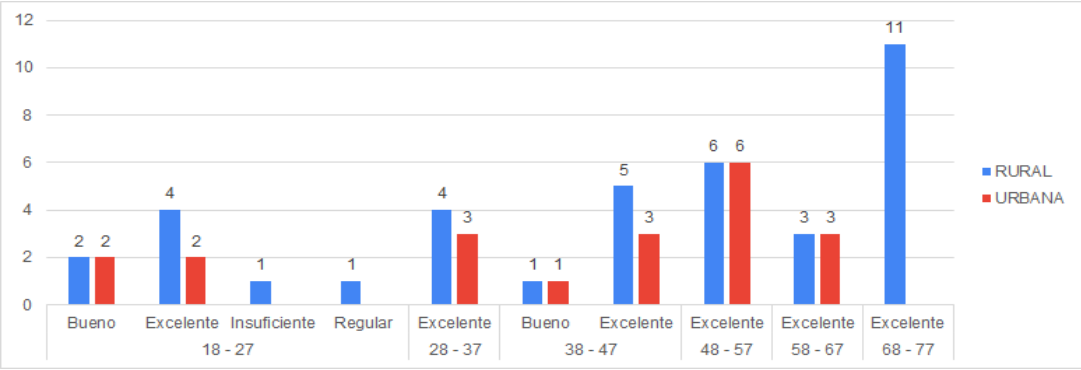
Gráfico 27. Variable comodidad de la sala de espera - Sexo - Nivel educativo



Fuente: Propia.

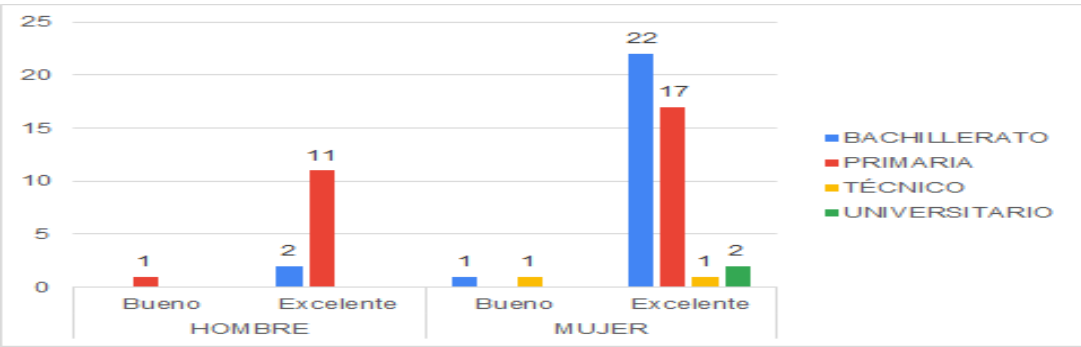
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Gráfico 28. Variable comodidad de la sala de espera - Edad - Zona de residencia



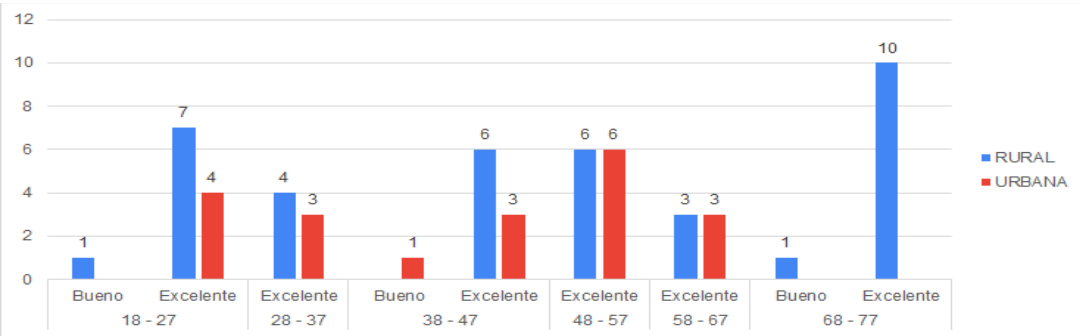
Fuente: Propia.

Gráfico 29. Variable trato por parte del personal de enfermería - Sexo - Nivel Educativo



Fuente: Propia.

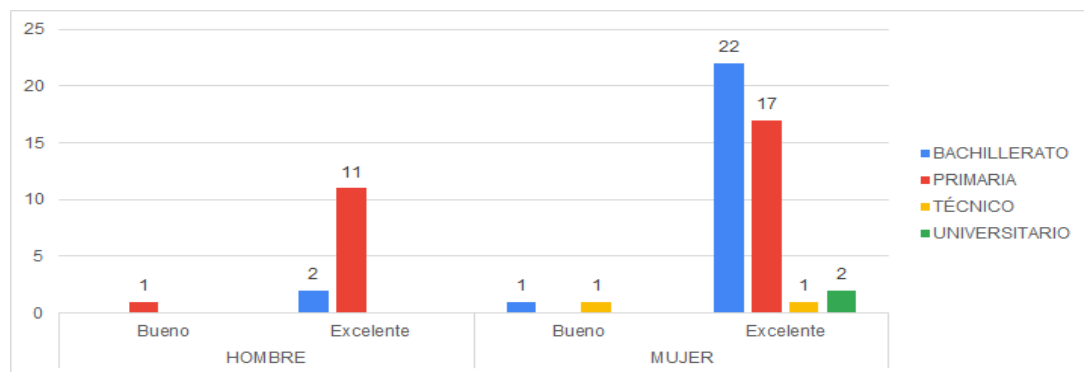
Gráfico 30. Variable por parte del personal de enfermería - Edad - Zona de residencia



Fuente: Propia.

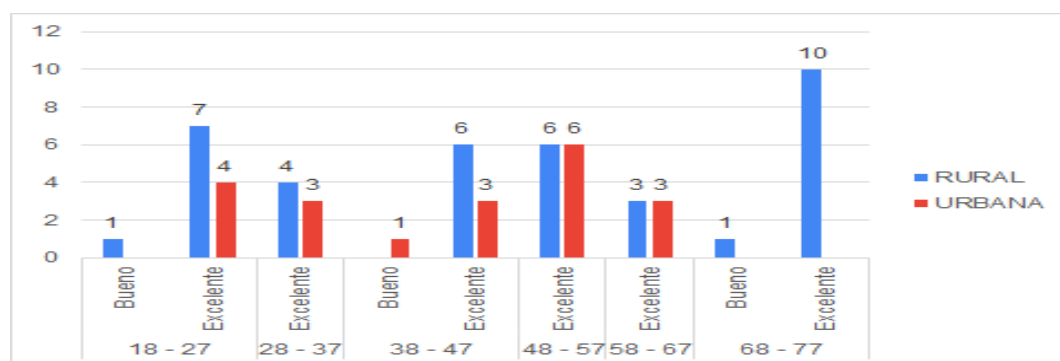
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Gráfico 31. Variable por parte del personal Médico - Sexo - Nivel educativo



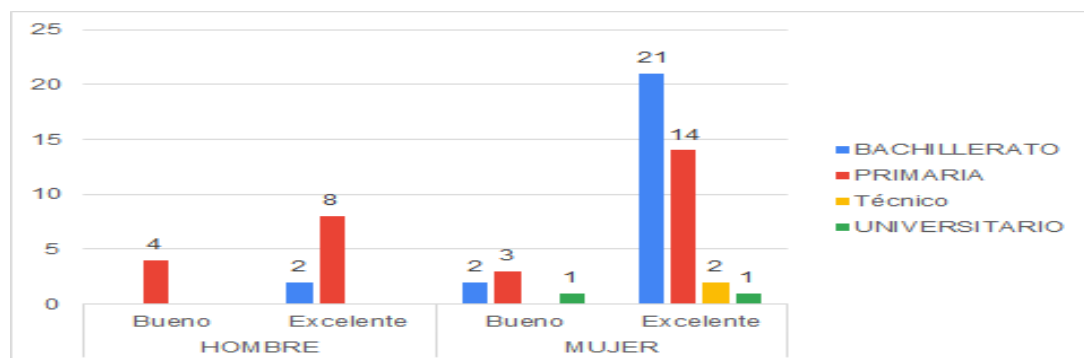
Fuente: Propia.

Gráfico 32. Variable trato por parte del personal médico - Edad - Zona de residencia



Fuente: Propia.

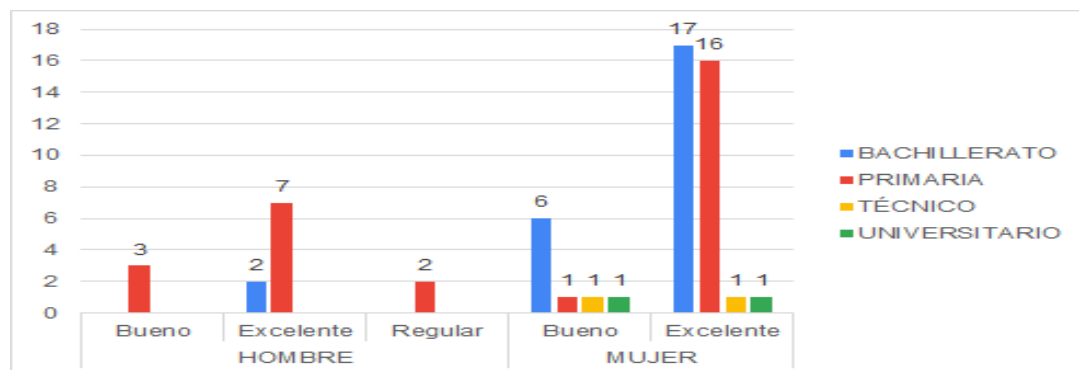
Gráfico 33. Variable cuidado con su intimidad durante la consulta - Sexo - Nivel Educativo



Fuente: Propia.

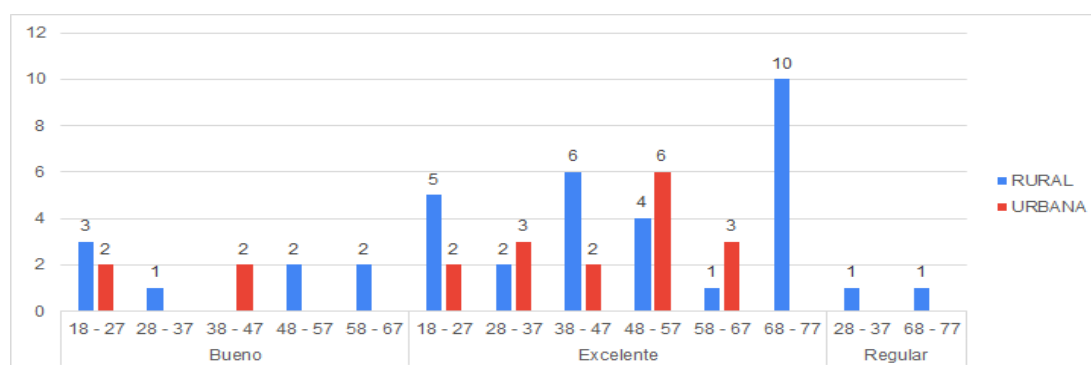
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Gráfico 34. Variable Duración de la Consulta -Sexo- Nivel educativo



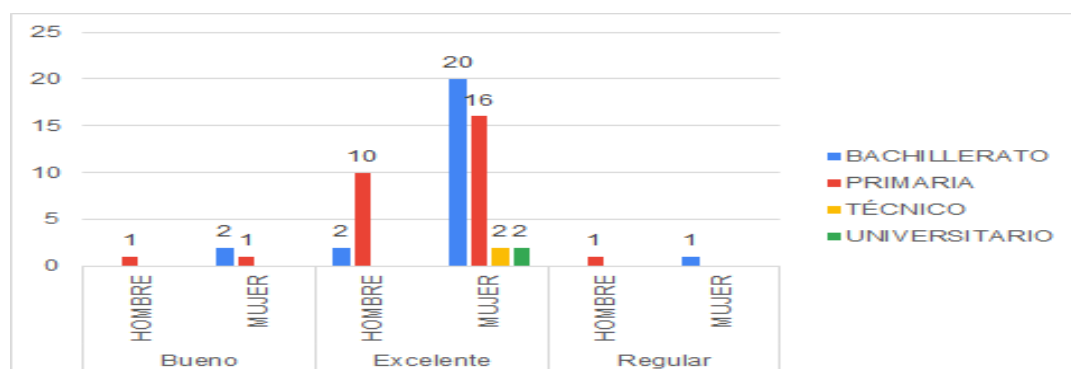
Fuente: Propia.

Gráfico 35. Variable zona de residencia- edad



Fuente: Propia.

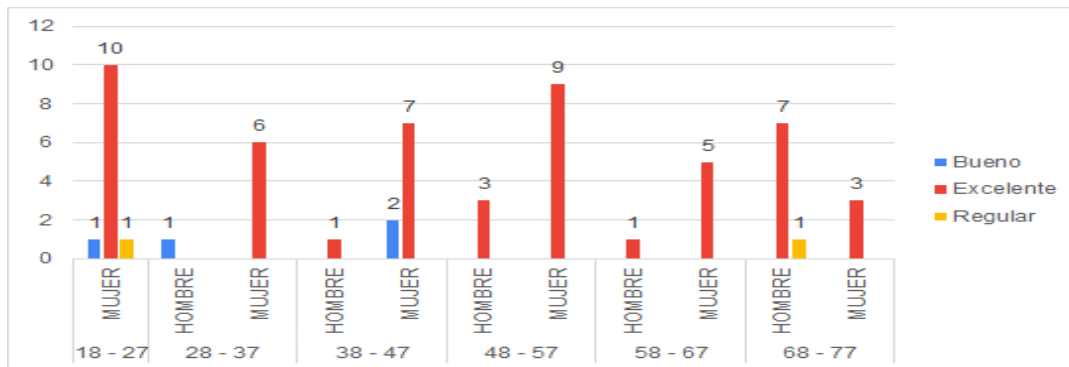
Gráfico 36. Variable Información clínica recibida sobre su problema de salud-nivel educativo y sexo



Fuente: Propia.

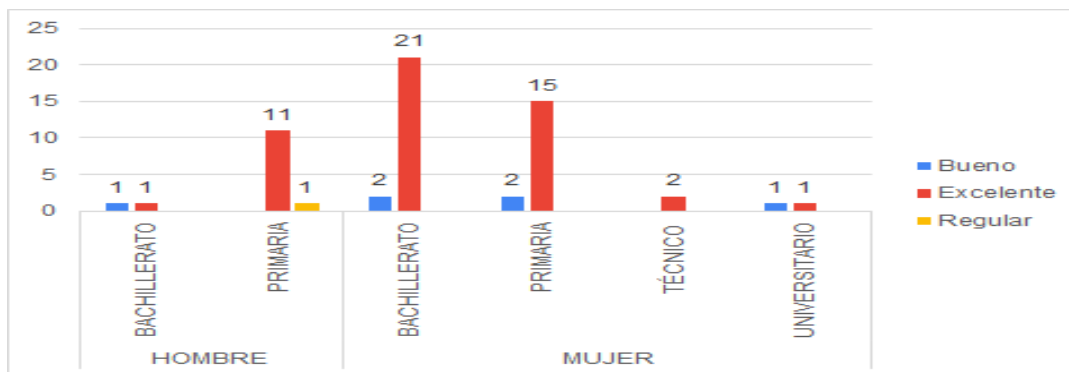
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Gráfico 37. Variable Información clínica recibida sobre su problema de salud vs edad y sexo



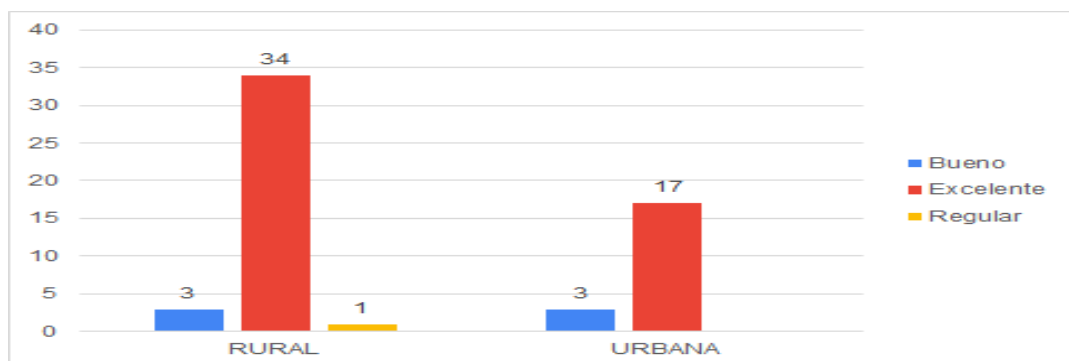
Fuente: Propia.

Gráfico 38. Claridad con la que se explicó el tratamiento y las pautas vs nivel educativo



Fuente: Propia.

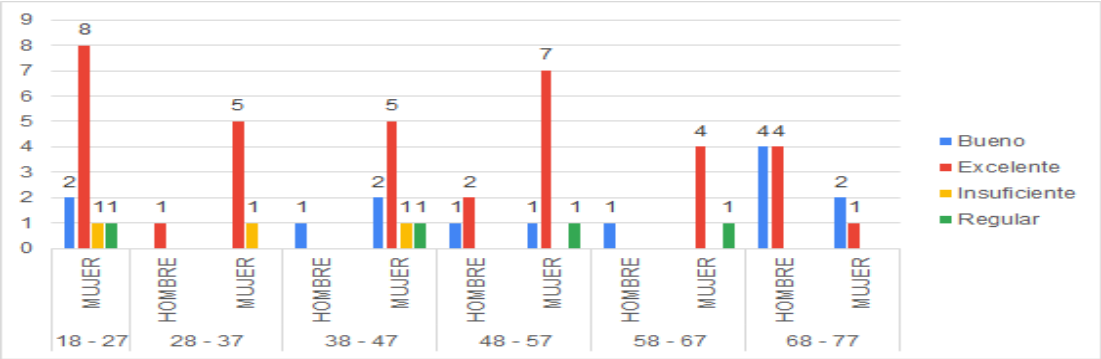
Gráfico 39. Claridad con la que se explicó el tratamiento vs zona rural



Fuente: Propia.

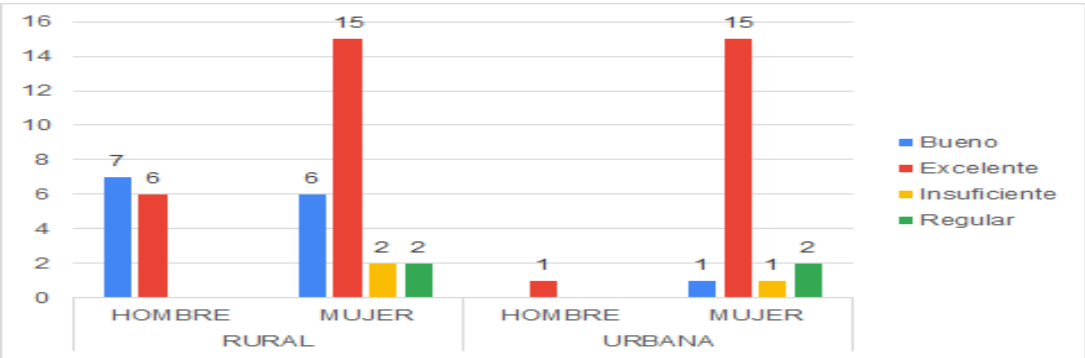
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

Gráfico 40. Variable Facilidad de los trámites que ha tenido que hacer necesitando volver a citarse vs la edad



Fuente: Propia.

Gráfico 41. Variable Facilidad de los trámites que ha tenido que hacer necesitando volver a citarse vs Lugar de residencia



Fuente: Propia.

15. Cronograma

El cronograma del presente proyecto de investigación se encuentra adjunto en un documento en Excel.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE
CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE
BOLÍVAR CAUCA

16. Referencias Bibliográficas

1. Acosta, L., Burrone, M.S., Lopez de Neira, M.J., Lucchese, M., Cometto, C., Ciuffolini, B., Didoni, M., Jure, H., Acevedo, G., Estario, J.C., & Fernández, A.R.. (2011). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Enfermería Global*, 10(21) Recuperado en 17 de mayo de 2020, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412011000100014&lng=es&tlng=es.
2. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de Colombia 1991 [consultado 27 de febrero de 2020] Disponible en <http://www.banrepcultural.org/>
3. Astocondor-A, Jhonny, Vilela-Estrada, Martín A, Vallejos-Gamboa, José, Solano, Fiorela E, Quispe-Colquepisco, Sarita, & Mejia, Christian R. (2016). Factores asociados a la percepción de problemas presentados en la consulta médica en cuatro ciudades del Perú. *Horizonte Médico (Lima)*, 16(4), 39-47. Recuperado en 01 de marzo de 2020, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000400007&lng=es&tlng=es.
4. Bellamy C, Castro R. (2019). Formas de violencia institucional en la sala de espera de urgencias en un hospital público de México. Mexico. *Revista Ciencia y Salud*. vol. 17 (1): 120-137. Recuperado: <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v17n1/1692-7273-recis-17-01-120.pdf>
5. Burrows J, et al. (2014). El respeto por la intimidad del paciente.Chile. *Revista médica Chilena*. 142: 506-511. Recuperado: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v142n4/art13.pdf>

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

6. Colombia. Congreso de la República. *Decreto 780* (2016). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. Bogotá - Colombia. Bogotá. p 1-671
7. Colombia. Congreso de la República. *Decreto 2309* (2002). Por el cual se define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud
8. Colombia. Congreso de la República. *Ley 100* (1993). Por el cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.
9. Colombia. Congreso de la República. *Ley 1438* (2011). Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. p 1-51
10. Colombia. Congreso de la República. *Ley 1122* (2007). Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. p. 1-18
11. Colombia. Congreso de la República. *Ley 1751* (2015). Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. p.1-13
12. Colombia. Congreso de la República. *Ley 23* de 1981. Por la cual se dictan normas en materia de ética médica.
13. Colombia Ley 019 de 2012 de Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
14. Colombia. Congreso de la República. *Resolución 3280* (2018). Por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la ruta de atención de promoción y mantenimiento de la salud y la ruta integral de atención en salud para la población materno perinatal y se establecen directrices para su operación.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

15. Colombia. Congreso de la República. Ministerio de Educación Nacional (2014). Sistema Nacional de Indicadores Educativos para los niveles preescolar, básica y media en Colombia. Recuperado de: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-329021_archivo_pdf_indicadores_educativos_enero_2014.pdf
16. Colombia. Congreso de la República de Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 4445 de 1996. Recuperado de: https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/OtraNormativa/R4445_96.pdf
17. Colombia. Congreso de la República de Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 155 de 2013. Recuperado de: [http://www.suin-juriscol.gov.co/clp/contenidos.dll/Resolucion/4020630?fn=document-frame.htm\\$f=templates\\$3.0](http://www.suin-juriscol.gov.co/clp/contenidos.dll/Resolucion/4020630?fn=document-frame.htm$f=templates$3.0)
18. Comisión Nacional de Bioética, Código de Nuremberg. Normas éticas sobre experimentación en seres humanos. Recuperado de : <http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/2.INTL. Cod Nuremberg.pdf>
19. Conexionesan. Los diferentes conceptos de calidad en salud. Publicado el 11 de Mayo 2016. Parr. 10. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
20. Escribano y Rodríguez Pérez. (2006). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, Vol. N° (81), 637-645
21. G., P. (2009). Percepción de la usuaria externa de la calidad del servicio de ginecobstetricia del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral. *Per Obst Enf*.
22. Granado de la Orden, Rodríguez Rieiro, Olmedo Lucerón, Chacón García, Dolores. Diseño y Validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

atendidos en consultas externas de un hospital de Madrid. *Revista Esp de Salud Pública*. 81: 637-645

23. Gonzalez Escobar, S, Arratia López, i y Valdez Medina, J. (2016). Significado psicológico de sexo, sexualidad, hombre y mujer en estudiantes universitarios. *Revista Enseñanza e Investigación en Psicología*. Vol 21,Nº 3:274-281. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29248182007>
24. Hernández Salazar, P (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, Documentación de las Ciencias de la Información, vol. (34), 349-368
25. Informe Belmont Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación. Documento extraído del Centro de Documentación de Bioética de la Universidad de Navarra. Disponible en Recuperado de: <http://www.unav.es/cdb/usotbelmont.html>, http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10_INTL_Informe_Belmont.pdf
26. Instituto Vasco de Estadística (2020). Recuperado de https://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_781/elem_15397/definicion.html
27. IPS Nuestra Señora de las Misericordias. (2020). Portafolio de Servicios Propuesta de Contratación.
28. Jiménez Cangas, Leonor, Báez Dueñas, Rosa María, Pérez Maza, Benito, & Reyes Alvarez, Iliana. (1996). Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 22(1), 15-16. Recuperado en 01 de marzo de 2020, de

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE
CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE
BOLÍVAR CAUCA

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34661996000100008&lng=es&tlng=es)

[34661996000100008&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34661996000100008&lng=es&tlng=es)

29. Losada Otálora Mauricio y Rodríguez Orejuela Augusto(2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Universidad Pontificia Javeriana. 20(34),242 Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/205/20503411.pdf>
30. Llauradó O. La Escala de Likert: Como es y cómo utilizarla. 2014. Recuperado de: <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
31. Manzini, JL. Declaración de Helsinki. Principios éticos para la Investigación Médica sobre sujetos Humanos. Acta bioethica, 6(2), 321-334. (2000). <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2000000200010>
32. Martínez Ibarra J.C., Cumplimiento del indicador trato digno por enfermería en la consulta externa de un hospital de tercer nivel. Universidad Autónoma de Nuevo León Facultad de Enfermería Subdirección de Posgrado e Investigación. Julio 2012.
33. Massip Pérez Coralia; Ortiz Reyes Rosa María; Llantá Abreu María del Carmen; Peña Fortes Madai; Infante Ochoa Idalmis. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. (2008). Rev Cubana Salud Pública v.34 n.4. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
34. Merlano Porras, Carlos. Sistema de salud en Colombia: una revisión sistemática de literatura. Rev. Gerenc. Polit. Salud vol.12 no.24 Bogotá (2013)
35. Minsalud. (2014). Aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud. Bogotá: Nacional de Colombia.
36. Ministerio de Salud y Protección Social (2020). Cifras de Aseguramiento en Salud. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/cifras-aseguramiento-salud.aspx>

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

37. Ministerio de Salud y Protección Social. Decreto 1011 de 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
38. Ministerio de Salud y Protección Social , Resolución Número 8430 DE 1993. Normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
39. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica 2000;114 p.26-33. Recuperado de: http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
40. Organización Mundial de la Salud (2019) . Cobertura Sanitaria Universal. Recuperado de [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
41. Organización Mundial de la Salud. (2003). OMS. Recuperado de <https://www.who.int/whr/2003/chapter7/es/>
42. Organización Mundial de la Salud OMS. (2020). Sistemas de Salud. Recuperado de <https://www.who.int/healthsystems/about/es/>
43. Organización Panamericana de la Salud. (2000). Perfil del Sistema de Servicios de Salud, Programa de organización y gestión de sistemas y servicios de salud.
44. Organización Mundial de la Salud OMS. (2018). Objetivos de Desarrollo sostenibles ODS en Colombia: Los retos para 2030
45. Ortega Loza Guissel Aracelly, Rojas Vela Joyce Jazmín y Vargas Barrantes Blanca. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional. Perú (2019). Recuperado de

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

46. Ortiz Espinosa, R., Muñoz Juárez S., Lechuga Martín del Campo D., Torres Carreño E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Health 13(4), 2003
47. Osorio, Paulina. La edad mayor como producción sociocultural. (2010) Rev. Comunicación y medios. Vol n° 22, 30-35. Recuperado de: <https://doi.org/10.5354/rcm.v0i22.25658>
48. Ovalle Garzón M., Ovalle Garzón ME., Principales causas de insatisfacción de los usuarios en el servicio de urgencias de la E.S.E. Hospital San Francisco; Ibagué-Tolima. alternativas viables de solución. 2010
49. Protasio, Ane Polline Lacerda, Gomes, Luciano Bezerra, Machado, Liliane dos Santos, & Valença, Ana Maria Gondim. (2017). User satisfaction with primary health care by region in Brazil: 1st cycle of external evaluation from PMAQ-AB. Ciência & Saúde Coletiva, 22(6), 1829-1844. <https://doi.org/10.1590/1413-81232017226.26472015>
50. Resolución 008430 de 1993 del Ministerio de Salud. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE BOLÍVAR CAUCA

51. Ríos Cáceres A., Barreto Galeano A., Martínez Duque A. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016.
52. Rizwan Raheem, Jolita Vveinhardt, Dalia Streimikiene, Muhammad Ashraf y Zahid Ali. (2017). Modified Servqual model and effects of customer attitude and technology on customer satisfaction in banking industry: mediation, moderation and conditional process analysis. Journal of Business Economics and Management.Vol 18(5): 974–1004. Recuperado de <https://doi:10.3846/16111699.2017.1368034>
53. Sánchez Barrón L. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. Maestría en Ciencias de la Salud Pública. Monterrey, N.L., México. Octubre de 2012.
54. Saturno P., Gutiérrez Reyes JP., Vieyra Romero I., Romero Martinez M., Cuevas G., Lozano Herrera J., Tavera Martínez S., Hernández M. (2016). Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos. Salud Pública de México . Vol (58), 685- 693. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.21149/spm.v58i6.8323>
55. Seclén-Palacín J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An Fac Med [serie en internet]. 2005 [acceso: 10 de febrero de 2017]; 66(2):127-41. Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/1361/1156>
56. Shimabuku Roberto, Huicho Luis, Fernández Danitza, Nakachi Graciela, Maldonado Ruth, Barrientos Armando. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. (2012). Rev. Perú. med. exp. salud publica v.29 n.4 Lima oct./dic. 2012

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE
CONSULTA EXTERNA EN LA IPS NUESTRA SEÑORA DE LAS MISERICORDIAS DE
BOLÍVAR CAUCA

57. Souza, M. et al. (2018). A satisfação do usuário com a atenção primária à saúde: uma análise do acesso e acolhimento. Comunicação, Saúde, Educação. Recuperado de <https://doaj.org/article/fc4f0c213b134b2183bc8ab120d84f87>
58. World Health O. Tracking universal health coverage:2017 global monitoring report.201
59. Yepes FJ, Ramírez M, Sánchez LH, Ramírez ML, Jaramillo I. Luces y sombras de la reforma de la salud en Colombia. Ley 100 de 1993. Bogotá: Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo; 2010