MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD
SERVICIO AUTÓNOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
"DR ARNOLDO GABALDON"
POST GRADO GESTIÓN EN SALUD PÚBLICA

SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EXTERNAS CON LA ATENCIÓN EN LA CONSULTA DE GINECOLOGÍA DEL DISTRITO SANITARIO NÚMERO 3. DISTRITO CAPITAL. VENEZUELA 2018.

Trabajo Especial de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de Especialista de Gestión en Salud Publica

AUTORA: Erika del C. López Guía
TUTORA: Julia Varela

Caracas, 19 de Junio de 2018

No se puede mostrar la imagen en este momento.

AVAL DEL TUTOR DEL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO O TRABAJO DE GRADO

Caracas, 19 de Junio de 2018

Ciudadanos
Miembros de la Comisión Coordinadora de la
Especialidad de Gestión en Salud Pública
S.A. Instituto de Altos Estudios "Dr. Arnoldo Gabaldón"
Presente.-

La presente es para comunicarles, que he aceptado ser la tutor (a) del Trabajo Especial de Grado, del Ciudadano/a: ERIKA DEL CARMEN LÓPEZ GUÍA, C.I. Nº: V- 13.409.717, titulado: **SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EXTERNAS CON LA ATENCIÓN EN LA CONSULTA DE GINECOLOGÍA DEL DISTRITO SANITARIO NÚMERO 3. DISTRITO CAPITAL.VENEZUELA 2018,** para optar al título de **ESPECIALISTA EN GESTION EN SALUD PUBLICA.**

Atentamente,

_____
Julia Varela
C.I. N°5575917
Teléfono: (0412) 0471664

DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia, esposo e hijos quienes por ellos soy lo que soy.

Para mis padres que fueron, son y serán mi apoyo, sus consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, me dieron todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mi hermana por estar siempre presente, acompañándome para poderme realizar.

RECONOCIMIENTO

"El agradecimiento es la parte principal de un hombre de bien"

Al culminar con esta etapa de estudio y de inicio de vida profesional brindo mi más sincero agradecimiento a Dios por ser la antorcha que guía mi camino.

A mis padres y demás familiares que con sacrificio y esmero confiaron y apoyaron en esta carrera universitaria.

A mi tutora doctora Julia Varela por el respaldo constante en la realización de este trabajo que con sus conocimientos enriqueció mi abanico de aprendizaje inculco valores para la vida profesional.

Al instituto el cual apoyó y colaboro, profesores, amigos y compañeros con los que recorrí junto este sendero de formación profesional.

A todas y a cada una de las personas que contribuyeron de una u otra forma en la realización de este sueño que me enrumba a alcanzar el éxito profesional.

LISTA DE CONTENIDO

AVAL DEL TUTOR DEL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO O TRABAJO DE GRADO ii

DEDICATORIA.....iii

RECONOCIMIENTO.....iv

LISTA DE CUADROS.....vi

RESUMEN..... **¡Error! Marcador no definido.**

ABSTRACT ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Introducción..... **¡Error! Marcador no definido.**

Objetivos de la Investigación ..... **¡Error! Marcador no definido.**24

Objetivo General:..... **¡Error! Marcador no definido.**24

Objetivos Específicos: ..... **¡Error! Marcador no definido.**24

Metodología ..... **¡Error! Marcador no definido.**25

Población y muestra..... **¡Error! Marcador no definido.**

Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Resultados ..... **¡Error! Marcador no definido.**

DISCUSION..... **¡Error! Marcador no definido.**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... **¡Error! Marcador no definido.**

ANEXOS..... **¡Error! Marcador no definido.**

LISTA DE CUADROS

P.P

Cuadro Nº 1: Situación actual de la estructura en la Consulta Externa de Ginecología del Distrito Sanitario Número 3. Distrito Capital. Venezuela 2018 18

Cuadro N° 2: Opinión de los usuarios externos de la Consulta de Ginecología del Distrito Sanitario Número 3 en relación a la estructura, proceso y resultado. Distrito Capital, Venezuela 2018..... 20

RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez Nº 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela / Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD
SERVICIO AUTÓNOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
"DR ARNOLDO GABALDON"
ESPECIALIDAD DE GESTIÓN EN SALUD PÚBLICA

SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EXTERNAS CON LA ATENCIÓN EN LA CONSULTA DE GINECOLOGÍA DEL DISTRITO SANITARIO NÚMERO 3. DISTRITO CAPITAL.VENEZUELA 2018.

AUTORA: Erika del Carmen López Guía
TUTORA: Julia Varela
AÑO: 2018

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención en la consulta externa de Ginecología del Distrito Sanitario Número 3 del Distrito Capital durante el año 2017. Se trata de un estudio descriptivo de campo no experimental, dentro del paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, el universo de estudio lo constituyeron 2595 usuarias que acuden anualmente en el año de estudio a dicha consulta, se tomó una muestra de 96 consultantes la misma fue calculada por medio de la tabla de Harvard. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario que valoró la opinión acerca de la estructura, los procesos y los resultados para luego ser representados en unidades de medidas estadísticas (frecuencia absoluta y frecuencia relativa).
Conclusiones: el 57% de los encuestados manifestaron que las condiciones generales del establecimiento eran muy buenas, encontrando algunas deficiencias en su estructura, con respecto a los procesos la satisfacción expresada como regular en lo relacionado con: Tiempo que tarda en la consulta, tiempo de espera antes de la consulta, realización de exámenes de laboratorio, tiempo para una próxima cita, con respecto a la evaluación los resultados de la atención percibida como muy buena. Se recomienda mejorar las áreas comunes del establecimiento ya que esto redundaría en la calidad de los servicios, trabajar en la optimización del sistema de citas para reducir el tiempo de espera, mantener la operatividad de los servicios auxiliares.

Área de Investigación: Salud Pública.
Línea de Investigación: Atención médica
Descriptores de Contenido: Gestión de los servicios de Salud. Satisfacción de Usuario

RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez Nº 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela / Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para la Salud | Servicio Autónomo Instituto de Altos Estudios Dr. Arnoldo Gabaldon

MINISTRY OF POPULAR POWER FOR HEALTH
AUTONOMOUS SERVICE INSTITUTE OF HIGH STUDY
"DR ARNOLDO GABALDON"
SPECIALITY OF MANAGEMENT IN PUBLIC HEALTH

SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EXTERNAS CON LA ATENCIÓN EN LA CONSULTA DE GINECOLOGÍA DEL DISTRITO SANITARIO NÚMERO 3. DISTRITO CAPITAL.VENEZUELA 2018.

Author: Erika del Carmen López Guía
Tutor: Julia Varela
Year: 2018

ABSTRACT

The present investigation has like general objective To evaluate the level of satisfaction of the users with the attention in the external consultation of Gynecology of the Sanitary District Number 3 of the Capital District during the year 2017. It is a non-experimental descriptive field study, within the positivist paradigm, with a quantitative approach, the universe of study consisted of 2595 users who come annually in the study year to said consultation, a sample of 96 consultants was taken the same It was calculated by means of the Harvard chart. The technique used was the survey and the instrument a questionnaire that assessed the opinion about the structure, processes and results to be later represented in units of statistical measures (absolute frequency and relative frequency).

Conclusions: 57% of the respondents stated that the general conditions of the establishment were very good, finding some deficiencies in its structure, regarding the processes the satisfaction expressed as regular in relation to: Time it takes in the consultation, time of wait before the consultation, conducting laboratory tests, time for a next appointment, regarding the evaluation the results of the attention perceived as very good. It is recommended to improve the common areas of the establishment as this would result in the quality of the services, work on the optimization of the appointment system to reduce the waiting time, maintain the operation of the auxiliary services.

Research Area: Public Health.
Research Line: Medical Care
Content Descriptors: Management of Health services. User Satisfaction

INTRODUCCIÓN

RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez Nº 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela / Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

La calidad de los servicios de salud es considerada por Donabedian (1990) como la mejoría en el nivel de salud que es atribuible a la atención de salud, en este mismo orden de ideas la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2007) la define, como el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, para lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

Otro de los aportes Donabedian (1982), es importante considerar que él hace énfasis que la satisfacción del usuario como medida de la calidad de la atención en salud es primordial porque aporta información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del usuario.

En los últimos años, se han comenzado a desarrollar programas de evaluación de resultados, con grandes iniciativas en todas partes del mundo, que incluyen la satisfacción del usuario y la mejoría subjetiva de los síntomas. Debido a que la información sobre estos elementos está en la historia clínica, ha sido necesario desarrollar instrumentos ad hoc *(*específicos y adaptados para cada contexto).

La consulta externa, según la lista de descriptores del Centro Latinoamericano y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud (BIREME, 2011) la define como los servicios prestados a los usuarios en forma ambulatoria, en lugar de la admisión a un hospital u otro centro de atención de salud. Tales pueden ser parte de un hospital, como requisito previo a servicios de hospitalización o que se puede proporcionar en una instalación independiente.

De manera general, las consultas externas son instancias de control ambulatorio, para garantizar la continuidad del cuidado de la salud desde los elementos de promoción, protección específica, diagnóstico y tratamiento oportuno, la limitación

RIF. G-20006221-5
www.iaes.edu.ve

del daño en la salud del usuario, así como para la rehabilitación, que funcionan dentro de un sistema de transferencia (referencia y contra referencia) del usuario en los tres niveles de atención existentes (primaria, secundaria y terciaria). En el caso venezolano se cuenta con consultas externas generales que abarcan los primeros tres niveles y las consultas especializadas que trabajan primordialmente con el cuarto y quinto nivel de atención y abarcan una gran gama de especialidades y subespecialidades médicas.

El usuario es transferido dentro de las consultas externas, mediante un sistema de citas programadas de acuerdo a la lista de espera de usuarios y según las necesidades que sus problemas de salud vayan generando. Los dos tipos de servicio se pueden encontrar en los Ambulatorios y en los hospitales, especialmente en los de mayor complejidad. El equipo de salud que tiene responsabilidad en la consulta externa especializada está integrado por: El Médico especialista, un Técnico Superior en Estadísticas de Salud, un Técnico Superior en Enfermería o un Licenciado (a) y una camarera que lleva a cabo funciones de limpieza. Según Dávila (2007), uno de los estudiosos de la calidad de atención es Donabedian, el mismo se refiere a tres dimensiones para evaluar la calidad de atención; siendo estas: la estructura, el proceso y los resultados. La estructura se refiere a los recursos humanos, físicos y financieros que son necesarios para proporcionar la atención médica, el proceso son todas las actividades que realizan los profesionales de la salud dirigidos al usuario y los resultados, todos los cambios que se producen en el nivel de salud de la población atendida.

En Venezuela, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en el artículo 83 establece que la salud es un derecho social fundamental, obligación del estado, que lo garantiza como parte del derecho a la vida. Además de eso, en el artículo 84 refiere en su última parte que la comunidad organizada tiene el derecho y el deber de participar en el tema de decisiones sobre la planificación ejecución y control de las políticas específicas en las instituciones públicas en salud.

En este sentido, la calidad de atención no solamente es responsabilidad del equipo de salud, sino también de los entes gubernamentales y de la comunidad en general,

RIF. G-20006221-5
www.iaes.edu.ve

tanto a nivel nacional, regional, municipal y parroquial. Todo esto ha conllevado a un gran compromiso a todos los involucrados en esta gran tarea, ya que bajo su responsabilidad está la elaboración de políticas y programas que oferten todos los servicios de salud con calidad, referidos a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

En este mismo orden de ideas, los Consultores de Salud Americanos (2007), establecen que existen dos elementos muy importantes que menoscaban la percepción de la satisfacción: primero, la mayoría de los usuarios(as) carecen del conocimiento para calificar la calidad técnica en los servicios de salud y segundo, el bienestar físico de un usuario(a) y a veces hasta su propia vida, no sólo su satisfacción y lealtad, dependen de la calidad de los servicios.

Al respecto que la satisfacción del usuario (a) Jiménez (2004), plantea que no sólo dependerá de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del usuario (a), éste estará satisfecho en la medida que los servicios cubran o excedan sus expectativas. Si las expectativas del usuario (a) son bajas o si el usuario (a) tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede estar satisfecho con recibir
Servicios relativamente deficientes.

Por otro lado, Tavron (1997), agrega que la mayoría de los clientes afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden afectar la satisfacción del cliente a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención.

La calidad de atención, involucra la satisfacción del usuario(a) que es un indicador de gestión; aporta datos importantes para definir algunos aspectos sobre la calidad de servicios recibidos y a través de ella determinar y corregir fallas, aspectos positivos de la misma, permitiendo tener un fundamento al realizar cualquier solicitud para beneficiar a los Usuarios(as).

RIF. G-20006221-5
www.iaes.edu.ve

En Venezuela existe un marco constitucional que es la garantía del derecho a la salud, sin embargo, expresan los autores que quedan algunas tareas pendientes que tienen que ver con la satisfacción del usuario fortalecer el papel del Estado como rector del sistema de salud y responsable del diseño de políticas intersectoriales, para intervenir sobre los diversos factores que determinan la salud de la población: Construir el Sistema Público Nacional de Salud (SPNS) integrando los diversos organismos estatales existentes, para vencer las resistencias al cambio, en este aspecto se reconoce la elevadísima complejidad que implica; introducir mecanismos presupuestarios que incluyan la evaluación de desempeño del talento humano que impulsen la búsqueda de mayores niveles de eficiencia en la prestación de servicios y manejo de los recursos; promover el desarrollo de un modelo conceptual que rescate la integralidad de la salud, enfatizando la necesidad de coherencia y armonización entre lo biológico y lo social; lo personal y lo colectivo, y; permitir y promover la participación real de la comunidad organizada en el diseño de las políticas de salud y en el control de los servicios.

Como un agregado a la situación, Feo (2003), repensando la salud plantea que en las instituciones de salud venezolanas las personas sufren maltrato, largos períodos de espera para las citas y ausencia de mecanismos de información. Esta es la realidad a la que se enfrentan diariamente los usuarios de los servicios ambulatorios, incluyendo los de consulta externa general y especializados.

Para Contreras, Sosa, Marquina y Quintero (2010), por esta razón, entre otras, no se reconocen las diferencias y la complejidad de cada persona, como sujeto imbricado en una espesura social, cultural, económica y psicológica. Por otro lado, mencionan los autores que las prácticas sanitarias convencionales de la gente, también se apoyan en su visión de mundo y en la representación que tienen de sí y de su entorno.

La consulta externa de ginecología del distrito sanitario número 3 no escapa de esta realidad descrita anteriormente , cuyo fin fundamental es ofertar un espacio donde se le garantice un servicio de promoción y prevención de la salud en de las cuales pareciera haber continuas quejas de parte de sus usuario en cuanto a sus servicios

RIF. G-20006221-5
www.iaes.edu.ve

auxiliares, tiempo de espera para la cita y dotación de medicamento, el contexto de estudio de esta investigación se desarrolló en la consulta de ginecología del mencionado distrito, y se planteó como interrogante de la misma:

¿Cuál es nivel de satisfacción de las usuarias externas con la atención recibida en la consulta de ginecología del distrito sanitario número 3 en el Distrito Capital, Venezuela 2018?

En cuanto a la finalidad de la investigación la misma reviste importancia social, ya que trata la satisfacción, en el entendido que la misma es una medida de calidad del servicio, en este caso esta evaluación realizada en la consulta de ginecología es de importancia también por que tratándose de que las enfermedades ginecológicas ocupan los primeros lugares de la morbi-mortalidad en el país, evaluar su funcionamiento desde la perspectiva de los usuarios, ofrecería información para optimizar su funcionamiento.

Por otra parte aporta los aspectos más resaltantes de los teóricos en cuanto la calidad de los servicios de salud, también ofrece un contexto metódico para el estudio de la satisfacción a través de un instrumento de recolección de datos validado que puede ser utilizado en contextos similares, antecedente para otras investigaciones y finalmente los dato que la misma arrojó para el mejoramiento de la consulta de ginecología del distrito sanitario número 3 en el Distrito Capital.

Para este estudio se consideraron los siguientes Antecedentes:

Con respecto a lo planteado sobre la calidad , se considero el estudio realizado por Liscano, G (2013), cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción manifestado por los usuarios atendidos en consulta de Cardiología del Hospital “Dr. José María Carabaño Tosta” (Maracay) Venezuela. Se trató de una investigación de tipo descriptiva, de campo no experimental, de corte transversal, con enfoque cuantitativo, se utilizó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario para la recolección de la información que facilitaba medir la opinión acerca de la estructura, los procesos y los resultados para luego ser representados

RIF. G-20006221-5
www.iaes.edu.ve

en unidades de medidas estadísticas (frecuencia absoluta y frecuencia relativa).Conclusiones: El 57% de los encuestados manifestaron que las condiciones generales del establecimiento eran muy buenas, encontrando algunas deficiencias en su estructura, con respecto a los procesos la satisfacción expresada como regular en lo relacionado con: tiempo que tarda en la consulta, tiempo de espera antes de la consulta, realización de exámenes de laboratorio, tiempo para una próxima cita, con respecto a la evaluación los resultados de la atención percibida como muy buena. Se recomienda mejorar las áreas comunes del establecimiento ya que esto redundaría en la calidad de los servicios, trabajar en la optimización del sistema de citas para reducir el tiempo de espera, mantener la operatividad de los servicios auxiliares.

En este mismo orden de ideas Núñez, G (2016), realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de las usuarias externas en la consulta de control prenatal en el Hospital Materno Infantil “Dr. José María Vargas” (Valencia-Carabobo) Venezuela. La investigación se realizó dentro del paradigma positivista, con enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental, la muestra se escogió mediante criterio de la tabla de Harvard. La técnica utilizada fue la observación directa y la encuesta. A tal fin se desarrolló un instrumento tipo cuestionario dirigido a la población de estudio. Donde incluye existe satisfacción de las mujeres embarazadas en lo referido a: horario de consulta, ambiente de espera adecuado, indicación recibida por parte del médico de, hierro, ácido fólico y algún otro medicamento, así como la orientación sobre el seguimiento durante el embarazo. Los resultados permitieron conocer aquellos atributos del servicio que están contribuyendo a la satisfacción los usuarios del servicio. El 75% indicó era el ideal, asimismo el 81% se sienten satisfechas por la educación recibida durante la consulta de control prenatal sobre posibles complicaciones del embarazo, así como por manifestar la existencia de signos de alarma durante el embarazo. Igualmente se destaca, no existe satisfacción 8%, por no haber sido talladas o pesadas antes de entrar a la consulta prenatal, proceso del parto o cuidados a proporcionar al Recién Nacido.

Entre otros teóricos esta Villamizar, S (2016-2017), realizó una investigación cuyo propósito fue determinar el nivel de satisfacción con respecto a la calidad de

RIF. G-20006221-5
www.iaes.edu.ve

atención médica por parte de los padres y familiares de los niños y niñas que acuden al Hospital de niños "Dr. Jorge Lizárraga". (Valencia) Venezuela. El mismo fue de tipo observacional descriptivo, con un diseño no experimental, de campo y transversal- prospectivo. La población estuvo representada por 166 padres y representantes de los niños que acudieron a la emergencia. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta tipo SERVQUAL modificado, creó una tabla maestra en Microsoft Excel, posteriormente se calculó la mediana y se relacionó expectativa con percepción, todo a través dl procesador estadístico SPSS en su versión 2.2 . Al comparar expectativa con percepción se obtuvo como resultado el grado de muy insatisfecho en 42,17% (70) casos. Contrario a la satisfacción general que obtuvo más de 60% de satisfacción, así mismo la característica más importante resulto ser la dimensión fiabilidad y la menos importante la empatía. Se sugiere aplicar modelo SERVQUAL con las cinco dimensiones en la ciudad hospitalaria "Dr. Enrique Tejera".

También fue importante considerar el trabajo realizado por Gómez Guerra, Dávila L., Campins R., Colmenarez D. (2017), realizaron una investigación cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción del usuario de la emergencia del Hospital Central de Maracay (Venezuela). Se realizó una investigación descriptiva de corte transversal con una muestra no probabilística intencional a partir de los usuarios externos e internos del hospital. Se utilizó como instrumento un cuestionario validado por juicio de expertos y la confiabilidad determinada por Alfa de Combrach de 0,86. Resultando según el usuario externo la calidad de atención se relaciona con las variables limpieza y orden (58%), seguridad (48%), equipos médicos quirúrgicos (57%), tiempo para ser atendido (48%), trato de personal médico (42%) y de enfermería (48%) influyeron de manera determinante en la percepción positiva de la calidad de atención. Mientras que para el usuario interno las variables relacionadas a la calidad de atención fueron el espacio físico y la distribución de los mismos (42%), la limpieza y orden (60%) y la capacitación que recibe el personal de salud (33%). Concluyendo que el análisis proporciona información válida para generar respuestas oportunas y optimizar los recursos sanitarios en el Hospital Central de Maracay.

RIF. G-20006221-5
www.iaes.edu.ve

Por otro lado Ortiz, V (2014), realizó un estudio el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en los servicios de salud según encuesta Servqual en la Micro Red Villa-Chorrillos (Perú). Se trató de una investigación de tipo observacional, sin intervención, descriptivo y transversal. La población estudiada fueron los usuarios externos atendidos en los establecimientos de salud en el área jurisdiccional a la Micro Red Villa en Chorrillos, de los diferentes servicios con una muestra representativa de 383 encuestados. Se procederá a la recolección de datos a través de la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo EpiInfo, validado según RM 52-2011 MINSA. Considerando 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Con un total de 383 pacientes encuestados se determinó que el 65,13% de los usuarios externos estaban insatisfecho con la calidad de atención brindada y que un 34,9% se encontraban satisfechos. Según las dimensiones consideradas en la evaluación se obtuvo mayor satisfacción en la dimensión de seguridad con un 44,2% y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de capacidad de respuesta con 73,8%. Después de analizar cada cuadro obtenido concluye que para los usuarios externos una atención de salud con calidad importa mucho. Resulta valioso para los pacientes una consulta en la que se sientan cómodos, en la que lo traten con amabilidad, respeto y paciencia en cada área de los establecimientos y que estos cuenten con los materiales necesarios para una atención completa.

Se considero pertinente también conceptualizar la calidad de atención y su vinculación con la satisfacción de los usuarios en ese sentido se plantearon los siguientes elementos teóricos

Calidad:

En relación a la calidad Donabedian (1984) define calidad como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Señala que ésta puede interpretarse en dos (2) dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una

RIF. G-20006221-5
www.iaes.edu.ve

manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos. La atención interpersonal mide el grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes.

Calidad de atención:

Cuando se habla de la calidad de la atención se hace necesario mencionar a Deming (1986), quien considera que las organizaciones que se enfocan en la calidad cuentan con los mismos principios básicos de la gerencia para tener éxito.

Calidad de atención en salud:

Con respecto a la a la calidad vinculada a la atención en servicios de salud Avedis Donabedian (1980) considerado padre de la calidad de la atención en salud, define a la calidad en salud como: "el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención".

Para su análisis Donabedian propone tres puntos de vista diferentes según quién la define:

Asistencia sanitaria y su relación con la calidad

La calidad de asistencia sanitaria es el grado de conformidad de la atención prestada con el diseño de la misma, comprendiendo este último tanto la función operacional como la relacional, diseñadas ambas con el fin de responder a las necesidades de aquellos a los que va destinada. (Jaime Varo 1995).

Al respecto Donavedian (1990), lo relaciona con la cantidad de cuidados, los costos económicos y los beneficios y riesgos derivados de aquellos con la calidad d la

RIF. G-20006221-5
www.iaes.edu.ve

asistencia. De estos tres factores, sólo los beneficios y riesgos biológicos son distintivos de la calidad de la atención médica, los otros dos elementos, calidad y costes, están presentes en el concepto general de calidad.

Por su parte la Organización Mundial de Salud (OMS) (1948) 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 riegos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

En España, el Sistema Nacional de Salud, considera la definición de la Doctora Palmer (11 de Mayo 2016).La cual define la calidad como "la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario".

Teniendo en cuenta la cantidad de definiciones existentes, se concluye que no es posible elegir una y aplicarla de forma universal. Se considera tomar aquella definición que más se adecue a las circunstancias y de acuerdo a cada realidad.

Años más tarde, concretamente en 1989, la International Organization for Standarization (ISO) definió que: "Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado". Esta definición que gozó desde el inicio de una amplia aceptación, transmite dos conceptos fundamentales. El primero de ellos es que la calidad de la asistencia puede medirse y de otro lado que la calidad es el grado de cumplimiento de un objetivo y por tanto depende de cómo se define éste. Efectivamente, el concepto de calidad varía en función de quién lo utiliza y en consecuencia la idea de calidad será distinta cuando la aplica la administración, la gerencia del centro, que cuando el término es aplicado por los profesionales y aún por los usuarios. Sin embargo, es

evidente que estas tres ideas distintas de la calidad se entrelazan y se encuentran en una zona común.

RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez, N°33, Maracay, Estado Aragua - Venezuela / Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

En 1991 la Organización Mundial de la Salud afirmaba que: "Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite".

Elementos de la calidad de atención según Donabedian:

En 1966 establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores para evaluarla. Para esta época, la relación entre métodos de proceso y resultado, así como la sistematización de los criterios, genera reflexiones importantes sobre la responsabilidad en la mejora de la calidad en dicho servicio.

A continuación se describen sus componentes:

a) Indicadores de estructura. Son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención.

b) Indicadores de proceso. Se refieren a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo.

c) Los indicadores de resultado**.** Referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad.

Satisfacción de usuario en los servicios de salud

RIF. G-20006221-5
www.iaes.edu.ve

La acción de satisfacer o satisfacerse se conoce como satisfacción. El término puede referirse a saciar un apetito, compensar una exigencia, pagar lo que se debe, deshacer un agravio o premiar un mérito.

La noción de satisfacción del usuario refiere al nivel de conformidad de la persona cuando utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el usuario vuelva a utilizar el servicio en el mismo establecimiento.

Es posible definir la satisfacción del usuario como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.

Calidad de atención desde la satisfacción de los usuarios:

A manera de vinculación de la satisfacción con la calidad de la atención en salud, Donabedian (1990), establece que la calidad de la atención a la salud debe definirse como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Sin embargo, como las consecuencias de la atención se manifiestan en un futuro que frecuentemente resulta difícil de conocer, lo que se juega son las expectativas de resultado que se podrían atribuir a la atención en el presente. Sin embargo estas definiciones excluyen el espíritu y doctrina a nivel individual y colectivo y priorizan los resultados de una buena gestión administrativa.

Con respecto al análisis de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios algunos teóricos como Donabedian (2003), formuló a través de sus estudios unos métodos de análisis de la calidad de la asistencia, en que considera tres aspectos, (estructura, proceso y resultado).

En el entendido que la estructura incluye los recursos humanos, físicos y financieros que se necesitan para proporcionar atención médica. La estructura que resume la manera en que se definen y operan los servicios. Más que un indicador de la calidad

RIF. G-20006221-5
www.iaes.edu.ve

de la atención, la estructura se constituye en una condición de la misma pues es probablemente el medio más importante de proteger y promover la calidad de la atención.

También precisa que el proceso, tiene que ver con el conjunto de los procedimientos que los profesionales realizan, por o para el usuario (promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación), así como la respuesta de los pacientes a esas actividades.

Finalmente el otro elemento que menciona son los resultados, qué es un enfoques indirectos para evaluar la calidad de la atención. Evalúa los logros alcanzados tanto en el nivel de salud del usuario, así como en el grado de satisfacción global con la atención recibida. La evaluación a partir del resultado permite incorporar, señala el autor, elementos relacionados con la contribución al usuario, que a su vez puede reflejar la calidad de la relación interpersonal con el personal de salud.

Programa Salud Sexual y Reproductiva

Misión

Garantizar el derecho a la salud y calidad de vida, equidad de género y de los derechos sexuales y reproductivos de la población Venezolana, amparado por la Constitución en los artículos 75, 76, 77, 84, 85, 86, donde se establecen directrices fundamentales en salud sexual y reproductiva. La aplicación del pensamiento es para orientar las acciones que implican la atención específica de cada persona de acuerdo al género, etapa del ciclo de vida, procedencia del territorio y clase social.

Visión

Nuestro programa persigue alcanzar los servicios integrales, educativos, preventivos, restitutivos, rehabilitadores y de protección social con la finalidad de preservar la salud sexual y reproductiva de toda la población sin ningún tipo de exclusión, en todas las redes de atención en salud con responsabilidad social.

Objetivo General

La Salud Sexual y Reproductiva es compleja y fundamental, en la vida de todo ser humano, no se reduce a la genitalidad y a lo reproductivo, es un lenguaje de profundo sentido humano, con códigos y signos propios, con múltiples problemas derivados de los prácticos, sexuales discriminatorios, excluyentes, y violentos en

algunas sociedades por eso es importante conocer nuestros deberes y derechos para evitar el papel esencial en la aceptación SILENTE del maltrato.

Av. Bermúdez N° 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela / Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

De igual forma se apoyo en todo el contexto legal que sustenta el tema en estudio

En Venezuela, los ciudadanos contamos con una serie de leyes las cuales garantizan el derecho a la salud. Y donde se establece que el Estado es el ente encargado de velar por este derecho; a través de la creación de políticas públicas que permitan a los ciudadanos gozar de una buena salud, y brindarle la oportunidad de recibir atención médica en caso de ser necesario.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Gaceta Oficial N° 36.860 Extraordinaria 1999

Artículo 84. Para garantizar el derecho a la salud, el Estado creará, ejercerá la rectoría y gestionará un sistema público nacional de salud, de carácter intersectorial, descentralizado y participativo, integrado al sistema de seguridad social, regido por los principios de gratuidad, universalidad, integralidad, equidad, integración social y solidaridad. El sistema público de salud dará prioridad a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades, garantizando tratamiento oportuno y rehabilitación de calidad. Los bienes y servicios públicos de salud son propiedad del Estado y no podrán ser privatizados. La comunidad organizada tiene el derecho y el deber de participar en la toma de decisiones sobre la planificación, ejecución y control de la política específica en las instituciones públicas de salud.

Ley del Plan de la Patria. Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019, publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.118 Extraordinario, de fecha 04 de diciembre de 2013

El Plan de la Patria 2013 – 2019 Destaca por su contenido integrador y estructuralmente ecosocialista. Contempla cinco grandes Objetivos Históricos, los cuales se ubican en la perspectiva del tiempo, pasado, presente y futuro, y son

objetivos estrechamente enlazados, siendo mutualmente imprescindibles; y aunque se asocia siempre el V Objetivo.

RIF. G-20006221-5
Venezuela / Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

Histórico como el objetivo expresamente ecosocialista, la visión ecosocialista del Plan de la Patria es transversal a todo el Plan, y se encuentra en cada objetivo.

En el objetivo histórico numero 5 tenemos el Contribuir con la preservación de la vida en el planeta y la salvación de la especie humana. Plantea la necesidad de construir un modelo económico productivo ecosocialista basado en una relación armónica entre el hombre y la naturaleza, que garantice el aprovechamiento racional y óptimo de los recursos naturales, respetando los procesos y ciclos de la naturaleza para lo que se hace necesario proteger la soberanía permanente del Estado sobe sobre los recursos naturales, para el beneficio de nuestro pueblo, quien es su principal garante.

Este objetivo es consecuencia directa de los anteriores y es fundamental en estos tiempos de crisis global, convoca a sumar esfuerzos para el impulso de un movimiento de carácter mundial para contener las causas y revertir los efectos del cambio climático que ocurren como consecuencia del modelo capitalista depredador.

Dentro de este objetivo histórico se encuentran las políticas y programas de salud el cual tiene plasmado lo siguiente:

Políticas: 1. Unificar la rectoría y los subsistemas de salud en el marco de las Áreas de Salud Integral Comunitarias. 2. Promover el desarrollo de los determinantes institucionales, sociales, culturales y ambientales de las condiciones físicas y mentales saludables del organismo humano. 3. Aumentar la producción de medicamentos, vacunas e insumos médicos del Sistema Público Nacional de Salud y la formación de trabajadores y trabajadoras para la satisfacción de su demanda. Programas: 1.Consolidación del Sistema Público Nacional de Salud. 2. Prevención de los factores de riesgo, diagnóstico precoz, atención integral y control de las Enfermedades Crónicas No Transmisibles (ECNT). 3. Promoción de la salud sexual

y reproductiva por ciclos de vida. 4. Recursos científicos, técnicos e insumos para la Salud.

RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez Nº 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela / Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

Infraestructura de Salud Política: 1.Garantizar la atención primaria de salud, como el derecho a la salud para elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo al servicio de salud gratuito.

Programas: 1.Construcción de módulos de Barrio Adentro y hospitales especializados para el diagnóstico rápido y efectivo de enfermedades para mejorar las condiciones de salud de los ciudadanos.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el nivel de satisfacción de las usuarias externa en relación con la atención en la Consulta de Ginecología del Distrito Sanitario Número 3 en el Distrito Capital. Venezuela 2018

Objetivos Específicos

Caracterizar la situación actual en cuanto a la estructura de la Consulta de Ginecología del Distrito Sanitario Número 3 en el Distrito Capital.

Identificar el nivel de satisfacción de las usuarias externas de la Consulta de Ginecología del Distrito Sanitario Número 3 en el Distrito Capital en relación a la estructura, proceso y resultado.

RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez Nº 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela / Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

Tipo y diseño de la investigación:

Desde el punto de vista metodológico esta investigación está dentro del paradigma positivista con enfoque cuantitativo, se trata de una investigación de tipo descriptiva, de campo, no experimental.

Población y muestra:

La población está constituida por 2595 usuarias que representa total de usuarias atendidas en la consulta externa de ginecología del distrito sanitario número 3 Distrito Capital durante el año 2017,la cual fue tomada como referente para el cálculo muestral.

En relación a la muestra la misma fue calculada por medio de la tabla de Harvard obteniéndose un total de 96 usuarias las cuales serán entrevistadas con el fin de identificar la satisfacción en relación con la calidad de atención en la Consulta Externa de Ginecología del Distrito Sanitario Número 3 en el Distrito Capital.

Técnicas e instrumentos:

Para alcanzar el objetivo 1 se utilizó como técnica la observación directa que permitirá verificar la situación actual de la Consulta Externa de Ginecología del Distrito Sanitario Número 3 en el Distrito Capital en relación a la estructura, para ello se elaboro una guía de observación directa.

Para alcanzar el objetivo número 2 se utilizo como técnica la encuesta y para ello un instrumento tipo cuestionario, él cual contiene 17 preguntas con escala de Liker, que no requirió validación ya que el mismo se le realizó validez y confiabilidad por Dávila (2017) en estudio un estudio titulado calidad de atención desde la

satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital José María Vargas de Cagua, estado Aragua, Venezuela.

RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez, Cal. 03, Maracay, Estado Aragua, Venezuela. Telf.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

Presentación de los resultados:

Luego de recolectar los datos con el instrumento aplicado, se procedió a presentarlos datos a través de la estadística descriptiva en cifras absolutas y relativas, utilizando el Programa de Microsoft Excel para luego presentarla en tablas que fueron posteriormente analizados en función de las variables en estudio.

Consideraciones Éticas

Con la Finalidad de resguardar los derechos de los informantes claves se les brinda la opción de confidencialidad y anonimato tanto de sus datos personales como los datos que aporten para la investigación para lo cual ellos firmo un consentimiento informado.

Resultados

Cuadro Nº 1: Situación actual de la estructura en la Consulta Externa de Ginecología del Distrito Sanitario Número 3. Distrito Capital. Venezuela 2018.

ITEMS EVALUADOS	SI	NO
1. PERSONAL		
- Médicos General	**X**	
- Médicos Especialistas	**X**	
- Enfermeras	**X**	
- Otros profesionales	**X**	
2. EQUIPOS E INSTRUMENTOS		
- Tensiómetros	**X**	
- Insumos Médico-Quirúrgicos		**X**
- Equipos de protección		**X**
- Escabel	**X**	
Envases para desechos punzocortante	**X**	

Av. Bermúdez N° 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela / Telfs. (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933

- Servicio de Laboratorio		X
3. INSTALACIONES FISICAS		
- Aseada y Ordenada el Área	X	
- Buena Ventilación	X	
- Buena Iluminación	X	
- Buena Temperatura Ambiental	X	
- Buena distribución del Área		X
- Presencia de Rejas o Puertas de Seguridad	X	
- Adecuada Ubicación de Consultorios	X	
- Adecuada Ubicación de Camillas	X	
- Servicio Sanitario para el personal	X	
- Estación de Enfermería	X	
- Adecuadas Sillas para Personal		X
- Hay Sillas para Pacientes	X	
- Adecuados Escritorios para Personal	X	
- Papelería /(récipes, ordenes médicas, laboratorio)		X
- Señalización general		X
- Señalización de salida de emergencia		X
- Extinguidores para incendio		X
4. PRESENCIA DE NORMAS		X
5. EXISTEN PROTOCOLOS DE ACTUACION	X	
6. SISTEMAS DE INFORMACIÒN		X

Fuente: Guía de observación (2017)

El cuadro N° 1 se pudo constatar por medio de la guía de observación que existe el personal de salud adecuado para atender la consulta externa de ginecología (médico especialista y enfermeras), en relación al equipamiento se observa que tienen el equipo mínimo para poner operativa las misma sin embargo que cuenta con pocos insumos médico-quirúrgica, escasos medicamentos, el

servicio de laboratorios existe pero no funcionan, ausencia de señalización, normas y sistema de información.

RIF. G-20006221-5
Barquisimeto Nor-Occidental Estado Aragua - Venezuela / Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

En cuanto las instalaciones físicas se encuentran aseadas, ordenada, con una adecuada ventilación, buena iluminación, buena temperatura ambiental, buena distribución en el área, presencia de rejas de seguridad, adecuada ubicación de los consultorios y camillas, no se encuentran servicios sanitarios para los pacientes si para el personal, pero en ocasiones no están acordes para su uso.

La consulta externa cuenta con una estación de enfermería, para el personal y las pacientes sillas adecuadas, adecuados escritorios para el personal, no hay buena distribución de papelería, no se cuenta con señalización general, ni salida de emergencia, además de no contar con extinguidores para incendio.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo se aplico un cuestionario cuyos resultados se plantean a continuación:

Cuadro N° 2: Opinión de los usuarios externos de la Consulta de Ginecología del Distrito Sanitario Número 3 en relación a la estructura, proceso y resultado. Distrito Capital, Venezuela 2018.

Nº	DIMENSIONES	1 (PS)		2 (MS)		3 (S)	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%
1	Condición de las instalaciones en el área de consulta externa de ginecología son:	19	19	52	52	29	29
2	El espacio físico y la distribución de los mismos en esta área es:	17	17	18	18	65	65
3	La limpieza en el área de la Consulta Externa de Ginecología es :	15	15	17	17	68	68
4	El orden en el área de la Consulta Externa de Ginecología es :	17	17	47	47	36	36
5	Comodidad de los espacios de la Consulta Externa de Ginecología, considera que es:	27	27	50	50	23	23
6	Seguridad en el área de la Consulta Externa de Ginecología es:	29	29	29	29	42	42
7	Equipos médico- quirúrgicos del área de Consulta Externa	23	23	48	48	29	29

	de Ginecología son:						
8	Dotación de insumos y materiales médicos quirúrgicos en esta área es:	62	62	25	25	13	13
9	Tiempo que espero para ser atendido	9	9	36	36	55	55
10	Información suministrada por el personal en su atención como paciente:	14	14	49	49	37	37
11	Privacidad en el momento de la consulta médica	41	41	39	39	20	20
12	Trato recibido de parte del personal médico(a), en el área de la Consulta Externa de Ginecología:	17	17	20	20	63	63
13	Trato recibido de parte del personal de enfermería, en el área de la Consulta Externa de Ginecología:	20	20	17	17	62	62
14	En genera la calidad de atención del personal del área de la Consulta Externa de Ginecología:	15	15	47	47	38	38

Av. Bermúdez N° 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela / Telfs.: (0243) 232.0895 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

Fuente: Cuestionario

En el cuadro N°2 se evidencia los desde la opinión de los usuarios externos de la consulta lo relacionado a la estructura en lo referente: a las Condición de las instalaciones en el área de consulta externa de ginecología que las misma en un 52% medianamente satisfactoria, El espacio físico y la distribución resulto en 65% satisfactoria, La limpieza el 68% opino que era satisfactoria, el orden en el área de la Consulta en un 47 % medianamente satisfactorio con respecto a la Comodidad de los espacios, un 50% considero que era medianamente satisfactorio, la Seguridad en el área el 42% opino que era satisfactorio. y finalmente con respecto a los Equipos médico- quirúrgicos del área un 48% se mostro medianamente satisfechos.

En este mismo orden de ideas pero lo que opinaron los usuarios externo en cuanto el proceso de atención. Dotación de insumos y materiales médicos quirúrgicos el 62 % la considero poco satisfactorio, Tiempo que espero para ser atendido 55% muy satisfactorio y el 49% con respecto a la Información suministrada por el personal en su atención como paciente opino que era medianamente satisfactoria.

Finalmente del proceso se pudo evidenciar Privacidad en el momento de la consulta médica fue poco satisfactoria en el 41% de los consultados, Trato recibido de parte del personal médico(a), 63% fue satisfactoria, Trato recibido de parte del personal de enfermería 62% dijo que era satisfactoria, en tal sentido En genera la

RIF. G-20006221-5
www.iaes.edu.ve

calidad de atención del personal del área de la Consulta Externa de Ginecología fue considerada medianamente satisfactoria con un porcentaje de 47.

Discusión

En relación al objetivo número uno en cuanto a determinar la situación actual con respecto a la estructura en la consulta externa de ginecología del centro asistencial en estudio, se pudo observar, analizando cada uno de los aspectos:

En relación al diagnóstico de la situación actual de la estructura Liscano, (2013) en una investigación titulada Nivel de satisfacción manifestado por los usuarios atendidos en consulta de Cardiología del Hospital "Dr. José María Carabaño Tosta" (Maracay) Venezuela, obtuvo resultados sobre, las condiciones generales del establecimiento eran muy buenas, encontrando algunas deficiencias en su estructura este estudio guarda relación con el realizado en la consulta de ginecología la Consulta de Ginecología del Distrito Sanitario Número 3 ya que la misma tiene las condiciones generales del establecimiento son muy buenas también tiene deficiencias en algunas áreas relacionada con la estructura ya que por ejemplo cuenta con pocos insumos médico-quirúrgica, escasos medicamentos, el servicio de laboratorios existe la estructura pero no funcionan, ausencia de señalización, normas y sistema de información, no se encuentran servicios sanitarios para los pacientes, no se cuenta con señalización general, ni salida de emergencia, además de no contar con extinguidores para incendio.

En el presente estudio se evidencio desde la opinión de los usuarios externos de la consulta con respecto a la estructura que en lo referente: a las Condición de las instalaciones en el área de consulta externa de ginecología que

RIF. G-20006221-5
www.iaes.edu.ve

las misma en un 52% medianamente satisfactoria, El espacio físico y la distribución resulto en 65% satisfactoria, La limpieza el 68% opino que era satisfactoria, el orden en el área de la Consulta en un 47 % medianamente satisfactorio con respecto a la Comodidad de los espacios, un 50% considero que era medianamente satisfactorio, la Seguridad en el área el 42% opino que era satisfactorio. Y finalmente con respecto a los Equipos médico- quirúrgicos del área un 48% se mostro medianamente satisfechos. Esto guarda relación con el estudio realizado por Gómez Guerra, Dávila L., Campins R., Colmenarez D. (2017), cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción del usuario de la emergencia del Hospital Central de Maracay (Venezuela). Según el usuario externo la calidad de atención se relaciona con las variables limpieza y orden (58%), seguridad (48%), equipos médicos quirúrgicos(57%),con relación a tiempo para ser atendido (48%) se mostro satisfecho, trato de personal médico (42%) y de enfermería (48%) aspectos que influyeron de manera determinante en la percepción positiva de la calidad de atención. Esto no difiere de los datos obtenidos en el presente estudio que opinaron los usuarios externo en cuanto el proceso de atención en relación al Tiempo que espero para ser atendido 55% muy satisfactorio y el 49% con respecto a la Información suministrada por el personal en su atención como paciente opino que era medianamente satisfactoria.

Del estudio de Villamizar, S (2016-2017), titulado Satisfacción con respecto a la calidad de atención médica por parte de los padres y familiares de los niños y niñas que acuden al Hospital de niños “Dr. Jorge Lizárraga”. (Valencia) Venezuela. Al comparar expectativa con percepción se obtuvo como resultado el grado de muy insatisfecho en 42,17% (70) casos. Contrario a la satisfacción general que obtuvo más de 60% de satisfacción, así mismo la característica más importante resulto ser la dimensión fiabilidad y la menos importante la empatía. Este estudio guarda relación con la investigación realizada Consulta de Ginecología del Distrito Sanitario Número 3, con relación al Trato recibido de parte del personal médico(a), 63% fue satisfactoria, Trato recibido de parte del personal de enfermería 62% dijo que era satisfactoria, aun cuando en general la calidad de atención del personal del área de la Consulta fue considerada medianamente satisfactoria con un porcentaje de 47.

RIF. G-20006221-5
www.iaes.edu.ve

A manera de conclusión, la acción de satisfacer o satisfacerse se conoce como satisfacción, puede referirse a saciar un apetito, compensar una exigencia. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el usuario vuelva a utilizar el servicio en el mismo establecimiento.

Es importante destacar la importancia de hacer énfasis en la satisfacción del usuario en este sentido el usuario externo necesita ser atendido en instalaciones adecuadas y confortables ,con equipos y material médico quirúrgicos adecuado y suficiente, prestando atención con adecuado confort, seguridad.Es necesario tener presente que a mayor satisfacción mayor éxito de la consulta o excelencia en los centros de salud, tanto estadal como nacional cumpliendo con el fin de atender a los usuarios en todos los ámbitos, por otra parte la opinión de los usuarios proporciona información valiosa y válida para generar respuestas oportunas y optimizar los recursos.

En base a los resultados se plantea las siguientes recomendaciones mejorar la estructura, en lo relacionado a la dotación de insumos médico-quirúrgico y medicamentos, poner operativo el servicio de laboratorios dotándolo de reactivos, mejorar la señalización, las normas y el sistema de información esto con el fin último de incidir en la calidad de atención y contar con usuarios satisfechos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez N° 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela / Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (1999, 30 de diciembre). Gaceta Oficial de la República, N° 36.860. Extraordinaria, Marzo 24, 2000.

DONABEDIAN, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. TheMilbank Memorial FundQuarterly, Vol. 44, Nº3, part 2, pp. 166-203, publicado nuevamente en junio 2005, Vol. 83, Nº 4, pp. 691-729.

DONABEDIAN, A. (1984). La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. Editorial La Prensa Médica Mexicana.

Gómez Guerra, Dávila L, Campins R., Colmenarez D (2017), Satisfacción del usuario de la emergencia del Hospital Central de Maracay (Venezuela). Extraído en marzo de 2018.

https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/
https://es.slideshare.net/samazu2012/definicion-de-usuarios

Instituto Universitario Avedis Donabedian (1980). La Calidad de la Atención Sanitaria. Extraído en Marzo de 2018 de htt://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf

Ley del Plan de la Patria. Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y social de la Nación 2013 – 2019, publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.118 Extraordinario (2013, 04 de diciembre).

Liscano, G. (2013), Nivel de Satisfacción manifestados por los usuarios atendidos en Consulta de Cardiología del Hospital "Dr. José María Carabaño Tosta" (Maracay) Venezuela.

RIF. G-20006221-5
www.iaes.edu.ve

Núñez, G. (2016). Satisfacción de las usuarias externas en la consulta de control prenatal en el Hospital Materno Infantil "Dr. José María Vargas" (Valencia-Carabobo) Venezuela.

Ortiz, V. (2014). Nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en los servicios de salud según encuesta Servqual en la Micro Red Villa-Chorrillos (Perú).

Programa de la Patria 2013-2019 | Hugo Chávez, Corazón de mi Patria
blog.chavez.org.ve/programa-patria-venezuela-2013-2019/

Torres, M. (2011). Modelo de Calidad de Atención Médica de Avedis Donabedian.

Villamizar, S. (2016-2017). Nivel de Satisfacción con respecto a la Calidad Médica por parte de los padres y familiares de los niños y niñas que acuden al Hospital de niños "Dr. Jorge Lizárraga". (Valencia) Venezuela.

RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez Nº 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela / Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

Anexos

RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez Nº 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela / Telf: (0243) 246.3333 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

Anexo 1

Matriz de Variables

Objetivo General: Analizar el nivel de satisfacción de las usuarias externa en relación con la atención en la Consulta de Ginecología del Distrito Sanitario Número 3 en el Distrito Capital. Venezuela 2018

Objetivos	Variables	CONCEPTUALIZACIÓN	Dimensiones	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Caracterizar la situación actual en cuanto a la estructura de la Consulta de Ginecología del Distrito Sanitario Número 3 en el Distrito Capital.	Situación actual de la estructura	Son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención	Estructura	Presencia o ausencia de elementos de la estructura	Guía de observación
Identificar el nivel de satisfacción de las usuarias externas de la Consulta de Ginecología del Distrito Sanitario Número 3 en el Distrito Capital en relación a la estructura, proceso y resultado.	Satisfacción de usuario	Es un indicador de gestión aporta datos importantes para definir algunos aspectos sobre la calidad de servicios recibidos y a través de ella determinar y corregir fallas, aspectos positivos de la misma, permitiendo tener un fundamento al realizar cualquier solicitud para beneficiar a sus Usuarios (as).	Estructura proceso resultado	% de respuestas según dimensión	Cuestionario

Fuente: López (2018)

Anexo 2

RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez Nº 93, Maracay, Estado Aragua [illegible] 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

GUÍA DE OBSERVACIÓN

ITEMS EVALUADOS	SI	NO	COMENTARIO
7. PERSONAL			
- Médicos General			
- Médicos Especialistas			
- Enfermeras			
- Otros profesionales			
8. EQUIPOS E INSTRUMENTOS			
- Tensiómetros			
- Insumos Médico-Quirúrgicos			
- Equipos de protección			
- Escabel			
Envases para desechos punzocortante			
- Servicio de Laboratorio			
9. INSTALACIONES FISICAS			
- Esta Aseada y Ordenada el Área			
- Hay Buena Ventilación			
- Hay Buena Iluminación			
- Hay Buena Temperatura Ambiental			
- Es buena la distribución del Área			
- Presencia de Rejas o Puertas de Seguridad			
- Adecuada Ubicación de Consultorios			
- Adecuada Ubicación de Camillas			
- Servicio Sanitario para el personal			
- Estación de Enfermería			
- Adecuadas Sillas para Personal			
- Hay Sillas para Pacientes			
- Adecuados Escritorios para Personal			
- Papelería /(récipes, ordenes médicas, laboratorio)			
- Señalización general			
- Señalización de salida de emergencia			
- Extinguidores para incendio			
10. PRESENCIA DE NORMAS			
11. EXISTEN PROTOCOLOS DE ACTUACION			
12. SISTEMAS DE INFORMACIÒN			

Fuente: Guía de observación (2017)

Anexo 3

RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez Nº 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela / Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

ENCUESTA A USUARIOS EXTERNO

Esta encuesta es de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no diga su nombre, o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible

Instrucciones: Indique con una (X) su opinión sobre la Calidad de Atención recibida, marcando en la casilla de corresponda de acuerdo con la escala siguiente: Poco Satisfactorio PS (1) Medianamente satisfactorio MS (2) Satisfactorio S (3)

- **Edad:** _____
- **Sexo:** F ( ) M ( )
- **Nivel de Instrucción:** Sin Estudios ( ) Primaria incompleta ( ) Primaria Completa () Secundaria incompleta ( ) Secundaria Completa ( ) Técnico incompleta ( ) Técnico completa ( ) Universitario ( ) Post grado ( )
- **Profesión u oficio**_____
- **Procedencia**_____

Nº	DIMENSIONES	1 (PS)		2 (MS)		3 (S)	
		Fa	%	Fa	%	Fa	%
1	Condición de las instalaciones en el área de consulta externa de ginecología son:						
2	El espacio físico y la distribución de los mismos en esta área es:						
3	La limpieza en el área de la Consulta Externa de Ginecología es :						
4	El orden en el área de la Consulta Externa de Ginecología es :						
5	Comodidad de los espacios de la Consulta Externa de Ginecología, considera que es:						
6	Seguridad en el área de la Consulta Externa de Ginecología es:						
7	Equipos médico- quirúrgicos del área de Consulta Externa de Ginecología son:						
8	Dotación de insumos y materiales médicos quirúrgicos en esta área es:						
9	Tiempo que espero para ser atendido						
10	Información suministrada por el personal en su atención como paciente:						
11	Privacidad en el momento de la consulta médica						
12	Trato recibido de parte del personal médico(a), en el área de la Consulta Externa de Ginecología:						
13	Trato recibido de parte del personal de enfermería, en el área de la Consulta Externa de Ginecología:						
14	En genera la calidad de atención del personal del área de la Consulta Externa de Ginecología:						

Anexo: 4

RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez Nº 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela / Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD
SERVICIO AUTÓNOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
DR. "ARNOLDO GABALDÓN"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para participar en el trabajo de investigación **EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO: SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EXTERNAS SOBRE LA ATENCIÓN EN LA CONSULTA DE GINECOLOGÍA DEL DISTRITO SANITARIO NÚMERO 3. DISTRITO CAPITAL.VENEZUELA 2018.** Aplicado por **ERIKA DEL C. LÓPEZ G.**, como requisito para obtener el Título de Especialista en Gestión de Salud Pública, en el Servicio Autónomo Instituto de Altos Estudios Dr. Arnoldo Gabaldón. Estoy consciente que la información que estoy suministrando permitirá analizar la información que poseen los usuarios de la consulta externa respecto a esta temática.

Entiendo que fui elegido (a) para éste estudio por ser usuario de la consulta externa. Además doy fe que estoy participando de manera voluntaria y que la información que aporto es confidencial, por lo que no se revelará a otras personas, por lo tanto no afectará mi situación personal, ni de salud. Así mismo, sé que puedo dejar de proporcionar la información y de participar en el trabajo en cualquier momento, incluso después haber asistido a las actividades acordadas. Además afirmo, que se me proporcionó suficiente información sobre los aspectos éticos y legales que involucran mi participación, y que puedo obtener más información en caso que lo considere necesario con la investigadora mencionada, a través del siguiente número telefónico: 0414-3169318.

Fecha: _____

_____ _____
Firma del Participante Firma del Investigador