ESTRATEGIAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SECTOR SALUD

INGRID ALVARADO

ADRIAN ALVAREZ

MARIA OICATA

Universidad Santo Tomás

División de ciencias económicas y administrativas

Facultad Economía

Especialización Auditoria en Salud

Bogotá 2018.

ESTRATEGIAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SECTOR SALUD

INGRID ALVARADO

ADRIAN ALVAREZ

MARIA OICATA

Monografía para optar por el título: Especialista en Auditoria en Salud

Asesora: FT Alejandra Valenzuela

Magister en Salud Pública

Universidad Santo Tomás

División de ciencias económicas y administrativas

Facultad Economía

Especialización Auditoria en Salud

Bogotá 2018.

Tabla de contenido

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
2. JUSTIFICACIÓN	5
2. OBJETIVOS	7
2.1. OBJETIVO GENERAL	7
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	7
3. MARCO TEÓRICO.....	8
3.1. ANTECEDENTES HISTORICOS:	8
3.2. CALIDAD EN EL ENTORNO DE SALUD	9
3.3. SATISFACCIÓN AL USUARIO DESDE EL ENTORNO ADMINISTRATIVO.....	10
3.4. SATISFACCION AL USUARIO DESDE EL ENTORNO DE SALUD.....	13
4. METODOLOGIA:	17
4.1. Métodos directos	18
4.1.1. Entrevista individual semiestructurada.....	18
4.1.2. Grupos de trabajo	18
4.1.3. Panel de personas usuarias	19
4.1.4. Encuestas periódicas	19
4.2. Métodos indirectos.....	19
4.2.1. Sistemas de quejas y sugerencias	19
4.3. Tipos de pregunta en la encuesta.....	20
4.3.2. Preguntas Cerradas en la encuesta:	21
4.3.3. Preguntas Mixtas en la encuesta:.....	22
5.1. ENCUESTA DE SATISFACCION PREGUNTA ABIERTA (de elección dicotómica y politomica).....	23
5.2. ENCUESTA CON PREGUNTA CERRADA(calificacion numerica)	24
5.3. ENCUESTA CON PREGUNTA CERRADA (nominal).....	24
5.4. ENCUESTA PREGUNTA CERRADA (escala de Likert)	26
5.5. ENCUESTA PREGUNTA CERRADA (Ranking)	26
6. DISCUSION.....	27
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	28
BIBLIOGRAFÍA.....	29

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El nivel de satisfacción de los usuarios en el sector salud promueve una mejora continua de la atención y prestación de servicios del mismo. Es por esto, que la medición de la satisfacción proporciona datos relevantes en el momento de evaluar las políticas y estrategias implementadas por las instituciones para mejorar la prestación del servicio.

El usuario representa la fuente primaria de información, y en el momento de obtener su percepción sobre el servicio, se debe tener en cuenta que esta parte de la subjetividad, en donde se mezclan tanto las necesidades como las expectativas. Ya que un usuario satisfecho se muestra más predispuesto a seguir las recomendaciones del personal de salud.

Es por esto, que las estrategias empleadas para medir la satisfacción del usuario buscan traducir esa percepción en conceptos de valor. Y de esta manera ofrecer resultados que faciliten la evaluación de los servicios de salud, teniendo en cuenta, que estos se deben hacer de forma independiente por cada área de atención. Para que al conocer el grado de satisfacción que el usuario tiene de cada una de ellas, se pueda determinar cómo contribuyen a la satisfacción del sistema en general o en qué áreas se debe mejorar.

Teniendo en cuenta la importancia que tiene para el sistema general de salud conocer la satisfacción de los usuarios, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué estrategias se emplean para la evaluación de la satisfacción del usuario en el sector salud?

2. JUSTIFICACIÓN

Con el desarrollo de la humanidad, y en particular con los avances en el terreno de la medicina, es necesario hacer un llamado para humanizar la asistencia en salud y ofrecer servicios de mayor calidad. La calidad en la atención médica debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Los servicios de salud como toda empresa deben enfrentar diversos desafíos, presiones, amenazas, para desarrollar la calidad en los servicios otorgados. Están expuestos a factores internos y/o externos como lo son: el surgimiento de nuevas tecnologías, la globalización, los cambios políticos y los cambios en el conocimiento, han generado una brecha que dificulta medir este nivel de satisfacción, para poder dar medición a este evento se debe verificar dos aspectos: la expectativa y percepción por parte del usuario. Basado en esto hace que el cliente tenga la expectativa de un servicio. Otro ángulo es como lo percibe el usuario, gracias a esto se puede mejorar aspectos en las empresas de salud. Estos factores en muchas ocasiones no se evidencian de manera consiente sin embargo pueden ser detectados y recogidos con el fin de poder entregar servicios que aspiren a la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Evaluar la satisfacción del usuario externo con respecto a la atención recibida es tan importante para lograr una atención de calidad como las mismas competencias técnicas del personal sanitario. Para el usuario la calidad depende de muchos factores. Sin embargo, el más importante al parecer es su interacción con el personal sanitario; también depende de otros aspectos como: el tiempo de espera, trato digno, la privacidad durante su atención, la accesibilidad de los servicios y de que obtenga el servicio que desea.

Las entidades prestadoras de servicios de salud para conocer la opinión que los usuarios tienen de los servicios que reciben, han implementado diferentes estrategias de atención y escucha al usuario, como también la aplicación de

instrumentos que les permiten medir el grado de satisfacción. Esto ha llevado a que los usuarios hagan parte de las diferentes actividades y agrupaciones que hacen seguimiento y control a los procesos de la atención en salud.

Actualmente las instituciones de salud buscan mejorar de manera continua sus procesos de atención enfocándose en estándares de acreditación que les permita certificarse la eficacia, eficiencia y efectividad, que les permita certificarse con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas de Calidad y Certificación (ICONTEC).

Orientados por la norma las entidades deben aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la calidad y en lo posible, su medición. Lo que implica, que posterior a los resultados se llevarán a cabo correcciones o acciones preventivas teniendo en cuenta los recursos humanos y financieros. La evaluación de los diferentes servicios que se prestan en salud, debe ser un proceso flexible, dinámico y sistémico.

Por lo anterior, lo que este trabajo pretende es conocer las estrategias de evaluación que se emplean para medir el grado de satisfacción de los usuarios en salud, teniendo en cuenta los conceptos de satisfacción del usuario y las formas de evaluar la satisfacción desde el entorno administrativo.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Describir las estrategias de evaluación de la satisfacción del usuario en el sector salud.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Describir las características teóricas sobre la evaluación de la satisfacción de usuarios en el entorno administrativo de las organizaciones de salud.
- Identificar las semejanzas y diferencias entre la definición de satisfacción del usuario y las formas de evaluación desde el entorno administrativo y el sector salud.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. ANTECEDENTES HISTORICOS:

La calidad de atención en salud, ha existido en tiempos pasados. Sin embargo, la aparición del concepto como tal y la preocupación por la evaluación de la misma en los últimos años ha tomado más poder.

A continuación, en la década de los 80; las empresas e industrias de diferentes países en el mundo consideran que la calidad no es solo sus aspectos técnicos sino que también incluye la gestión, los sistemas de información, análisis y satisfacción del cliente. (1)

En los años 90, el Ministerio de Salud lideró la Política en salud centrada en tres ejes principales: La equidad, la eficiencia y la calidad. Desde entonces el enfoque de calidad se ha extendido en todos los servicios de salud.

En el siglo XX llegan las transformaciones sociales y económicas, produciendo cambios en la salud de la población. Se crean políticas que ayudan a evolucionar el sector, promoviendo una atención de alta calidad centrada más en el usuario. (1)

Actualmente es llamada la humanización en salud para ofrecer servicios de mayor calidad, que enmarquen elementos enfocados en la empatía hacia el usuario, sumados a elementos fundamentales como la excelencia y la actualización profesional. Que haya mejor utilización de los recursos, que las acciones que se realicen minimicen riesgos al paciente, actualizar los sistemas de quejas a los diferentes entes de control para que ayude de forma ágil y eficaz las PQRS para dar un impacto positivo en el sector, con el propósito de mejorar continuamente en la atención encaminada hacia la acreditación. (1)

3.2. CALIDAD EN EL ENTORNO DE SALUD

Etimológicamente, la palabra calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa perfección. El Pequeño Larousse ilustrado define calidad como el conjunto de cualidades de una 'persona' cosa. En estas definiciones se concibe a la calidad como un atributo o características que distingue a las personas, a bienes y a servicios. Veamos algunas definiciones de la calidad según algunos expertos. E. Deming dice: "la calidad es el orgullo de la mano de obra", entendiendo mano de obra en el más amplio sentido y agrega que "la calidad se define en términos de quien la valora" P. Crosby, dice: "La calidad debe definirse como ajuste a las especificaciones y no como bondad o excelencia" y J. Juran define calidad como "aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias". Como podemos apreciar definir calidad no es fácil. En la práctica, tal como lo refiere R. Schonberger, "la calidad es como el arte; todos la alaban, todos la reconocen cuando la ven, pero cada uno tiene su propia definición de lo que es". (2)

La calidad del servicio se define como "propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permiten juzgar su valor" Montgomery la define como el grado en que los productos que cumple con las exigencias de la gente que los utiliza. (3)

De igual manera, se puede definir calidad de atención como el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas, o que sería lo mismo expresado en terminología adaptada a lo cotidiano, la prestación de los mejores servicios posibles con un presupuesto determinado, entendiendo que no se trata de trabajar más o de gastar más, se trataría de hacerlo de una forma más racional y que cubra las necesidades de nuestros clientes, con efectividad obteniendo los mejores resultados asistenciales que satisfagan las necesidades de nuestro cliente-paciente, y con eficiencia, obteniendo los resultados con un menor gasto para el mismo, y con una aceptación por parte del paciente tanto de nuestro trato como en la técnica utilizada en la prestación del servicio. (1)

Por otro lado, para la Organización Mundial de la Salud la calidad consiste en "asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención en salud, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos de los pacientes y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso". (4)

3.3. SATISFACCIÓN AL USUARIO DESDE EL ENTORNO ADMINISTRATIVO

Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

Según el autor Terry G, Vavra "la satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/ expectativa de nuestro producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización, una vez que ha probado nuestro producto. Creemos que la satisfacción de los clientes influirá en sus futuras relaciones con nuestra organización". (5)

De igual modo, la satisfacción al usuario desde el entorno administrativo es considerada como el producto de la compra o prestación de servicio, que da como resultado identificar las necesidades y sus expectativas, muchas de ellas emocionales que afectan la integridad del usuario. Para la administración se debe dar al cliente emoción tangible que genere sensibilidad en lo que espera sentir en la experiencia del servicio recibido. (6)

A través del tiempo, en el mercado cada vez se observa más competitividad, hoy las empresas o entidades copian los productos con mayor rapidez a menor costo, para que estos se adapten al cliente, a menor precio y mejor calidad.

Lo anterior, busca lograr una ventaja administrativa, llamando la atención del usuario y estableciendo una buena relación con el cliente, generando mayor satisfacción a través de un servicio que supere o llene sus expectativas y le genere

un estado emocional positivo, convirtiéndolo en un canal de comunicación que capte otros posibles clientes.

Además, en el entorno administrativo se consideran varios elementos que integran las expectativas del usuario, entre los que se encuentran, experiencias anteriores, comentarios de otros clientes, la necesidad de recibir el servicio o comprar el producto, la publicidad, el precio, siempre y cuando el cliente no cuente con otras formas para evaluar el servicio o producto.

Según Karl Albrecht, propone una escala jerárquica de cuatro expectativas que un cliente espera recibir de un producto o servicio:

- **Básicos:** elementos necesarios que definen el producto o servicio.
- **Esperado:** elementos que pretende un cliente que tenga el producto o servicio.
- **Deseado:** atributos que el cliente no espera pero que conoce y desea de producto o servicio.
- **Inesperado:** atributos que superan las expectativas del cliente y que logran sorprenderlo.

De esta forma, impresionar positivamente al usuario es una estrategia de éxito garantizado, que puede generar recuerdos y comentarios agradables, por lo tanto debe ser evaluar y renovar continuamente, para crear un impacto en el usuario.

Teniendo en cuenta que los niveles de satisfacción se dan como resultado de la adquisición de un producto o servicio, los usuarios experimentan un nivel de satisfacción que da como resultado su fidelidad a la marca o entidad. (6)

Niveles de satisfacción

- **Insatisfacción:** cuando el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente, genera deslealtad condicionada por la misma empresa.
- **Satisfacción:** cuando el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente, genera lealtad condicional con la marca, hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor.

- **Complacencia:** cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente, genera lealtad incondicional, porque siente afinidad superando la preferencia racional.

En este orden de ideas, una empresa necesita determinar los niveles de satisfacción de sus clientes realizando la siguiente operación:

$$\text{Valor percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de satisfacción del cliente}$$

Donde, el valor percibido es el valor que el cliente considera haber obtenido con el desempeño del producto o servicio adquirido, se basa en la percepción del cliente. Las expectativas, conforman las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo y se producen por el efecto de uno de estos escenarios: las promesas que hace la empresa acerca de los beneficios del producto o servicio. Las experiencias de compra anteriores o las promesas de la competencia.

De modo que, para alcanzar la satisfacción del usuario es indispensable que toda entidad u organización tenga procesos diferenciales a los de sus competidores para obtener mejores resultados en su producto. Por lo tanto, es importante que se enfoque en hacer clientes antes que en vender o prestar un servicio, ofrecer productos de calidad que satisfagan sus necesidades y gustos, cumplir con lo que ofrece, respetando las condiciones del producto o servicio, que su adquisición sea fácil, brindar un buen servicio que cumpla las necesidades particulares, resolver los PQRs peticiones, quejas y reclamos de manera efectiva, brindar servicios extra que garanticen el servicio.

Sin embargo, la satisfacción del usuario por sí sola, no garantiza el éxito de la organización, es por ello que se debe trabajar en la captación de nuevo usuario, planteando nuevos objetivos, adquiriendo nuevos servicios, que serán innovadores, con un valor agregado que garantice una ventaja sobre los demás, impresionar con lo bueno que tiene el producto o servicio, establecer que es duradero.

Además, la lealtad o fidelidad del usuario o cliente contribuye el éxito de la organización, porque a través de un usuario satisfecho se pueden atraer muchos más. (7)

3.4. SATISFACCION AL USUARIO DESDE EL ENTORNO DE SALUD

La satisfacción del usuario es un indicador que nos permite evaluar el nivel de expectativa que cubre una necesidad, aunque este a su vez es muy sensible debido a que su percepción es evaluada de acuerdo a la atención integral de la atención en salud. (8)

Por otro lado, la satisfacción del paciente es el balance en el que el usuario percibe los resultados en la atención, lo que espera y lo que recibe, pueden ir enmarcados en una atención que genere resultados positivos y negativos. De igual modo, puede definirse como una percepción subjetiva del usuario posterior al servicio, no influenciable y de difícil medición, pero que a través de los atributos de calidad se puede realizar una aproximación adecuada de su nivel.

Actualmente, esto es indispensable para sobresalir en el mercado de los servicios de salud, donde el aumento de planes de beneficios complementarios ofrecidos por la medicina prepagada y las pólizas, ha llevado al usuario a buscar una excelente atención en salud, que cumpla sus expectativas y necesidades. (9)

En consecuencia, los sistemas de salud en Colombia, están más direccionados en brindar al usuario calidad en los servicios, que cumplan con los resultados esperados. Por eso, la atención en salud debe basarse en un proceso integral que cumpla con las expectativas del paciente.

Así mismo, se cuenta con un Sistema de Calidad y Acreditación, cuya función es la regulación y conducción del Sistema de Salud que busca la mejora continua de la calidad de atención en los servicios de salud.

La satisfacción del usuario va ligada a la calidad en todos los procesos, incluyendo las funciones y actividades de toda la organización, por tanto, involucra y compromete la participación de todas las personas que lo atienden, es el esfuerzo de todos los que hacen parte de la entidad.

De esta manera, abordar la satisfacción en todos los servicios de salud requiere tener en cuenta todos los procesos que se ofertan, es decir, como se administran,

el personal asistencial y no asistencial, la infraestructura, los insumos, el clima laboral, la limpieza, entre otros.

Por consiguiente, existen diferentes enfoques para evaluar la calidad entre los que se encuentra el ISO 9000 “que considera la calidad como el conjunto de características inherentes a un producto que cumpla con los requisitos para los cuales se elabora”

Es necesario recalcar que, la calidad va de la mano con la satisfacción ya que es el enfoque de dar al usuario lo que necesite, requiera o desee. Para satisfacer a un usuario en salud se debe cumplir con las expectativas, ligadas también, a que los profesionales de la salud y personal administrativo brinden un buen servicio con procedimientos encaminados en una atención ideal, logrando un excelente funcionamiento.

En consecuencia, para toda entidad de salud es muy importante conocer el grado de satisfacción en la atención percibida por el usuario, sus familiares o acompañantes y con base en esto, fortalecer o implementar estrategias que permitan mejorar cada día el servicio. Una de las metas en el sector salud es la de ofrecer al usuario una atención equitativa y justa, asimismo, se busca que el servicio proporcionado cumpla con el grado de satisfacción de las personas. (10)

De igual manera, todo paciente, sin importar su condición social, espera que al recibir un servicio de salud, sea tratado con respeto y consideración por parte del personal que va a entrar en contacto con él. Esto favorece una relación de confianza y facilita la atención y prestación del servicio. Para lograrlo es necesario que el personal de salud, cuente no sólo con los conocimientos y formación académica requerida, sino que también sean empáticos con el paciente y sus acompañantes y les hagan sentir que su estado es una prioridad y que entienden la situación. Además, el servicio debe ser oportuno ya que esto es clave a la hora de catalogar un servicio como bueno, si se tiene en cuenta, que la queja más recurrente entre los usuarios, es la demora en la atención. Se trata no solo de dar respuesta a una necesidad inmediata, sino también de conocer las expectativas que el usuario tiene

sobre el servicio y ofrecerle una información clara y oportuna que les ayude a ser más receptivos y pacientes en transcurso de la atención. (3)

De modo que, en el área de salud se utilizan recursos humanos y financieros, que buscan suplir la atención primaria en salud, y lograr la cobertura y satisfacción del usuario a pesar de la gran demanda de los servicios. Por tanto, es importante realizar mediciones de satisfacción de forma rutinaria en las entidades, las cuales van a permitir mejorar el servicio y corregir las falencias encontradas.

De manera semejante, los establecimientos de salud deben evaluar la prestación de los servicios, tecnocientífica, materiales y humanas, que se provee a los usuarios. Algunos de esos parámetros son el horario de atención del establecimiento, tiempo de espera para una consulta, tiempo de espera para una urgencia, la atención prestada por el médico, enfermeras, odontólogos y otros profesionales, incluyendo el personal de servicios generales; también es importante evaluar las condiciones físicas del lugar, debido a que esto se tiene en cuenta para brindar un ambiente acogedor de orden y aseo a los usuarios.

Por lo anterior, se puede decir que toda entidad prestadora del servicio de salud, debe garantizar que la atención a sus usuarios sea pertinente y eficaz para no generar ningún tipo de vulneración a los derechos sociales de las personas; uno de estos es recibir información clara del servicio que solicita. Para los casos de asignación de cita por consulta externa, ellos deberán conocer por qué se debe hacer vía telefónica y no de manera personal, al igual conocer las agendas de los médicos especialistas, que es una de las atenciones que más demora tiene en el servicio de salud.

Por otro lado, hablar de atención al usuario en el sector salud, es querer aportar a las entidades elementos que garanticen un servicio con calidad para el paciente, teniendo en cuenta sus necesidades, ya que el servicio no solo se constituye como las actitudes y aptitudes presentes en la atención al paciente, sino que además compromete la calidad y oportunidad en la orientación e información.

Como se mencionaba anteriormente, es importante que los profesionales encargados de esta dependencia deben tener una adecuada presentación personal que los identifique como trabajadores de la entidad, en la forma como se dirigen a los usuarios y sus actitudes deben manifestar su sentido de pertenencia con la institución y el cargo que desempeñan, ofreciendo un adecuado servicio, el cual incluye valores como: el respeto, donde toda persona se siente reconocida, acogida y valorada sin ningún tipo de diferencia. La amabilidad, esto hace que la entidad que presta el servicio muestre una buena imagen ante sus usuarios, sin necesidad de exagerar en el saludo o la atención; el servicio debe ser confiable, donde los usuarios sientan que la entidad garantiza su atención de acuerdo a la norma y que además está protegiendo su bienestar; la empatía cuando el profesional tiene la capacidad de ponerse en el lugar del otro, comprendiendo su necesidad del servicio por el cual acude a la entidad, esto hace que el usuario sienta que su salud es importante para los profesionales, dando cumplimiento al Art. 49 de la CP colombiana de 1991; asimismo, la atención debe brindarse a la todas las personas de manera equitativa sin distinción de clase, género, étnica o discapacidad física, garantizando así, una atención incluyente y finalmente el principio oportuno, el cual presenta mayor dificultad para que se lleve a total cabalidad, donde por la demanda que hay en el área de urgencias se incumple a los términos acordados con el usuario.

Así mismo, algo primordial que se debe tener en cuenta es el manejo del lenguaje del profesional con los usuarios, el cual debe ser sencillo para una mejor comprensión de las orientaciones que se brinde al usuario para el manejo de su servicio; al igual que se hace cuando se presentan quejas de manera escrita, estas deben tener una respuesta acorde con la situación expuesta por el usuario, por ello se considera necesario que toda entidad tenga su punto de atención con los respectivos formatos de fácil manejo para presentar quejas, dado el caso de que un usuario presente dificultad de hacerlo, el profesional encargado del área de SIAU debe ayudarlo atendiendo su queja y orientándolo en la manera como describir su insatisfacción. Este es un medio que toda entidad debe ofrecer y que por norma existe, sin embargo es una de las falencias en cuanto a los derechos de los usuarios, no existe una

cultura sobre la utilización de los buzones, la gran mayoría presentan la queja verbal o simplemente se queda en los malos comentarios sobre el personal o el servicio en general.

Como puede verse, hay muchos aspectos que favorecen la satisfacción del usuario en el servicio de salud, sin embargo, también se debe tener en cuenta que medir el grado de satisfacción, en ocasiones resulta complejo debido a la subjetividad de los pacientes o sus acompañantes. Dependerá de la buena o mala impresión que generó en el paciente el personal médico y administrativo que entró en contacto con él, la forma como fue recibido y atendido, la presentación y ambiente institucional, el tiempo de espera, etc. y en ocasiones, las experiencias negativas suelen hacer que el usuario generalice una mala experiencia con alguien en particular, como una mala experiencia con la institución.

Por consiguiente, en las entidades prestadoras de salud, la forma más utilizada para medir el grado de satisfacción de los usuarios es la encuesta, en donde el paciente valora la calidad del servicio recibido, pero lo que se puede observar es que no siempre existe la disponibilidad para diligenciar dicho formato, como se mencionaba anteriormente, aun es escasa la cultura de plasmar por escrito nuestra satisfacción o insatisfacción y ser específicos en los aspectos en que se presentan. Desconociendo que esta es una forma efectiva de sugerir mejoras en el servicio y que pueden hacer que se implementen estrategias para lograr una mayor satisfacción, ya que esto representa un beneficio para las dos partes. Un paciente satisfecho es un buen referente ante los demás y se muestra más dispuesto a seguir las recomendaciones médicas para mejorar su salud. (11)

4. METODOLOGIA:

Para el diseño metodológico se tuvo en cuenta las formas de evaluación sobre la temática central a desarrollar en dicha monografía que es la satisfacción de los usuarios en el entorno administrativo.

A continuación se contextualiza la evaluación de la satisfacción en los usuarios como tarea continua como mecanismo de aporte de “como esta” la organización y “que falta” para prestar un mejor servicio.

Para evaluar un servicio y medir la satisfacción de un usuario es importante escuchar directamente a las personas que reciben la atención, ya que la información recibida será más veraz, este a su vez se convierte en un promotor de la atención, un paciente satisfecho volverá a querer recibir atención y cooperará aportando información a los demás para que sean atención en la entidad y así será éxito para la organización

Para conocer cómo se percibe un servicio, si la calidad de la prestación es elevada o no, debemos conocer la opinión de los usuarios, se debe evaluar las opiniones y el nivel de satisfacción de estas personas, se puede realizar las preguntas de forma directa o a través de un estudio de opinión, recogiendo información y opinión.

4.1. Métodos directos

Son acciones que permiten recoger directamente las opiniones del usuario, son utilizados para recoger y evaluar las opiniones en los que se encuentran:

4.1.1. Entrevista individual semiestructurada

Son reuniones en las que se recogen opiniones individualizadas directas del usuario, se utilizan guiones con preguntas abiertas, se usa como herramientas que se usan para evaluar las expectativas con respecto al servicio prestado, descubriendo motivaciones y actitudes. con esta metodología se puede evaluar de forma veraz, pero requiere que el usuario invierta 1 hora aproximadamente en la entrevista (12)

4.1.2. Grupos de trabajo

Consiste en reunir a un grupo de personas usuarias, bajo la dirección de una persona experta, plantear sus opiniones y expectativas, son utilizadas habitualmente para conocer e identificar las expectativas respecto a los servicios.

Puede ser muy útil para recoger opiniones a profundidad, buscando puntos de vista comunes. (13)

4.1.3. Panel de personas usuarias

Consiste en tomar una muestra representativa del total de personas usuarias del servicio, mantenerlas de forma constante, entrevistarlas de manera periódica, de esta forma recoger sus opiniones que permitan valorar hallazgos para evaluar el servicio o producto prestado

Esta forma es para evaluar la evolución de las expectativas de los servicios prestados, una de las características más importantes de estas personas es ser constante en la entidad (12)

4.1.4. Encuestas periódicas

Se trata de la aplicación de cuestionarios de opinión a través de los cuales se recoge la valoración, de los diferentes factores o elementos del servicio, hacen las personas usuarias. La recogida periódica y sistemática de estas opiniones y valoraciones nos da una perspectiva de la calidad del servicio que ofrecemos y cómo ésta va evolucionando. Cuando estas encuestas o cuestionarios son sencillos, son fáciles de desarrollar y de analizar y, por tanto, podemos llevar a cabo internamente, tanto su desarrollo y aplicación como la explotación de los resultados obtenidos. Este es el método más práctico y sencillo, al tiempo que aporta una valiosa y gran información para plantear mejoras concretas y eficaces en el servicio prestado. (12)

4.2. Métodos indirectos

Además de planificar y desarrollar estudios específicamente diseñados para medir la satisfacción de las personas usuarias respecto a los servicios, disponemos habitualmente de otras fuentes de información indirectas, que están al alcance de cualquier servicio. (12)

Estos son los que más se usan:

4.2.1. Sistemas de quejas y sugerencias

Cada vez se usan más los sistemas de recolección de opiniones de los usuarios. Aunque no sean tan representativos, es una fuente de información complementaria que se debe tener en cuenta para la mejora del servicio. En cualquier caso, esta información debe utilizarse para el diseño y complemento de cualquier estudio de recogida específica de opiniones (12)

Aportaciones del personal en contacto directo con los usuarios Las personas encargadas de atender directamente a las personas son quienes mejor conocen lo que estas demandan. Si este personal está preparado, y bien informado y cuenta con el apoyo necesario, podrá realizar una buena recogida de información y ser receptivo respecto a lo que las personas usuarias reciben y esperan recibir de las prestaciones actuales. (12)

4.3. Tipos de pregunta en la encuesta

Al redactar una encuesta el objetivo es obtener determinada información. Para obtener la información que se busca, es importante utilizar el tipo de pregunta más adecuado en cada caso. A continuación, se mostrara e tipo de pregunta que es posible utilizar para evaluar la satisfacción del usuario: (14)

4.3.1. Preguntas Abiertas en la encuesta:

Son aquellas preguntas que deben ser contestadas por el encuestado con sus propias palabras, permitiendo total libertad en la respuesta. El artículo Las preguntas abiertas: Complemento perfecto subraya la utilidad y el buen uso de las preguntas abiertas en la encuesta. En **e-encuesta** podéis crear preguntas abiertas de una línea, más de una, un texto explicativo e incluso una matriz. (15)

4.3.2. Preguntas Cerradas en la encuesta:

El encuestado tiene que elegir entre las opciones establecidas. A su vez se dividen en:

- **Elección única:**

Sólo puede ser elegida una opción de entre las opciones planteadas en la pregunta. Son preguntas excluyentes entre sí.

A) Dicotómicas: Son preguntas que se responden con un Sí o con un No, o en su defecto No sabe, No contesta o No responde.

B) Politómicas: También conocidas como categorizadas, presentan varias alternativas para que el encuestado elija la más conveniente.

- **Elección múltiple**: Se utiliza cuando las opciones de respuesta no son excluyentes entre sí.
- **Ranking**: Consiste en jerarquizar las diferentes respuestas ordenándolas según considere el encuestado. Por ejemplo por orden de preferencia. En la aplicación e-encuesta esta está dentro de preguntas avanzadas, se llama “Ordenación de opciones”.
- **Escala**: Se utiliza para evaluar el grado de intensidad o sentimiento de una característica o variable que se está midiendo. Estas preguntas son creadas en **e-encuesta** con “Matriz de respuestas” Podemos contemplar entre otras:

A) Númerica: La característica se evalúa numéricamente. Pueden ser escalas de 1 a 10, de 1 a 5, etc. Por ejemplo ¿Qué te pareció la visita? Gradúala de 1 a 10 donde 1 es la menor expresión y 10 la máxima. Se llama en la aplicación igual. “Escala numérica”.

B) Nominal: En vez de números, estos son sustituidos por palabras o frases. Por ejemplo ¿Qué te pareció la visita? Me gustó mucho, Me gustó, No me gustó, No me gustó nada o ¿Vas al cine? Muchas veces, A veces, Casi nunca, Nunca. Es la opción de “Una respuesta por fila”.

C) Likert: La Escala de Likert es muy utilizada en las encuestas y su uso contiene una gran utilidad para medir actitudes. Esta escala se diferencia con el resto en que no solo medimos una variable sino varias que tienen que estar relacionadas entre sí. En próximos artículos será mencionada con más detenimiento. Por ahora sólo es necesario saber que es creada a partir de “Una respuesta por fila”.

4.3.3. Preguntas Mixtas en la encuesta:

Se componen de una parte de pregunta cerrada, donde el encuestado puede elegir una opción o varias de las planteadas y pregunta abierta dando la posibilidad de escribir la propia respuesta si dentro de las diferentes opciones no se encuentra la respuesta adecuada. En la aplicación podrán ser mixtas todas aquellas preguntas que

tengan la opción “Añadir opción de respuesta abierta (Otros)” al editarlas en la pestaña “Opciones básicas”. (15)

5. RESULTADOS.

A continuación se describe diferentes instrumentos que tiene como fin de evaluar la satisfacción de los usuarios en el entorno administrativo:

5.1. ENCUESTA DE SATISFACCION PREGUNTA ABIERTA (de elección dicotómica y politomica)

¿Conoce el nombre de la enfermera que le atiende habitualmente?		¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasaba?	
☐ Sí	☐ No	☐ Sí	☐ No

Por favor, recuerde contestar a todas las preguntas.

Por favor rellene las siguientes casillas			Marque con una x	
Edad _____ años	Indique si es:	☐ Hombre ☐ Mujer	Estado civil:	☐ Casado/a ☐ Soltero/a ☐ Separado/a ☐ Viudo/a
Estudios :				
☐ Sin Estudios	☐ Primarios	☐ Bachiller	☐ Universitarios	
Actualmente está:				
☐ Jubilado	☐ En paro	☐ Trabajando	☐ Ama/o de casa	☐ Estudiante
Tipo de acceso vascular:				
☐ FAVI	☐ Injerto protésico	☐ Catéter Permanente	☐ Catéter temporal	

¿Qué cree usted que se podría mejorar el servicio de Hemodiálisis?

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

5.2. ENCUESTA CON PREGUNTA CERRADA(calificacion numerica) (16)

Cuestionario de Satisfacción del Usuario de consultas externas (SUCE)

Por favor puntúe de 1 a 10 las siguientes preguntas, siendo el 10 la respuesta mejor valorada y el 1 la respuesta peor valorada										
1. El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Los trámites que tuvo que hacer en Admisión	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. El tiempo de espera en consultas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. La comodidad de la sala de espera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. El trato por parte del personal de enfermería	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. El trato por parte del personal médico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. El cuidado con su intimidad durante la consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. La duración de la consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. La información clínica recibida sobre su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. 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

5.3. ENCUESTA CON PREGUNTA CERRADA (nominal)

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL PACIENTE

SU OPINION ES MUY IMPORTANTE

CONSIDERA USTED QUE:	MUY BUENO.	BUENO.	REGULAR.	MALO.
• La información recibida en la Obra Social sobre los servicios de Internación Domiciliaria fue:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
• La decisión de haberlo asistido en su hogar fue :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
• La presencia del personal asignado (imagen)fue :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
• La tarea profesional realizada (eficiencia) fue :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
• El trato recibido (Amabilidad, Cordialidad, Respetuosidad.)fue :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
• La relación y comunicación con los familiares fue :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
• El cumplimiento del horario Acordado fue :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
• El respaldo brindado por el Profesional fue :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
• El control por parte de los Profesionales de su Obra Social fue :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
• La resolución de problemas, si los hubo fue :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
• La atención en la administración fue :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
*Recomendaría el servicio a otras personas:	SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>

5.4. ENCUESTA PREGUNTA CERRADA (escala de Likert) (17)

5.5. ENCUESTA PREGUNTA CERRADA (Ranking)

La razón muy frecuente por la que no vas al dentista es:

- Yo sí que voy a hacerme revisiones regulares
- El precio
- No necesito ir tan a menudo
- Se me olvida
- No me gusta ir al dentista
- No tengo problemas con los dientes
- Tengo miedo
- Otro:

6. DISCUSION

Para realizar un análisis sobre satisfacción al usuario, se tendrá en cuenta un indicador que permita obtener una opinión acerca de los aspectos de la estructura de la organización o entidad, tales como: instalaciones físicas, comodidad en la atención, atención del personal asistencial y no asistencial, manejo de procesos y acciones realizadas en el momento que ingresa el usuario y la percepción final será el deseo positivo del paciente para recomendar o volver a obtener nuevamente una atención en la organización.

Por lo tanto, la atención debe caracterizarse por determinantes de calidad como: la confiabilidad, competencia, accesibilidad, seguridad, comunicación asertiva que permita entender y conocer al paciente, con un servicio individual que contenga toda la accesibilidad de atención a todas las especialidades y subespecialidades que requieran para la atención integral del usuario.

Frente al sentir de los usuarios, es importante identificar oportunamente a los pacientes que están descontentos frente a la atención, minimizar daños y evitar complicaciones que puedan afectar la salud del usuario y demandas legales por la atención.

Se entiende que las atenciones en los servicios de salud se deben realizar en una forma coordinada, eficiente, rápida y con calidad frente a las múltiples consultas y patologías que se presentan diariamente.

Así mismo, es importante tener en cuenta que todos los pacientes no tienen la formación educativa que facilite la comprensión de los diagnósticos y tratamientos médicos. Por lo cual el personal de la entidad debe explicar con un lenguaje sencillo y comprensible el estado del paciente y el procedimiento a realizar.

Desde el punto de vista la satisfacción que tenga el usuario es el producto final, lo que interesa a la organización, esta opinión es fundamental y la opinión será el crédito o prestigio de la institución. Estas respuestas deben ser entregadas máximo 30 días calendario teniendo en cuenta que se hace la apertura del buzón de sugerencias.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La satisfacción del usuario es un aspecto muy importante al calificar el servicio que una institución, empresa o entidad ofrece. Es un referente que permite implementar cambios o diseñar nuevas estrategias para mejorar la oportunidad del cliente al acceder a un servicio en el momento en que lo necesita y de la forma en la que espera, y así aumentar el grado de satisfacción. Por lo tanto, es un proceso continuo, integral y siempre disponible a escuchar a los usuarios, para conocer sus necesidades, quejas o reclamos.

Por lo tanto las encuestas son la principal herramienta usada por las instituciones prestadoras de servicios de salud para realizar medición del grado de satisfacción de los usuarios, sin embargo es muy importante utilizar el tipo de pregunta más adecuado en cada caso

BIBLIOGRAFÍA

1. Mas TL. Gestión de la calidad. [Online]. Available from: <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap14.pdf>.
2. Miyahira Arakaki JM. Calidad en los servicios de Salud ¿es posible? [Online].; jul. 2001. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300001.
3. Gallardo Ferrada A, y Reynaldos Grandón K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. [Online].; oct. 2014. Available from: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020.
4. CANALIZACIONES CD. MANUAL DE LA CALIDAD. [Online]. Available from: [http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3924/fichero/Manual+de+la+Calidad%252FCapitulo 3.pdf](http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3924/fichero/Manual+de+la+Calidad%252FCapitulo+3.pdf).
5. Vavra Tg. según la ISO 9001:2000. [Online]. Available from: https://books.google.com.co/books?id=HGy1eJxZVJkC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
6. Granda BV. La satisfacción del cliente como objetivo empresarial. [Online]. Available from: <http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Accesoamercados/BibliotecaServicioalCliente/Satisfacciondelclientecomoobjetivoempresarial.aspx>.
7. Thompson. La Satisfacción del Cliente. [Online].; Julio 2005. Available from: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>.
8. Gonzales H. COMO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. [Online]. Available from: <https://calidadgestion.wordpress.com/2014/09/15/como-medir-la-satisfaccion-del-cliente/>.
9. TIEMPO E. ¿A quién piensa usted que debe confiarle su salud? [Online].; 26 de mayo 2018. Available from: <https://www.eltiempo.com/vida/salud/consejos-y-datos-de-planes-de-salud-en-colombia-222740>.
10. Chacón LAPM. CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS/CLIENTES. [Online]. Available from: <http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/5761/T->

PG%20950.pdf?sequence=1.

11. Hospital Universitario del Valle EGE. Calidad de la atención en Salud. [Online]. Available from: <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>.
12. Navarra Gd. Guía PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN. [Online]. Available from: <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/5A006CFC-7EBC-4A3F-9FA5-4574ADA817D8/0/GuiaPARAMEDIRLASATISFACCION2012.pdf>.
13. Gobierno de Navarra. Evaluación y Calidad. [Online].; 2009. Available from: <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/5A006CFC-7EBC-4A3F-9FA5-4574ADA817D8/0/GuiaPARAMEDIRLASATISFACCION2012.pdf>.
14. Casas Anguitaa JRLJDC. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). [Online]. Available from: <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>.
15. ISMARU. Tipos de pregunta en la encuesta. [Online]. Available from: <https://www.e-encuesta.com/tipos-de-pregunta-en-la-encuesta/>.
16. Ricart S. Encuestas de Satisfacción del Cliente. [Online]. Available from: <https://www.survio.com/es/encuesta-satisfaccion-pacientes>.
17. QUESTIONPRO. ¿Qué es la escala de Likert y como utilizarla? [Online]. Available from: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>.