



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN**

**FACULTAD DE MEDICINA**

**ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA**

**CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA SOCIAL-CEDEGES**



**MAESTRÍA "SALUD PÚBLICA" CON MENCIÓN EN  
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD  
MUNICIPAL COLCAPIRHUA MAYO A JULIO DEL 2004**

**Trabajo de Grado presentado para optar el  
Titulo de Magister en "Salud Pública con  
Mención en Gerencia de Servicios de Salud"**

**AUTOR : Dr. Willy Alconz Paz**

**TUTOR : Dr. MSC. Carlos Nava Guzmán**

**Cochabamba - Bolivia**

**2006**



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA**  
**CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA SOCIAL-CEDEGES**



**MAESTRÍA “SALUD PÚBLICA” CON MENCIÓN EN  
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD  
MUNICIPAL COLCAPIRHUA MAYO A JULIO DEL 2004**

**Trabajo de Grado presentado para optar el Título de  
Magíster en “Salud Pública con Mención en Gerencia  
de Servicios de Salud”**

**AUTOR : Dr. Willy Alconz Paz**

**TUTOR : Dr. MSC. Carlos Nava Guzmán**

**Cochabamba - Bolivia  
2006**

## RESUMEN

La consulta externa se constituye en pilar fundamental en la atención al usuario externo en los servicios de salud, brindándoles, atención en las múltiples prestaciones que oferta. Constituyéndose consiguientemente en una de las tareas básicas de los servicios de salud sobre todo en la aplicación de las nuevas políticas de salud como el SUMI .

El presente estudio se realizo en el servicio de consulta externa del Centro de Salud Colcapirhua del municipio del mismo nombre durante los mese de mayo, junio, julio de la gestión 2004.

Se realizó una investigación descriptiva transversal de tipo cuantitativo para evaluar la satisfacción del usuario externo considerando algunas características generales como también factores relacionados con el proceso de atención en la consulta externa.

El universo estuvo constituido por 1500 pacientes que acudieron al servicio de Consulta externa y la muestra fue 150 pacientes los cuales fueron elegidos a través del método aleatorio simple. Se utilizo como instrumento una encuesta de salida que se aplico después de la atención médica de los usuarios que también fueron seleccionados a través del sorteo.

Los resultados obtenidos muestran una valoración negativa de parte de los usuarios al poco tiempo, a la accesibilidad e interferencias en la atención medica.

Por otra parte se pudo apreciar que existe satisfacción por el trato que brinda el medico e insatisfacción por la atención brindada en caja y archivos.

Se recomienda realizar estudios periódicos con el objeto de evaluar el grado de satisfacción para dar soluciones prácticas e inmediatas en los sectores de conflicto.

## ÍNDICE

<b>I.- INTRODUCCIÓN</b> .....	3
1.1. ANTECEDENTES.....	4
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	7
<b>II.- OBJETIVOS</b> .....	8
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	8
2.2. OBJETIVO ESPECIFICO.....	8
2.3. MARCO TEÓRICO.....	9
- CALIDAD.....	9
- ATRIBUTOS DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD.....	10
- DERECHOS DE LOS PACIENTES.....	15
- RESPETO Y DIGNIDAD.....	16
- PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.....	16
- RESPONSABILIDAD DE LOS CLIENTES.....	17
- LA CONSULTA EXTERNA- SERVICIO AMBULATORIO.....	18
<b>III. DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	20
3.1. TIPO DE ESTUDIO.....	20
3.2. UNIVERSO Y MUESTRA.....	20
3.3. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....	21
3.4. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS.....	24
3.5. CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	24
<b>IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	25
<b>V.- CONCLUSIONES</b> .....	38
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	39
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario que acude a los servicios de salud ha sido un tema de constante interés en muchos países, es así que en muchos de ellos se han realizado numerosas investigaciones de carácter evaluativos de calidad de atención médica, a través de la satisfacción del usuario que acudieron a las instituciones que prestan este servicio, considerando a este componente como un indicador de excelencia a la hora de evaluar los servicios de salud.

En países como España, México, Chile y otros realizaron estudios de satisfacción a través de encuesta a los usuarios; esto de forma periódica como medida correctiva para el mejoramiento continuo de la atención que ofrecen los servicios de salud ( 13 ).

En países como el nuestro, el estudio y análisis de la calidad y la satisfacción surge como una necesidad imperiosa para el sistema de salud boliviano, es así que en el periodo de 1994 la Secretaria Regional de Salud conjuntamente con la Organización Mundial de Salud (OMS), Organización Panamericana de la Salud, elaboraron y publicaron el primer manual de acreditación de los servicios de salud. En 1995 es acreditado el primer Hospital Boliviano, Hospital de 2 ° Nivel en la Provincia de Yungas.

En el periodo de 1998 y 2000 se actualiza el manual de acreditación ( 1 ) y se crea la unidad de observación o calificación de hospitales. Para el año 2002 se crea las comisiones departamentales de acreditación y de reglamento de los servicios de salud.

En nuestro municipio Colcapirhua hasta la fecha no se han realizado estudios de esta naturaleza por lo que nos motiva a llevar adelante el presente trabajo de investigación para poder coadyuvar en el mejoramiento de la atención que venga a satisfacer las necesidades del usuario externo que acude a nuestro servicio demandando atención en salud.

## **I.1. ANTECEDENTES:**

En la actualidad en los servicios de salud existe preocupación por la calidad de atención brindada y su relación con la satisfacción del usuario por lo que se considera que la Consulta Externa es la tarjeta de presentación de toda institución prestadora de servicios de salud, por tal razón es de vital importancia que el equipo asignado a ese sector, sea cuidadosamente capacitado y preparado para atender a los demandantes de atención médica que acuden a los servicios de salud público.

El Centro de Salud Colcapirhua se funda el 15 de abril 1998, el cual fue creado como Plan Piloto de medicina familiar y comunitaria. En la actualidad se encuentra trabajando con un equipo multidisciplinario, contando con un Director Médico, 8 médicos de planta, tres médicos de apoyo comunitario contratados por el municipio, dos Odontólogos de convenio con la Alcaldía, una bioquímica y una farmacéutica, jefatura de Enfermería a cargo de una licenciada, 8 enfermeras auxiliares, un administrador, un jefe de personal, personal de limpieza y un portero. Cuenta además con una red de servicios ( Puestos de salud : Kami, Capacachi, Esquilan) la atención es de 24 horas, teniendo mayor demanda en horas de la mañana , contando además con especialidades como Pediatría, Ginecología, revisada los datos estadísticos de los cuatro últimos años se evidencia que la demanda de atención ha ido incrementando teniendo como promedio de atención a 80 – 100 pacientes por día

Por otra parte, la población que no acudía a nuestros servicios porque podía pagar un servicio privado, actualmente ya no puede acceder a los mismos por la difícil situación económica que vive el país, incrementándose el volumen de usuarios que demandan atención en nuestro Centro que oferta programas gratuitos como el SUMI y otros programas del M .S. y D , por lo que los servicios públicos asistenciales del estado y otras instituciones bajo convenio se encuentran rebasados en sus capacidades de atención.

El Centro de Salud Colcapirhua es una institución de primer nivel con 9 años de vida, durante estos últimos años de funcionamiento, fue reestructurado en cuanto a su capacidad física, organización, planificación y prestación de servicios, sin embargo no se ha llevado a cabo hasta la fecha, una evaluación del servicio de consulta externa, que nos sirva como elemento de retroalimentación que refleje cualitativamente y cuantitativamente las deficiencias y logros en la prestación de servicios de salud a los usuarios externos.