

SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS CONSULTORIOS DEL CENTRO MÉDICO BAUTISTA.

User satisfaction of the Baptist Medical Center Clinics.

Andrea Noemí Gamarra¹, Raúl Ramírez Nizza²

RESUMEN

Una de las dimensiones de la calidad es la satisfacción del usuario, por eso es necesario identificar los factores que influyen en esta dimensión. La presente investigación es cuantitativa, descriptiva y transversal, realizada para conocer los factores de satisfacción de los usuarios del consultorio del Centro Médico Bautista, en los meses de julio y agosto del 2018. Este trabajo tiene como objetivo: Indagar la satisfacción de los usuarios del consultorio respecto al tiempo de espera, determinar los reclamos más frecuentes e identificar la especialidad con más reclamos. Se aplicó una encuesta a 80 usuarios de forma no probabilística por conveniencia y en conclusión se obtuvo que: 1. La mitad de los encuestados están conformes con el tiempo de espera en consultorios. 2. En relación a los reclamos más frecuentes la mayoría de los encuestados no expresaron ningún reclamo, mientras que una minoría en igual proporción expresó que no son llamados

en la hora reservada y la impuntualidad en la llegada del médico.³ Las especialidades que cuentan con más reclamos están igualitariamente distribuidas entre pediatría, traumatología y otorrinolaringología. Se sugirieron posibles soluciones de acuerdo a las falencias encontradas en el estudio de campo realizado.

Palabras clave: especialidad, factores, reclamos, satisfacción.

ABSTRACT

One of the dimensions of quality is user satisfaction, which is why it is necessary to identify the factors that influence this dimension. We performed a quantitative, descriptive and cross-sectional study to identify factors associated with user satisfaction in the Baptist Medical Center Clinics during the months of July and August 2018. This study aims to: Investigate user satisfaction in clinics regarding waiting time, to determine the most frequent

¹ Egresada del programa Maestría en Administración Hospitalaria –UCMB

Correspondencia: Andrea Gamarra **Correo:** andygamarra89@gmail.com

² Docente y tutor UCMB

complaints and identify the specialty with the most complaints. A survey was applied to 80 users in a non-probabilistic way for convenience. Conclusions: 1. Half of the respondents are satisfied with the waiting time in clinics. 2. In relation to the most frequent complaints, most of the respondents did not express any complaint, while a minority in the same proportion expressed that they are not called at their appointment time and the late arrival of the physician .3. The specialties that have the most complaints are equally distributed between pediatrics, traumatology and otorhinolaryngology. Possible solutions were suggested according to the shortcomings found in this study.

Key words: specialty, factors, complaints, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la satisfacción del cliente es esencial para las empresas, es un concepto inherente al ámbito de marketing que implica como su denominación lo anticipa, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación al servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas al momento de adquirirlo. Es decir, se trata de la conformidad del cliente con el servicio que compró, ya que el mismo cumplió satisfactoriamente con la promesa del servicio prestado.

La satisfacción del usuario es el resultado directo entre la comparación del ren-

dimiento percibido en el servicio con las expectativas que presentaba.

Por lo expuesto, la cuestión de la satisfacción del cliente resulta ser una de las metas de la empresa, a la cuál cualquier empresa debe aspirar, dado que el cumplimiento de la misma será determinante para que el usuario vuelva a elegir el servicio o recomiende a sus amigos y familiares. Satisfacer correctamente al usuario sin lugar a dudas se rige como la clave del éxito de la empresa.

El Centro Médico Bautista, actualmente cuenta con 28 consultorios en las diversas especialidades disponibles para la prestación de servicios ambulatorios de los Profesionales de la Salud. Distribuidos en tres sectores; A, B y C; con sus respectivos puestos de enfermería.

Para lograr una valoración y buscar implementar estrategias de mejora continua, es indispensable contar con un diagnóstico de calidad desde la perspectiva del usuario. Es importante que el personal de enfermería del servicio de consultorios, conozca acerca de las necesidades que el usuario busca satisfacer con el fin de brindar una excelente atención. Ya que el área de consultorios es el primer contacto al que cualquier usuario accede en busca de atención.

El profesional de enfermería siempre se encuentra en el estado de contener, atender a las necesidades y reclamos. No se puede obviar el aspecto emocional que normalmente acompaña al reclamo, por

ese caso es necesario que los profesionales que ocupan este sector sepan manejar tanto a un cliente contento como a uno molesto. El saber escuchar y dar respuestas claras, ayudarán en este sentido.

Este trabajo contribuirá al servicio de consultorios a mejorar y fortalecer las debilidades encontradas al final de la investigación. Los objetivos del estudio fueron: Indagar la satisfacción de los usuarios del consultorio respecto al tiempo de espera; determinar los reclamos más frecuentes e identificar la especialidad con más reclamos. Se estudiaron las variables: Satisfacción, reclamos y especialidad.

METODOLOGÍA

La investigación es de diseño observacional con enfoque cuantitativo y tipo de estudio descriptivo, prospectivo y transversal (Hernández Sampieri, 2014). El universo estuvo constituido por los usuarios atendidos en los consultorios del Centro Médico Bautista. Se tomó como muestra a 80 usuarios de los consultorios de las diferentes especialidades, en los meses de julio y agosto del 2018. El muestreo fue no probabilístico, por conveniencia. El criterio de inclusión fue pacientes que consultaron en el periodo estudiado y los de exclusión fueron: Pacientes que no consultaron en dicho periodo, acompañantes, pacientes que se negaron a participar del estudio.

Se aplicó una encuesta por medio de un cuestionario, con el consentimiento informado de los participantes, garantizando la confidencialidad y el respeto a los mis-

mos. Se realizó una prueba piloto a 10 personas que no formaron parte de la muestra.

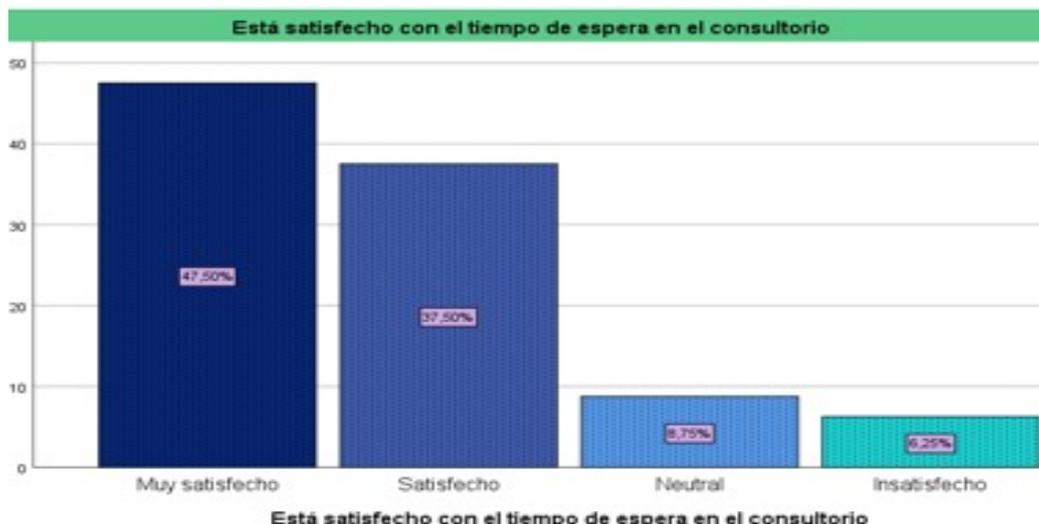
RESULTADOS

Los datos se obtuvieron mediante un cuestionario de preguntas cerradas y los resultados más relevantes de esta investigación revelaron que:

El 47,50% (38) de los usuarios encuestados están muy satisfechos con el tiempo de espera en el consultorio, el 37,50% (30) de los usuarios encuestados está satisfecho con el tiempo de espera en el consultorio, el 8,75% (7) de los encuestados es neutral con el tiempo de espera en el consultorio, el 6,25% (5) de los encuestados está insatisfecho con el tiempo de espera en el consultorio (Ver gráfico N° 1).

GRÁFICO N° 1

SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE ESPERA EN EL CONSULTORIO DEL CENTRO MÉDICO BAUTISTA. ASUNCION, PARAGUAY, JULIO – AGOSTO 2018

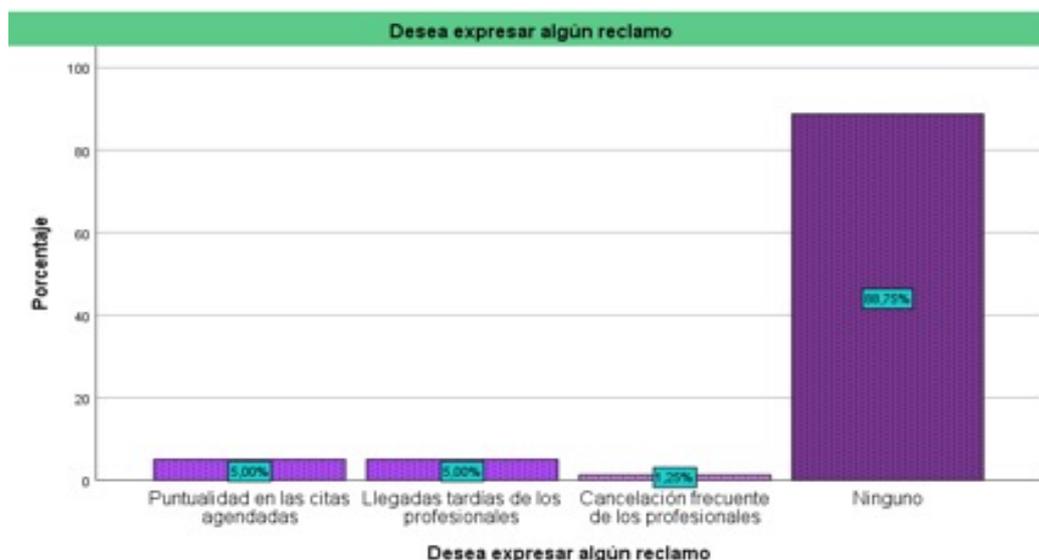


Fuente: Datos obtenidos por la autora. Asunción, 2018.

El 88,75% (71) de los encuestados no refirieron ningún reclamo, el 5% (4) de los usuarios encuestados refirieron la falta de puntualidad en las citas agendadas, el 5% (4) de los usuarios encuestados refirieron que los profesionales tienen llegada tar-

GRAFICO N° 2

MOTIVOS DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS EN EL CONSULTORIO DEL CENTRO MÉDICO BAUTISTA. ASUNCION, PARAGUAY, JULIO – AGOSTO 2018.



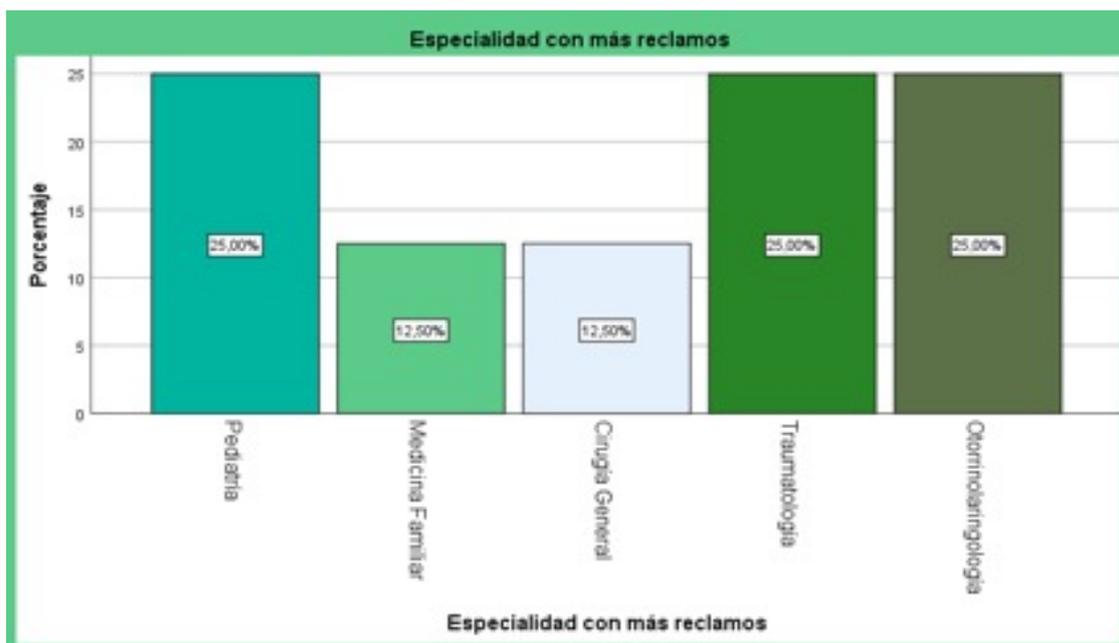
Fuente: Datos obtenidos por la autora. Asunción, 2018.

día, el 1,25% (1) de los usuarios encuestados refirieron que los profesionales cancelan frecuentemente. (Ver gráfico N° 2).

El 25% (20) de los usuarios encuestados refirieron sus reclamos a la especialidad de pediatría, el 25% (20) de los usuarios encuestados refirieron sus reclamos a la especialidad de traumatología, el 25% (20) de los usuarios encuestados refirieron sus reclamos a la especialidad de otorrinolaringología, el 12,50% (10) de los usuarios encuestados refirieron sus reclamos

GRÁFICO N° 3

ESPECIALIDAD QUE CUENTAN CON MÁS RECLAMOS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS EN EL CONSULTORIO DEL CENTRO MÉDICO BAUTISTA. ASUNCION, PARAGUAY, JULIO – AGOSTO 2018.



Fuente: Datos obtenidos por la autora. Asunción, 2019.

a la especialidad de medicina familiar, el 12,50% (10) de los usuarios encuestados refirieron sus reclamos a la especialidad de cirugía general. (Ver gráfico N° 3).

DISCUSIÓN

El Dr. Edward Deming, uno de los exponentes de los enfoques de calidad, es reconocido internacionalmente por su aportación a la transformación de la industria japonesa, revolucionando su sistema de administración y elevando considerablemente sus niveles de calidad y productividad. Éste promovió fuertemente el uso del control estadístico de los procesos para el logro de calidad y el cambio planeado y sistemático a través del círculo de Deming. Se trata una metodología en base a la estadística recomendada para la realización de cualquier actividad que permite lograr los resultados deseados en forma sistemática, partiendo de información deseable confiable para la toma de decisiones (Lemus, 2014, p.45).

El presente estudio indaga acerca de la satisfacción de los usuarios del consultorio respecto al tiempo de espera; determinar los reclamos más frecuentes e identificar la especialidad con más reclamos. La mayoría de los encuestados están satisfechos con el tiempo de espera porque tienen conocimiento de la duración del proceso de consulta. En la literatura publicada se encuentra que cuando los clientes comprenden lo que la compañía les ofrece en cuanto a servicio y respuestas a sus expectativas, los mismos expresan sa-

tisfacción (Horovitz, 1995. p, 38).

Este resultado es útil para fortalecer los servicios ofrecidos a los usuarios y coincide con Lamata, al manifestar que el objetivo general de los centros sanitarios es producir servicios de salud idóneos para satisfacer constantemente las exigencias de cantidad, calidad, precio y lugar de la comunidad a la que se dirige. (Lamata, 1998).

En relación a los motivos de reclamos, se hallaron datos que reflejan que en igual proporción se encuentran los reclamos sobre la falta de puntualidad en las citas agendadas y llegada tardía de los profesionales, aunque la mayoría no refieren reclamos. El servicio no es sólo el producto de una actividad laboral, sino que debe intentar satisfacer los requerimientos y expectativas de los usuarios, que es lo que constituye finalmente el valor agregado. (Balderas, 2012, p. 120; García, 2001)

En cuanto a las especialidades que cuenta con más reclamos, está igualmente distribuida entre pediatría, traumatología y otorrinolaringología. Estos hallazgos del estudio revelan la necesidad de una organización hospitalaria, en consultorios, y la consiguiente distribución de recursos deben estar basadas en una planificación estratégica que a su vez considere los dos aspectos fundamentales del proceso: la oferta y la demanda (Chaves de Paz et al, 2006; Cepero, 2009; Peña Viveros et al, 2004; Koetler, 2008).

CONCLUSIONES

En base a los objetivos propuestos, se destacan los siguientes resultados:

La mayoría de los encuestados están satisfechos con el tiempo de espera. En relación a los motivos de reclamos, en igual proporción se encuentran los reclamos sobre la falta de puntualidad en las citas

agendadas y llegada tardía de los profesionales, aunque la mayoría no refieren reclamos. En cuanto a las especialidades que cuenta con más reclamos, está igualmente distribuida entre pediatría, traumatología y otorrinolaringología.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Balderas, M. (2012) Administración de los Servicios de Enfermería. McGraw-Hill.

Cepero Morales, R. (2009). Consideraciones sobre el control de la calidad en la atención hospitalaria. Revista Archivo Médico de Camagüey, 13.

Chávez de Paz, P.; Ramos, W. y Galarza C. (2006) Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Trabajo de Investigación. Recuperado de https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/dermatologia/v19_n1/pdf/a04v19n1.pdf

García, R. (2001). Aseguramiento de calidad profesional. Revista Médica de Chile, 825-826.

Hernández Sampieri, R; Fernández C. Y Batista. (1998) Metodología de la Investigación. (2º. ed.) McGraw-Hill Interamericana.

Horovitz, J. y Jurgens, M. (1995) La satisfacción total del cliente. McGraw-Hill Interamericana.

Koetler, P. A. (2008). Fundamentos de Marketing. Pearson Educación.

Lamata, F. (1998) Manual de Administración y Gestión Sanitaria. Díaz de Santos.

Lemus, J.; Aragües, V. y Lucioni, M. (2014) Adminis-

tración Hospitalaria y de organizaciones de Atención de la Salud. Corpus.

Peña-Viveros, R.; Rodríguez-Moctezuma, J.; MC, M en InvestClin y López-Carmona, J. (2004) Factores asociados a la gestión de quejas contra médicos que laboran en hospitales del Instituto Mexicano del Seguro Social. Salud Pública de México. Recuperado de <https://www.scielosp.org/pdf/spm/2004.v46n3/210-214/es>