



Investigación Original

La Opinión del Usuario como Indicador de la Calidad de una Unidad de Atención Primaria en Panamá.

Users Opinion as Health Services Quality Indicator of a Primary Health Care Unit in Panama

RESUMEN

Cecilia Llorach Castro Méd.Dr., MF, (1); Judith Díaz, Alum.Med. (2); Iván Melgar, Alum.Med. (3); Humberto Juárez, Alum.Med. (4); Guillermo Samaniego, Alum.Med. (5); [Citzel Sanjur, Alum.Med. \(6\)](#).

Objetivo: Identificar la opinión que los usuarios tienen sobre la calidad de la atención en la Unidad Local de Atención Primaria de Salud de San Cristóbal (ULAPSSC).

Diseño: Estudio descriptivo, de corte transversal, basado en Servicios. **Ámbito:** Ámbito de la ULAPSSC. Zona urbana de Panamá, Panamá.

Participantes: Muestra de las personas que acudieron a la consulta de Medicina Familiar y General de la ULAPSSC durante la semana del 19 al 25 de septiembre de 2006 y consintieron verbalmente en participar del estudio.

Principales mediciones: 1) Nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios médicos y sanitarios recibidos, 2) Factores asociados a la insatisfacción con los servicios, 3) Percepción sobre la confianza en el médico(a) de atención primaria, y 4) Responsabilidad percibida de los profesionales de salud.

Resultados: La tercera parte de los encuestados estuvieron realmente satisfechos, no habiendo reportado ningún motivo de disgusto con la atención recibida. Algo más de la mitad se manifestaron satisfechos pero con algún motivo de insatisfacción. Un 93% de los entrevistados confiaba en su médico(a) de Atención Primaria (AP).

Las principales causas de insatisfacción fueron: tiempo prolongado de espera para la consulta (34%), desabastecimiento de medicamentos (15%), madrugar para obtener una cita (8%), etc.

Conclusión: Existe una alta satisfacción y confianza de los pacientes para con el equipo profesional de la ULAPS, así como una percepción positiva sobre el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Descriptor: Calidad de la atención de salud, Atención Primaria de Salud, Satisfacción de los Consumidores, Satisfacción del Paciente, Panamá.

Investigación original sujeta a arbitraje.
Fecha de presentación: 15 de Abril 2008
Fecha de aceptación: 30 de Julio 2008
Fecha de publicación (on line): 11 de Noviembre 2008

MPA e-Journal Med. Fam. & At. Prim.
Int. 2008, 2 (3): 155-160

Este artículo está disponible en www.idefiperu.org/mpa.html

Filiación de los Autores:

Unidad Local de Atención Primaria de Salud Profesor Carlos Velarde San Cristóbal (ULAPSSC), Caja de Seguro Social (1), Catedra de Medicina Familiar y comunitaria de la Facultad de Medicina, Universidad de Panamá (1). Programa de pre-grado en Medicina de la Facultad de Medicina, Universidad de Panamá (2-6).

Méd.Dr.: Médico Titulado. MF: Especialista en Medicina Familiar. Alum.Med: Alumno de Medicina

Correspondencia para el autor: Dra. Cecilia Llorach C: cll15@rocketmail.com



ABSTRACT

Objectives: To identify the users' opinion about health care quality of the Primary Health Care Unit from San Cristobal (ULAPSSC).

Design: Descriptive, cross-section, service-based study.

Settings: Influence area of ULAPSSC in the urban zone of Panama City, Panama.

Participants: Sample of all subjects who sought care at the outpatient Family Medicine and General ULAPS unit of San Cristobal between September 19 and September 25 2006, and agree in participate of the study.

Main outcome measures: 1) Satisfaction Users about medical and health services provided. 2) Factors related to Insatisfaction Users with Services, 3) Perception about trust in the Primary Health Care Physician, and 4) Responsibility perceived in Health Providers.

Results: Third part of interviewed persons was really satisfied with services provided, and do not reported dislike aspects about it. Around half of users expressed they were satisfied with health care, but they expressed some aspects that we do not liked with services. 93% of interviewed persons trusted in his/her Primary Health Care physicians.

Main causes of poor satisfaction were: time of consult (34%), medicament problems (15%), wake up very early to obtain an appointment (8%), etc.

Conclusions: Exist a high satisfaction of patients/users, a big and trust in the ULAPS providers Health Team, and a positive perception about his/her functions.

Keywords: Primary Health Care, Healthcare Quality, Consumer Satisfaction, Patient Satisfaction.

INTRODUCCION

Desde hace mucho tiempo, diversas publicaciones internacionales han resaltado la necesidad de medir la satisfacción de los usuarios como un modo de evaluar y mejorar la calidad de la atención que se ofrece en las Unidades de Atención Primaria (AP), debido a sus notables beneficios para el sistema [1].

Dadas las dificultades de los equipos de AP —que habitualmente no cuentan con adecuados insumos en tiempo, recursos humanos y financieros para evaluar sus servicios— al medir adecuadamente la calidad de atención, la opinión del usuario es un elemento clave como indicador de resultado [2]. Además, dicha opinión representa un componente de la participación social clave para conocer la medida en qué el sistema de salud cumple con sus expectativas [3].

A pesar de la relativa abundancia de publicaciones sobre la materia [4, 5], es necesario seguir profundizando en la búsqueda de métodos más adecuados para evaluar la calidad de los Centros y Unidades de Atención Primaria.

Esta investigación se realizó en la Unidad de Atención Primaria de Salud de San Cristóbal (ULAPSSC), zona urbana de la ciudad de Panamá. Se investigaron diversos aspectos de la calidad de atención ofrecida, medidos a través de la opinión de usuarios(as). El propósito de la investigación fue facilitar información a los profesionales, gestores y administrativos, sobre aquellos aspectos que son percibidos por la población como insatisfactorios y son susceptibles a la mejora mediante modificación de circunstancias, comportamientos o actitudes que intervienen en el proceso asistencial.

MATERIAL Y MÉTODOS

Diseño de estudio

Este es un estudio descriptivo, de corte transversal, con base en un servicio de salud.

Área y Población de Estudio

La ULAPSSC, se encuentra ubicada

en el área metropolitana de la ciudad de Panamá. Esta unidad pertenece a la red de atención primaria de la Caja de Seguro Social que abarca una población de responsabilidad de 10678 habitantes.

Esta Unidad brinda atención a la población asegurada y beneficiaria de la Seguridad Social, en un horario de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. de lunes a viernes. Los servicios que la conforman son: Medicina General, Medicina Familiar, Ginecología, Pediatría, Odontología, Enfermería, Farmacia, Laboratorio, Radiología, Registros Médicos y Estadísticas en Salud, Dirección médica y administración. No se cuenta con servicio de urgencias.

Muestra

Se seleccionó una muestra por conveniencia entre todos los usuarios —pacientes o asistentes que acudieron a la ULAPSSC— que se encontraban en la sala de espera durante la semana del 19 al 25 de septiembre de 2006. Se incluyeron en el estudio a usuarios(as) mayores de 18 años, tanto de la consulta médica como en algún otro servicio, que refirieron haberse atendido en más de una ocasión en la ULAPSSC durante el año previo.

Cuadro 1. Pacientes de la ULAPSSC según su nivel de satisfacción con la atención recibida en los servicios médicos y sanitarios en los últimos meses. Panamá, 2006.

Nivel de satisfacción	Nro	(%)
TOTAL	100	(100)
Muy satisfecho	32	(32)
Satisfecho	61	(61)
Insatisfecho	5	(5)
Muy insatisfecho	2	(2)

Cuadro 2. Pacientes de la ULAPSSC según característica que menos le gusta en la atención recibida en los servicios médicos y sanitarios en los últimos meses. Panamá, 2006.

Motivos de Insatisfacción	Nro	(%)
TOTAL	100	(100)
Demora en la atención	34	(34)
Sin insatisfacción	33	(33)
Falta de medicamentos	8	(8)
Madrugar	8	(8)
Demora en entrega de medicamentos	6	(6)
Falta de especialistas	3	(3)
Falta de aseo	3	(3)
Apertura tarde de la ULAPS	2	(2)
No hay urgencias	2	(2)
No hay desayuno	1	(1)

Variables

Se evaluaron las siguientes variables:
-Nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios médicos y sanitarios de la ULAPSSC,
-Factores causantes de insatisfacción,
-Percepción sobre la confianza en el médico(a) de atención primaria,
-Opinión sobre la responsabilidad de los profesionales de salud.

Recolección de datos

A los participantes potenciales —con perfil compatible para la muestra y que se encontraban en la sala de espera de la ULAPSSC los días del estudio— se les solicitó consentimiento verbal con el objetivo de poder participar en el estudio, posterior a lo cual se procedió a la aplicación de un cuestionario.

Análisis

Los resultados de las variables se expresan con frecuencias y porcentajes simples. La información se tabuló y analizó con el programa Microsoft Excel 2003®.

RESULTADOS

La muestra, en su versión final tuvo a 100 sujetos mayores de 18 años, usuarios de los diversos servicios presentes en la ULAPSSC.

En el Cuadro 1 puede verse que aproximadamente 6 de cada 10 entrevistados estaba satisfecho con la atención recibida en los servicios médicos y sanitarios de la ULAPSSC. y que por el contrario, sólo 7% expresaron estar insatisfechos o muy insatisfechos con dicha atención.

Cuando, independientemente de su respuesta en el ítem anterior, se invitó a los entrevistados a expresar su desagrado con algún elemento de la atención en la ULAPS, se encontró que la tercera parte de de la muestra refirió no tener ninguna insatisfacción —Ver Cuadro 2. Las principales causantes de insatisfacción referida fueron la demora en la atención —un tercio de los participantes—, problemas con el abastecimiento de los medicamentos —15% de los entrevistados— o tener que madrugar para conseguir un turno de atención —8%—. Llama la atención



que menos de uno de cada 10 entrevistados cuestionaron el modelo de trabajo en si, basado en médicos de AP, sin otras especialidades médicas ni servicio de urgencias. Esto se corrobora al obtener el dato de que un 93% de los entrevistados presentaba un grado de confianza en su médico(a) de AP alto o muy alto —Ver Cuadro 3. Igualmente se ratifica cuando se observa que, para casi 9 de cada 10 entrevistados, los profesionales de la salud de la ULAPS (médicos, enfermeras, odontólogos, laboratoristas, farmacéuticos, técnicos y demás personal de salud) llevaban a cabo sus tareas de una forma responsable, y satisfaciendo las necesidades sanitarias de los pacientes —Ver Cuadro 4.

DISCUSIÓN

Este estudio descriptivo, de corte transversal y muestra por conveniencia, aportó una visión adicional sobre la calidad de atención a través de la opinión de los usuarios(as) de una Unidad de Atención Primaria en Panamá, Panamá. Se encontró que una tercera parte de los encuestados están realmente satisfechos con la atención recibida en el centro estudiado, no se encontró ningún motivo de disgusto en su paso por la Unidad. Algo más de la mitad se manifiestan satisfechos pero con motivos de insatisfacción, siendo diversas las causas de esta percepción. En general, un porcentaje muy alto de entrevistados valoraron adecuadamente el modelo de atención al confiar en su médico de cabecera, ponderar en alto grado la responsabilidad de los profesionales, y no objetar el hecho de que la unidad trabajaba solamente con médicos generales, médicos familiares, pediatras y gineco-obstetras, a pesar de no contar con otras especialidades médicas.

Estudios de esta naturaleza son relevantes pues exploran un área donde siempre se requieren mayores investigaciones en el contexto de la AP latinoamericana. Sin embargo, previo a la ponderación de los hallazgos obtenidos es importante puntualizar algunas de sus debilidades. Las limitaciones del estudio provienen inicialmente de su muestra, la cual incluyó un reducido número de entrevistados, y una selección

Cuadro 3. Pacientes de la ULAPSSC según grado de confianza con su médico de cabecera que le atiende en la Unidad. Panamá, 2006.

Grado de confianza	Nro	(%)
TOTAL	100	(100)
Mucho	53	(53)
Bastante	40	(40)
Un poco	6	(6)
Nada	1	(1)

Cuadro 4. Pacientes de la ULAPSSC según grado de confianza en que los profesionales de la salud del centro (médicos, enfermeras, odontólogos, laboratoristas, técnicos y otros) realizan sus tareas responsablemente, satisfaciendo las necesidades sanitarias de los pacientes. Panamá, 2006.

Grado de confianza	Nro	(%)
TOTAL	100	(100)
Mucho	39	(39)
Bastante	51	(51)
Un poco	8	(8)
Nada	2	(2)

no aleatoria de la misma. Además el instrumento no contó con la suficiente validación, una debilidad común a buena parte de los estudios realizados [2, 6]. Por otra parte, el estudio tiene una limitada validez externa, dado que refleja las condiciones ligadas a la calidad de un establecimiento, y no de una muestra de ellos, lo que hubiera sido ideal. Finalmente, hubiera sido interesante contar con mayor información tanto de los usuarios como del servicio, para explicitar los hallazgos obtenidos. Sin embargo, esto último iría contra nuestro objetivo de trabajar con un instrumento breve y práctico para la medición de la calidad de establecimientos de Atención Primaria, construido sobre la base de la opinión de los usuarios.

La Atención Primaria es la estrategia que abarca el contacto inicial de los individuos, familias y comunidades, trayendo al sistema de salud de una nación, tan cerca como sea posible, al lugar donde vive y trabaja la gente; de la misma manera, constituye el primer nivel o eslabón de un proceso continuo de atención de salud [7]. Los cambios experimentados por los problemas de salud de las poblaciones, la evolución de los sistemas sanitarios y su aumento en el gasto asociado, han llevado a una transformación de los servicios propios de la AP, conduciendo a un escenario



en el que el médico y el usuario son los co-protagonistas principales del nuevo modelo asistencial.

La adecuación de este nuevo modelo a las necesidades de los usuarios, que son su verdadera razón de ser, debe ser convenientemente evaluada para así poder ajustarlo gradualmente. En este sentido, la orientación de los servicios de salud hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios es la base del modelo de gestión de calidad o de mejora continua desarrollada por la escuela japonesa de Ishikawa, que supone la incorporación de actividades de mejora de calidad a la tarea habitual de los profesionales [8].

La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos (ambiente, tiempo de espera), atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población y trato recibido durante el proceso de atención, por parte del personal implicado [9]. Se conoce que 90% de la satisfacción aparece como un nivel fijo para considerar una buena calidad en la atención médica que presta un servicio y que basta un 1% de insatisfacción para considerarse que existen problemas con el funcionamiento del servicio [9].

Para medir la satisfacción del usuario externo de los sistemas de salud podemos aplicar encuestas de opinión a quienes solicitan atención, aunque esta forma de evaluación no es debe ser tomada en cuenta como la única o la principal, pues en algunos casos interfiere la subjetividad, por la tendencia a emitir respuestas socialmente aceptables y a otorgar puntuaciones positivas y reiteradamente altas creando muchas veces un falso sentimiento de tranquilidad en aquellos que dirigen las instituciones dedicadas a la AP [9].

Hemos hallado pocas publicaciones que hayan estudiado la satisfacción de los usuarios en el ámbito de la AP dentro de Panamá. Comparando estos hallazgos contra lo observado en otros países, observamos que nuestros resultados son coincidentes con lo visto en Cuba, donde los pacientes mostraron 89,4 % de satisfacción con los ser-

vicios recibidos [10]; algo equivalente al nivel que se encontró en el presente estudio cuando se sumaron los muy satisfechos y satisfechos (93 %).

En relación a los aspectos desagradables para los usuarios de la ULAPSSC, encontramos semejanzas con un estudio de España donde dos factores: "el tiempo de espera" o demora en la atención y "no hay urgencias", fueron mencionados, aunque en porcentaje diferente al de nuestro estudio [8]. Llamó la atención encontrar 33% de participantes sin insatisfacción, aunque este dato puede ser más bien un artefacto metodológico, dado que en otros estudios esta pregunta se le hace sólo a los que se manifestaron insatisfechos, y no a la generalidad de personas entrevistadas.

La confianza en el médico de cabecera es elevada tanto en un estudio realizado en el sistema nacional de salud español [11], como en los participantes de la ULAPSSC estudiada. En el mismo nivel elevado se encontró la opinión en cuanto a la responsabilidad de los profesionales de salud. Desafortunadamente, la presente investigación no evaluó diferenciadamente a los grupos laborales, como si lo mostró el estudio del sistema sanitario español, donde los mayores porcentajes fueron para los médicos de AP y enfermería [11].

Si bien el nivel de satisfacción de los ciudadanos está influido por sus preferencias, estas pueden estar influidas por: experiencias previas en relación al trato recibido, el grado de resolución obtenido, el tiempo de espera en los servicios o el desempeño del prestador [8]. En principio todas las áreas del trabajo en AP están sujetas a evaluación, y diversos estudios han encontrado modos de medir incluso lo criterios más subjetivos y variables de una persona a otra [12]. El presente estudio ha posibilitado confrontar a los usuarios en cuanto a su nivel de satisfacción con la atención recibida e indagar por aspectos que les disgustaban del servicio. Probablemente de la intersección de estos aspectos se genere un mejor modo de evaluación de la calidad desde la perspectiva de los usuarios.



BIBLIOGRAFIA

1. Carr-Hill RA. The measurement of patient satisfaction. *J Public Health Med.* 1992; 14 (3): 236-49.
2. Sitzia J. How valid and reliable are patient satisfaction data? An analysis of 195 studies. *Int J Qual Health Care.* 1999; 11 (4): 319-28.
3. Caminal J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Rev Calidad Asistencial.* 2001; 16: 276-9.
4. Bolívar I. Grupo de estudio de la utilización de servicios sanitarios de Mataró. Determinantes poblacionales de la satisfacción con el médico de atención primaria. *Gac Sanit.* 1999; 13 (5): 371.
5. Howie JG, Heaney DJ, Maxwell M, Walker JJ, Freeman GK, Rai H. Quality at general practice consultations: cross sectional survey. *BMJ.* 1999; 319 (7212): 738-43.
6. Marquet R, Pujol G, Jiménez J. Cuestionarios de satisfacción: ¿una respuesta demasiado sencilla para un tema demasiado complejo?. *Cuadernos de Gestión.* 1995; 1 (1): 23-33.
7. World Health Organization. Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud. Alma-Ata, 6-12 de Sept 1978. Informe de la Conferencia. [monografía en Internet]. Geneva: 1978. (consultado en: 10 de enero de 2008). Disponible en: www.Paho.org/spanich/ad/th/s/os/aps.documentoposicion19.07.05pdf .
8. Nebot C, Baqués T, Crespo A, Valverde I, Canela J. La opinión de los usuarios como oportunidad de mejora en atención primaria. *Aten Primaria.* 2005; 35 (6): 290-4.
9. Maderuelo JA, Carriedo E, Serrano M, Almaraz A, Berjón A. Factores de insatisfacción con la asistencia sanitaria. Un estudio Delphi. *Atención Primaria.* 1999; 17 (5): 348-53.
10. Chang M, Alemán MC, Cañizares M, Ibarra A. Satisfacción de los Pacientes con la Atención Médica. *Rev Cubana Med Gen Integr. Rev Cubana Med Gen Integr;* 15 (5): 541-47.
11. Blendon R, DesRoches C, Fleischfresser Ch, Benson J, Weldon K et al, edit. *Confianza en el Sistema Nacional de Salud, Resultados del Estudio Español.* Barcelona: Harvard University School of Public Health y Fundación Biblioteca Josep Laporte; 2006.
12. Hojat M, Gonella J, Nasca T, Mangione S, Vergare M, Magee M. Physician empathy: definition, components, measurement, and the relationship to gender and speciality. *Am J Psychiatry.* 2002; 159: 1563-69.