
Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Consulta Externa en la IPS Río Sinú de Montería –
Córdoba, Durante el Segundo Bimestre del Año 2021

María Alejandra Berrio Gómez

Katherin Edith Castillo Hoyos

Corporación Universitaria del Caribe - CECAR

Escuela de Posgrado y Educación Continua

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gerencia de la Calidad y Auditoría En Salud

Sincelejo

2022

Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Consulta Externa en la IPS Río Sinú de
Montería – Córdoba, Durante el Segundo Bimestre del Año 2021

María Alejandra Berrio Gómez

Katherin Edith Castillo Hoyos

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia de la Calidad y Auditoría en
Salud

Directora

Martha Cecilia Méndez Prada

Doctora

Corporación Universitaria del Caribe - CECAR

Escuela de Posgrado y Educación Continua

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gerencia de la Calidad y Auditoría en Salud

Sincelejo

2022



Nota de Aceptación

_____4.2 (Cuatro punto dos) _____







Sincelejo, Sucre, 3 de marzo de 2022

Tabla de Contenido

	Pág.
Resumen.....	7
Abstract.....	8
Introducción.....	9
1. Planteamiento del Problema.....	11
1.1 Descripción del Problema.....	11
1.2 Formulación del problema.....	12
2. Objetivos.....	13
2.1 Objetivo General.....	13
2.2 Objetivos Específicos.....	13
3. Justificación.....	14
4. Delimitación del Problema.....	15
4.1 Delimitación Temporal.....	15
4.2 Delimitación Geográfica.....	15
5. Marco Referencial.....	16
5.1 Antecedentes.....	16
5.2 Marco Teórico.....	18
5.2.1 Satisfacción de los Usuarios.....	18
5.2.2 Elementos de la Satisfacción.....	19
5.2.3 Atención en Salud.....	21
5.2.3 Calidad.....	23
5.2.4 Sistema general de seguridad social en salud en Colombia.....	25
5.3 Marco Conceptual.....	26
5.4 Marco Legal.....	27
5.5 Diseño Metodológico.....	28
5.5.1 Tipo de Estudio.....	28
5.5.2 Método.....	28
5.5.3 Población.....	28
5.5.4 Muestra.....	29
5.5.5 Fuentes de Recolección de Datos.....	29



5.5.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	30
5.5.7	Tabulación y Análisis de los Datos	31
5.5.8	Variables de la Investigación	32
6.	Resultados	33
7.	Discusión.....	51
8.	Conclusiones	55
9.	Recomendaciones	56
	Referencias Bibliográficas	57
	Anexos	60

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables	33
Tabla 2. Distribución según edad	34
Tabla 3. Distribución según sexo	35
Tabla 4. Distribución según lugar de residencia.....	36
Tabla 5. Distribución según nivel de escolaridad	37
Tabla 6. Distribución de según estado de afiliación.	38
Tabla 7. Distribución según especialidad a la que consulta	39
Tabla 8. Infraestructura	40
Tabla 9. Demanda de servicio	41
Tabla 10. Número de citas por servicio.....	41
Tabla 11. Oferta	41
Tabla 12. Niveles de satisfacción	42
Tabla 13. Distribución según grado de satisfacción en consulta externa.....	42
Tabla 14. Distribución según grado de satisfacción por parte del especialista.....	44
Tabla 15. Distribución según grado de satisfacción de los usuarios.....	45
Tabla 16. Distribución según grado de necesidades insatisfechas de los usuarios	47
Tabla 17. Distribución según grado de necesidades insatisfechas de los usuarios por parte de la institución.....	48
Tabla 18. Distribución de las necesidades insatisfechas de los usuarios por parte del prestador.....	50

Resumen

La satisfacción es fundamental en la prestación de servicios de salud, debido a que ella es determinante para que los destinatarios de estos puedan hacer uso de ellos de forma constante o cada vez que lo requieran. La satisfacción no es ajena al servicio del sector salud, por lo cual las entidades de salud han establecido mecanismos para evaluarla respecto de los pacientes, en aras de lograr mejoras. Especialmente en la IPS Río del Sinú donde se ha evidenciado insatisfacción en el servicio brindado. **Objetivo:** Analizar los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de consulta externa de la IPS Río Sinú de Montería- Córdoba en el año 2021. **Resultados:** se pudo establecer que los factores que han incidido en la no satisfacción de esta población son los malos tratos del vigilante y personal administrativo, demoras para asignar citas médicas, especialmente con los especialistas, quienes además tardan en la atención. **Conclusión:** La satisfacción es esencial y pues de ella va a depender que los pacientes asistan a sus consultas, por lo que es deber de la entidad evaluarla de forma constante.

Palabras clave: satisfacción, servicios, salud, paciente, factores.

Abstract

Satisfaction is fundamental in the delivery of health services, since it is a determining factor for the recipients of these services to be able to use them constantly or whenever they require them. Satisfaction is not alien to the health sector service, so health entities have established mechanisms to evaluate it with respect to patients, in order to achieve improvements. Especially in the IPS Río Sinú where dissatisfaction with the service provided has been evidenced. **Objective:** To analyze the factors that affect the satisfaction of users attending the outpatient service of the IPS Río Sinú de Montería- Córdoba in the year 2021. **Results:** it was possible to establish that the factors that have had an impact on the dissatisfaction of this population are mistreatment by the security guards and administrative personnel, delays in assigning medical appointments, especially with specialists, who also take a long time to provide care. **Conclusion:** Satisfaction is essential, since it will determine whether patients attend their consultations, so it is the duty of the entity to evaluate it constantly.

Keywords: satisfaction, services, health, patient, factors.

Introducción

La satisfacción del usuario es esencial como un indicador para medir la calidad de una organización, en especial las pertenecientes al sector de servicios. En el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia “se consagra que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Existen a su vez diferentes leyes, normas y decretos en Colombia que fundamentan y amparan legalmente la calidad, así como la satisfacción de los usuarios en salud; por mencionar la ley 100 del 93 artículo 153, el decreto 780 del 2016 y Resolución 5095 de acreditación en salud del 2018, entre otros. De este modo se está presentando una herramienta para que las personas defiendan sus derechos.

En este sentido, Trawick y Carroll (2018) indican que “la satisfacción es una evaluación consciente o un juicio cognitivo sobre si el producto o servicio ha tenido buenos o malos resultados, o sobre si dicho producto o servicio se ha ajustado a su propósito. Otra dimensión de la satisfacción es el afecto o los sentimientos que se generan hacia el producto”.

En dicho concepto, la satisfacción se considera como una respuesta individual, que las personas perciben de un producto o servicio valorándose esta como buena o mala para la expectativa que espera de ese producto.

Además, de acuerdo al Ministerio de Salud (2002), “la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas”.

En ese orden, la satisfacción de los usuarios para cualquier institución es fundamental para conocer cómo está funcionando y que medidas debe tomar para mantenerse en el mercado y tener un mejoramiento continuo. Hoy día los usuarios exigen estar satisfechos por los servicios que están

pagando por lo cual, es necesario contar con instrumentos que permitan evaluar permanentemente la percepción que los usuarios tienen sobre los servicios que reciben.

Es por ello, que en este estudio se abordará la satisfacción del usuario haciendo referencia de esta en la IPS Río Sinú como institución prestadora de servicios de salud en el Departamento de Córdoba en el régimen contributivo y el subsidiado; específicamente en los servicios de consulta externa que atiende una alta demanda de usuarios.

Por consiguiente, la presente investigación se desarrolló con el propósito de Analizar los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de consulta externa de la IPS Río Sinú de Montería- Córdoba en el año 2021, a través de un estudio descriptivo, cualitativo y de corte transversal.

En ese sentido, se precisa en primera instancia identificar qué factores producen satisfacción de los usuarios del servicio consulta externa de la IPS río Sinú, mediante la aplicación de encuestas que faciliten el cumplimiento de ese propósito. En segundo lugar, se requiere determinar si la IPS río Sinú cuenta con la infraestructura adecuada para brindar satisfacción a sus usuarios en los servicios de consulta externa de acuerdo a su capacidad y demanda y finalmente clasificar las principales necesidades insatisfechas de los usuarios de la consulta externa para su difusión con fines de mejoramiento.

1. Planteamiento del Problema

1.1 Descripción del Problema

La IPS Rio Sinú es una institución de servicios de salud que brinda servicios de consultas médicas integrales y multidisciplinarias con atención preferencial en el departamento de Córdoba, en el régimen contributivo y subsidiado. Su portafolio de servicios incluye consulta externa por las siguientes especialidades: Ortopedia, Ginecología, Pediatría, Medicina Interna, Cirugía General, entre otras.

En sus instalaciones cuenta con ocho consultorios para la atención de los pacientes de lunes a viernes de 8 am a 12 pm y de 2 pm a 5 pm, con 3 secretarias para la recepción de los usuarios, y 1 Trabajadora social encargada de la atención al usuario. Actualmente, atiende un promedio de 100 pacientes diarios para los diferentes especialistas.

Con relación a su misión la IPS enmarca “la atención con calidad de un talento humano altamente capacitado que propende por la satisfacción y el bienestar de los usuarios”. En esos términos, la calidad debe ser reflejada en la atención de los clientes; teniendo en cuenta que es una institución con menos de 2 años de funcionamiento en la región, y es importante identificar el nivel de satisfacción en busca del mejoramiento continuo, con servicios de calidad en cada una de sus unidades funcionales.

Sin embargo, en la IPS Rio Sinú en el proceso de Atención al Usuario, se está presentando una falencia que podría afectar la calidad en el servicio y la satisfacción de los usuarios; porque al canalizar las quejas de los usuarios y darle respuestas a estas; no se toman las medidas pertinentes para que no se presenten nuevamente en otros usuarios, continuándose de manera repetitiva con las quejas y reclamos.

En consecuencia, se precisa iniciar con una identificación de la satisfacción de los usuarios que asisten a la consulta externa de la IPS Rio Sinú, debido a la inexistencia de mecanismos para evaluar el grado de satisfacción que estos tienen y en efecto puedan realizar mejoras que permitan minimizar o eliminar estos factores que impiden el desarrollo de la institución y brinde servicios con calidad y con un personal dispuesto a trabajar por ella.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa en la IPS Río Sinú de Montería – Córdoba, durante el segundo bimestre del año 2021?

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa en la IPS Río Sinú de Montería – Córdoba, durante el segundo bimestre del año 2021.

2.2 Objetivos Específicos

Identificar los factores que producen satisfacción de los usuarios del servicio consulta externa de la IPS Río Sinú en el segundo bimestre del año 2021.

Determinar si la IPS Río Sinú cuenta con la infraestructura adecuada para brindar satisfacción a sus usuarios en el servicio de consulta externa de acuerdo a su capacidad y demanda.

Clasificar las principales necesidades insatisfechas de los usuarios de la consulta externa para su difusión con fines de mejoramiento.

3. Justificación

Donabedian (1992) considerado el padre de la calidad de la atención en salud, ha sostenido que la satisfacción de los usuarios es la aceptación de la calidad de la atención y es un reflejo de la capacidad del proveedor para cumplir con las necesidades de los usuarios. De ese modo, es de esperarse que los pacientes satisfechos seguirán haciendo uso de los servicios de salud y manteniendo algún tipo de relación con los proveedores, cumpliendo con los regímenes de cuidados y cooperando con el aporte de información indispensable para los agentes de salud.

Por consiguiente, toda Institución que preste servicios de salud y pretenda una liquidez financiera, manteniendo su vigencia en el sector económico de acuerdo a su razón social, debe velar porque su oferta sea consecuente con la demanda que hace uso de la atención ofrecida. Es decir, que esté orientada a la satisfacción de sus usuarios y para ello se comprometa con buscar la calidad de la atención de salud.

De acuerdo a lo anterior, esta investigación busca analizar los factores que inciden en la problemática antes relacionada y que podrían repercutir en la satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la IPS Río Sinú. De allí radica su importancia, por cuanto permite dilucidar las principales necesidades insatisfechas de los usuarios de la consulta externa con el fin de intervenirlas y orientar los esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos corporativos de la institución de referencia.

Por otra parte, esta investigación también representa un beneficio para la población usuaria de los servicios, toda vez que favorecerá a la IPS objeto de estudio para que garantice una atención de calidad que propenda por la salud de los usuarios y redunde en el mejoramiento de su calidad de vida. Al grupo investigador, le permitirá aplicar los conocimientos de la especialización en un contexto real y de igual manera, a la Corporación Universitaria del Caribe le permitirá darse a conocer como una institución que está a la vanguardia en el campo científico y académico a través de investigaciones que contribuyan en el beneficio de su entorno.

4. Delimitación del Problema

4.1 Delimitación Temporal

La presente investigación se desarrolló con el estudio de la información suministrada durante en el segundo bimestre del año 2021.

4.2 Delimitación Geográfica

La investigación se realizó en los servicios de consulta externa de la IPS Río Sinú, que se encuentra ubicada en el departamento de Córdoba, en la ciudad de Montería. Cra. 7 W #35-43.

5. Marco Referencial

5.1 Antecedentes

La satisfacción de los usuarios es un tema que cada día suma más importancia, la tendencia es hacia la calidad y en esta está implícita la satisfacción, por tal razón en el mundo se han hecho diferentes investigaciones acerca de la satisfacción entre ellos están:

Acosta et al. (2011) realizaron una investigación en el que analizaron la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. A través del diligenciamiento de encuestas en el que indagaron acerca de aspectos sociodemográficos, tipo de asistencia sanitaria, motivo de consulta, accesibilidad y opinión de la atención recibida. Entre los resultados, se encontró que el acceso geográfico, el tiempo de espera y las condiciones locativas fueron aceptables. Los encuestados le dieron mucho valor al desempeño del profesional, el contacto entre el profesional y el usuario y finalmente el servicio que se prestó en el centro de salud.(párr. 1)

Al igual que el presente trabajo, los autores enfatizaron en la satisfacción del usuario a través de encuestas que permitieron recolectar la información que facilitara el análisis de los objetivos perseguidos en el estudio de referencia.

Ortiz et al. (2004) realizaron un estudio que permitió una evaluación en la satisfacción del usuario de los servicios institucionales del sector salud, en 15 hospitales en Hidalgo, México. En el estudio encontraron una insatisfacción del 15,06%, que se relaciona con las falencias en el proceso de la consulta, las deficiencias en el trato del médico y en general con la percepción de mala calidad de la atención; lo que explica el porqué del 18,5% de los usuarios que manifestó su deseo de no regresar a solicitar atención al mismo hospital. (párr. 1)

Evaluar la satisfacción del usuario en las instituciones de salud representa un punto de partida para determinar la calidad de la atención en los servicios que oferta. De ahí la importancia que esta investigación sugiere para esta investigación, porque le permite una mayor perspectiva al orientar los resultados conforme a los fines buscados por el autor de la misma.

Andrés et al. (2008) realizaron una evaluación de la satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Antioquia, sede Medellín, con los servicios odontológicos prestados por la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de la misma Universidad, desde la perspectiva del usuario y el profesional que brinda atención. Entre sus resultados encontraron una satisfacción alta del 95,9%, donde se destacan elementos que acentúan las competencias actitudinales y cognoscitivas del profesional odontológico y de la institución como tal; pero con algunos aspectos críticos en la atención que requieren un mejoramiento como la privacidad. (párr. 1)

Esta investigación en semejanza con el presente estudio, permite un rango de acción para mejorar en los servicios de referencia; toda vez, que la satisfacción del usuario aunque sea alta conforme a sus resultados, deja entrever un margen que será objeto de intervenciones para buscar el mejoramiento continuo en pos de la calidad de la atención en salud.

Orozco et al. (2011) Realizaron una investigación encaminada a determinar el nivel de satisfacción que existe en los usuarios de consulta externa del Hospital Departamental San José de Marulanda Caldas ESE, para sugerir acciones de mejoramiento continuo institucional y de calidad en los servicios para la satisfacción del usuario. Entre los resultados se encontró que la demanda de servicios en consulta externa es mayor en la consulta médica: 52% y controles por enfermería 21%. Así mismo, la satisfacción de los usuarios pasó de un 59% a un 85%, después que se ejecutaron las estrategias de intervención. Dichas estrategias en el trabajo de campo,

generaron un impacto frente a la satisfacción y la disminución de quejas referentes a la ética, atención humanizada y la puesta en marcha de procesos en la atención. (párr. 1)

Las investigaciones desarrolladas en el departamento referente a la satisfacción de los usuarios, en instituciones públicas y privadas; independiente de su naturaleza, han evidenciado satisfacción del usuario, en donde las mujeres han mostrado mayor grado de satisfacción que los hombres y el usuario procedente de zona rural ostenta niveles más altos de satisfacción que los de zona rural. Los principales factores que parecen incidir en estos resultados son la facilidad para obtener las citas, los cortos tiempos de espera y sobre todo el trato adecuado al usuario, con amabilidad.

5.2 Marco Teórico

5.2.1 Satisfacción de los Usuarios

La satisfacción es fundamental para identificar la calidad de un servicio o producto que perciben los usuarios; a lo largo del tiempo diferentes autores han aportado conceptos de satisfacción como la define Kotler “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (1996). Los autores en su mayoría coinciden que la satisfacción es una respuesta o evaluación del cliente respecto al producto o el servicio con las expectativas.

El concepto de satisfacción ha evolucionado y hoy día es lo que hace que las organizaciones continúen en el mercado y sean prosperas, de acuerdo a Westbrook y Reilly (1983):

La satisfacción es una respuesta emocional al proceso evaluativo donde la percepción de una acción se compara con los valores del individuo, de modo que cuanto mayor

sea la discrepancia resultante entre la percepción y los valores del consumidor más negativa será la evaluación de la experiencia del consumo y mayor resultará su insatisfacción (p. 258). Por lo cual la manera como un usuario perciba ese servicio así será su satisfacción.

De este modo, la satisfacción del usuario procede al cumplimiento de sus expectativas respecto a los productos y servicios ofertados. Así las cosas, cuando se habla de enfoque a los clientes no se está refiriendo a un problema de calidad, por el contrario, su énfasis recae en una buena práctica de los negocios, porque a la larga reeditarán en las finanzas y fidelizarán a los clientes, que a su vez recomendarán otros clientes y en últimas beneficiarán a la institución.

Existe una relación entre satisfacción y calidad, como lo considera Liljander en cuanto los modelos de satisfacción se asocian con la calidad de servicio percibido, dado que se estudia desde la óptica de un servicio y no de un bien de consumo.

En ese orden,

La satisfacción del cliente es definida como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción de éste del servicio que recibió o bien, como la medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario (Donabedian (1980) citado por Oliva y Hidalgo (2004).

5.2.2 Elementos de la Satisfacción

La satisfacción del cliente de acuerdo a Kotler y Armstrong (2003) se conforma de los siguientes elementos:

1. El Rendimiento Percibido: Hace alusión al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) sobre lo que el cliente obtuvo después de adquirir un producto o servicio. En otras palabras, se refiere al "resultado" que el cliente "percibe". Cuenta con las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

2. Expectativas: "son creencias que tiene el usuario sobre el servicio y que son referentes del mismo, se forman de la calidad percibida que es la resultante de comparar la calidad que han recibido con la calidad que esperaban recibir" (De Silan, 2011). Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).
- Promesas que ofrecen los competidores.

3. Niveles de Satisfacción: Para Kotler (2001), los clientes experimentan después de la adquisición de algún bien o servicio, uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- *Insatisfacción*: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- *Satisfacción*: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

- *Complacencia:* Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

En ese orden de ideas, el grado de lealtad hacia una marca o empresa se determinará por el nivel de satisfacción del cliente, como expresa Thompson (2006):

Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia. Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron. (p. 3)

5.2.3 Atención en Salud

En el marco del Sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud del sistema general de seguridad social en salud, el decreto 1011 (2006) se define la atención de la salud como:

El conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población. (p.2)

En efecto, todas las instituciones de salud están encaminadas a la acreditación para mantenerse en el mercado y prestar servicios con calidad, teniendo en cuenta lo anterior, en la Resolución 2082

del 2014 que derogó la resolución 123 del 2012 salvo su anexo técnico, se encuentran establecidos los estándares relacionados con la satisfacción de los usuarios y los factores que puedan incidir en esta:

Estándar 11. Código: (AsAC4). Referente a la solicitud de citas, en la que la organización debe garantizar el derecho del usuario de solicitar la atención con el profesional que prefiera entre las opciones que estén disponibles en la institución de salud.

Estándar 12. Código: (AsAC5). En virtud de lo anterior, la institución debe programar la atención conforme a los tiempos de los profesionales y respetando el tiempo de los usuarios, los programa considerando la complejidad de la atención que requieran. Para ello, se debe tener en cuenta la capacidad instalada, la demanda de los servicios y los procesos en la atención que estará sujeta a la evaluación periódica para constatar su cumplimiento.

Estándar 13. Código: (AsAC6). Conforme al Sistema de Información para la Calidad, la institución debe definir los indicadores y estándares de oportunidad para los servicios ambulatorios que permitan medir su capacidad resolutive. Los indicadores estarán orientados a medir la oportunidad en los servicios ambulatorios que oferta, los tiempos de espera en cada procedimiento tanto administrativo como asistencial, los tiempos para las interconsultas, la demanda insatisfecha y la toma de correctivos cuando se presenten desviaciones en los servicios.

Estándar 14. Código: (AsAC7). La institución debe mantener al tanto a los usuarios sobre la oferta de los servicios que oferta. En aquellos casos que el usuario no tenga derecho, la información debe estar explícita respecto a la forma en que accede a determinados servicios.

Estándar 15. Código: (AsAC8). La institución debe tener normalizados los procesos para asignar las citas y autorizarlas a los usuarios que la requieran.

Estándar 16. Código: (AsREG1). De igual forma deben estar normalizados los procesos de registro y admisión del usuario, evaluando el cumplimiento de los mismos y desarrollando las acciones pertinentes.

Consulta Externa: Por consulta externa se entiende el espacio que está destinado para atender el paciente ambulatorio y comprende los servicios de laboratorio clínico, Imagenología, Medicina general y especialista, entre otros. Dentro de las especificaciones que deben tenerse en cuenta, según la Resolución 4445 (1996):

El área mínima por consultorio deberá ser de 10.00 m² (lado mínimo: 2.50 m.). El consultorio de gineco-obstetricia, el de urología y aquellos que por el tipo de examen así lo requieran, deberán contar con unidad sanitaria. En el consultorio médico deberá diferenciarse el ambiente de entrevista y el de examen con el fin de que el usuario cuente con la privacidad necesaria, además se instalará un lavamanos, independiente del correspondiente a la unidad sanitaria. Espera general (independientes de las áreas de circulación), con un área mínima de 3.00 m² por consultorio. Unidad sanitaria por sexo, una por cada 15 pacientes (p. 10).

5.2.3 Calidad

La calidad de conformidad con la norma ISO 9000 es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. Sin embargo, en su mayoría las definiciones de calidad se relacionan entre sí, según Armand V. Feigenbaum calidad es “satisfacción de las expectativas del cliente”.

Deming afirma que “todo proceso es variable y cuanto menor sea la variabilidad de este mayor será la calidad del producto resultante. En cada proceso pueden generarse dos tipos de variaciones o desviaciones con relación al objetivo marcado inicialmente: variaciones comunes y variaciones especiales”.

La satisfacción de un usuario en salud está condicionada porque relaciona todo el proceso evolutivo de una enfermedad. Como lo define Zas-Ros (2008)

El proceso de la calidad total llevada a su máxima expresión se convierte en una forma de vida organizacional, hace que cada persona involucrada desempeñe sus tareas completas y cabalmente, en el momento preciso y en el lugar que le corresponde. Esta se define por el usuario y no por la institución, en un enfoque de dar al usuario lo que él necesita, desea, quiere y demanda, es crear usuarios satisfechos”.

La Real Academia Española (1984), define la calidad como una "cualidad", una "manera de ser", "alguien que goza de la estimación general", o "lo mejor dentro de su especie". “En medicina y educación, como en otras áreas del conocimiento, el término se aplica a la excelencia de una disciplina, a la perfección de un proceso, a la obtención de buenos resultados con una determinada técnica o procedimiento”.

Por su parte, Crosby (2012) concibe la calidad como “suplir los requerimientos de un cliente, porque solo así se puede lograr Cero Defectos”. Para ello, debe existir: “un compromiso de la dirección, un equipo para la mejora de la calidad, una medición del nivel de calidad, una evaluación del costo de la calidad, una conciencia de la calidad, un sistema de acciones correctivas, establecer comité del Programa Cero Defectos, un entrenamiento en supervisión, establecer el día (Cero

defectos), fijar metas, remover causas de errores, dar reconocimiento, formar consejos de calidad y finalmente repetir todo de nuevo”.

5.2.4 Sistema general de seguridad social en salud en Colombia

Se define como “el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad”.

Su finalidad es velar porque los derechos irrenunciables del usuario se cumplan, con el objeto de facilitar una calidad de vida conforme a la dignidad humana, a través de proteger las contingencias que puedan afectarla.

5.2.4.1 Tipos de participantes en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La ley 100 (1993) define los participantes en su condición de afiliados al régimen contributivo o subsidiado y otros temporalmente como participantes vinculados.

5.3 Marco Conceptual

Calidad: Conforme a la ISO 9000 “es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

Calidad de la atención en Salud: Según el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud es “La provisión de servicios a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa a través de un nivel profesional óptimo teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”.

Consulta Externa: se define como “una dependencia de servicios ambulatorios con múltiples especialidades de la medicina, donde lo fundamental es la atención al paciente con calidez y profesionalismo, buscando mejorar la calidad de vida a todos los usuarios”.

Usuario o Cliente

Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios (Kotler, 2003).

Satisfacción: Para Castro et al. (2003) se refiere a “la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio”.

5.4 Marco Legal

La **Constitución Política de Colombia** en su artículo 23 refiere que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. La **ley 100 de 1993** por su parte, menciona en su Artículo 153 inciso 9 que el “sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional” teniendo en cuenta el anterior Artículo es indispensable brindar un buen servicio basado en un atención de calidad y considerando la opinión y la satisfacción de las usuarios, que son la razón de ser de las instituciones.

El Decreto 1011 de 2006 concibe la calidad “como la provisión de servicios a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa a través de un nivel profesional óptimo teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios” y en el Artículo 36 se establece que “la entidad evaluara sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos, al acceso , oportunidad y a la calidad de sus servicios”, satisfacer a los usuarios no se trata de solo un capricho, es una necesidad para ser entidades competitivas, para ampliar el mercado y principalmente para que nuestros usuarios estén satisfechos de la atención y los servicios que se les brinda, y la realización de una evaluación continua para implementar mejoras es indispensable.

Resolución 4445 de 1996. Establece las condiciones locativas y de servicio de las unidades de consulta externa.

5.5 Diseño Metodológico

5.5.1 Tipo de Estudio

El estudio realizado fue de tipo cualitativo, descriptivo y de corte transversal, puesto que no existió manipulación intencional de la información, solo se observaron los fenómenos como ocurrieron en su contexto y posteriormente se analizaron. De igual forma, los datos se recolectaron en un determinado momento, con el objeto de describir sus variables y analizarlas según se presentan e interactúan en una circunstancia específica (Sampieri, et al., 2006).

Así mismo, se analizó la información obtenida en el segundo bimestre de 2021, en la que se describieron algunas situaciones características de la población usuaria en el servicio de consulta externa de la IPS Rio Sinú de la ciudad de Montería y con base a ello, revisar sus resultados con el fin de llegar a unas conclusiones y recomendaciones.

5.5.2 Método

El método es de tipo inductivo, en el cual, a partir de explorar y describir sobre un fenómeno en un contexto determinado (percepciones de los usuarios) se analizan los datos obtenidos para luego extraer sus resultados y conclusiones (satisfacción de los usuarios). Es decir, se parte de una perspectiva particular a una más general (Sampieri, et al. 2014).

5.5.3 Población

La población es de 4000 usuarios en promedio que fueron atendidos por consulta externa en la IPS Rio Sinú durante el segundo bimestre del 2021. Se estimó una población en promedio de 100 usuarios por día hábil (lunes a viernes) que acudieron a la consulta externa de la clínica; se evaluaron 500 por semana y 2000 usuarios por mes, datos que fueron tomados del segundo bimestre del año 2021.

5.5.4 Muestra

La muestra se realizó con un muestreo probabilístico aleatorio simple; para calcular el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula estadística para definición de muestras en poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

N: Tamaño de la población:	4000
E. Error muestral:	0,05
Z: Nivel de confianza:	1,96
σ : Probabilidad de éxito o pérdida:	0,5

Al reemplazar la fórmula, se obtuvo una muestra de 350 personas para la aplicación de las encuestas:

$$n = \frac{4000 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5^2}{0,05^2 \cdot (4000 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5^2} \quad n = \frac{4000 \cdot 3,84 \cdot 0,25}{0,0025 \cdot 3999 + 3,84 \cdot 0,25} \quad n = 350$$

5.5.5 Fuentes de Recolección de Datos

5.5.5.1 Fuentes Primarias.

Se refieren a aquellas fuentes que proporcionan una evidencia de primera mano respecto a la investigación. Estas fuentes se recolectaron en el tiempo en que se desarrolló la investigación, a través de las encuestas a los usuarios del servicio de consulta externa de la IPS Rio Sinú.

5.5.5.2 Fuentes Secundarias.

En el desarrollo de esta investigación se hizo uso de fuentes secundarias que facilitaron la información como la documentación de la IPS, páginas web e investigaciones publicadas afines con el tema en estudio.

5.5.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Encuestas. La encuesta de satisfacción fue aplicada a la muestra de la población que acudió a la unidad funcional de consulta externa y se midieron algunas variables como edad, sexo, escolaridad, tiempo de espera, calificación de la atención recibida, de la limpieza y del trato del especialista en el área de consulta externa entre otros factores. Ver anexo A.

El nivel de satisfacción de los usuarios, se determinó con los resultados de las encuestas siguiendo las siguientes indicaciones:

Nivel de satisfacción	Porcentaje
Bajo	<50%
Medio	Entre 51% y el 79%
Alto	>80%

Observación participante. Fue posible porque el investigador estuvo en contacto personal con la muestra estudiada en la IPS.

Análisis de documentos. Se refiere a la documentación suministrada por la IPS, tales como: informes de atención al usuario, entre otros.

Consentimiento informado. Conforme a la Resolución 8430 (1993) se aplicaron las encuestas sin pedir el nombre e identificación de la muestra a estudiar, según lo estipulado: “En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice”. De acuerdo al artículo 11 de dicha resolución, la investigación no reviste ningún riesgo por tratarse de:

Estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta (p.3).

Para efectos de este estudio el consentimiento informado es definido por el artículo 14 de dicha resolución como:

El acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna (p.3).

En consecuencia, se hizo uso del consentimiento informado, teniendo en cuenta los requerimientos de la norma en sus artículos 15 y 16. (Ver Anexos).

5.5.7 Tabulación y Análisis de los Datos

Una vez obtenida la información se tabuló, graficando los resultados mediante el programa Excel 2013 y se analizó la información recolectada según los fines de esta investigación.

5.5.8 Variables de la Investigación

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Variable Dependiente	Dimensiones	Definición	Nivel de medición	Indicadores
Servicio de Consulta Externa	Usuario	Sexo	Características fenotípicas de una persona, definido por su sistema reproductor.	Nominal	Masculino Femenino
		Edad	Periodo de tiempo que ha vivido la persona desde su nacimiento.	Razón	15-75 años
		Escolaridad	Nivel de estudios en un establecimiento docente	Nominal	Primaria Secundaria Técnico o Tecnológico Pregrado Postgrado
	Satisfacción del Usuario	Accesibilidad	Es la atención que recibe el usuario sin restricciones	Nominal	Si No
		Oportunidad	Se refiere a la utilización de los servicios que requiere el usuario sin retrasos	Nominal	Si No
		Atención por Especialista	Servicios de salud que se prestan al usuario en una especialidad determinada	Nominal	Excelente Buena Regular Mala
		De la Limpieza	Prácticas de higiene en espacios físicos, procedimientos médicos y aseo personal	Nominal	Satisfecho Insatisfecho

Fuente. Resultados de la Investigación

6. Resultados

El portafolio de servicios de la IPS Rio Sinú incluye las siguientes especialidades: Ortopedia, Ginecología, Pediatría, Medicina Interna, Cirugía General, entre otras. Ellas constituyen la consulta externa como el conjunto de servicios abordados en esta investigación. Sin embargo, para cumplir con los objetivos de la misma; se precisa en primer lugar caracterizar a la muestra de la población que demanda los servicios de la IPS, como se evidencia a continuación:

En relación con la edad se encontró que en un 27,7 % los usuarios de 15 a 24 años son los que más consultan a la institución, seguido de un 23,7 % de más de 55 años.

Tabla 2.

Distribución según edad

Edad (años cumplidos)	Nº	%
15 a 24	97	27,7
25 a 34	78	22,3
35 a 44	56	16,0
45 a 54	36	10,3
55 y más	83	23,7
Total	350	100

Fuente. Resultados de la investigación

Al analizar los hallazgos, puede verse que la población de usuarios se distribuye en tres grandes grupos de edad, siendo la más representativa la población de adolescentes y adultos jóvenes. Es posible que esta distribución obedezca al patrón de morbilidad que se maneja al interior de la clínica; también a que los beneficiarios de los servicios de la clínica realizan alguna forma de trabajo

informal, que puede producir riesgos en la salud. Se observa que el 66% de los encuestados se encuentra en edad productiva entre 15 y 44 años de edad, situación que puede ser de interés al analizar los factores relacionados con la satisfacción.

Esta información es de utilidad para los procesos de auditoría, debido a que pueden ser eventualmente utilizados en la programación de actividades y acciones específicas, que resuelvan la problemática encontrada para cada uno de los grupos de edad; también serviría para implementar programas de asistencia de acuerdo con los hallazgos encontrados, pues debe recordarse que algunos de los encuestados se encontraban en calidad de acompañante del encuestado.

Debido a que la población se presume económicamente activa, sería de importancia a criterio del equipo auditor, que a esta población se le oferten durante las salas de espera algunas formas educativas, sobre la prevención de los ambientes de trabajo y se fomente el autocuidado.

Respecto al sexo en un 75,7% el que más consulta es el sexo femenino a la consulta externa teniendo en cuenta que los pacientes que llegan a la consulta por pediatra son acompañados por su madre.

Tabla 3.

Distribución según sexo

Sexo	Nº	%
Femenino	265	75,7
Masculino	85	24,3
Total	350	100

Fuente. Resultados de la investigación

Al interpretar la información, puede observarse que 8 de cada 10 usuarios que asiste a la consulta externa está representada por el sexo femenino. Es posible que esta información se dé, debido a que las mujeres son las más acuden a los servicios por disponibilidad de tiempo, ya sea para ir personalmente a su propia cita, o para acompañar a familiares o hijos.

Esta información le permite a la IPS, tener en cuenta el criterio de equidad para brinda la atención en la consulta externa. También se podría promocionar programas y charlas educativas en beneficio de las mujeres y fomentar del autocuidado en el sexo femenino.

Con relación al lugar de residencia, con un 53,1% la zona rural es de la cual provienen los pacientes que acuden a la consulta.

Tabla 4.

Distribución según lugar de residencia

Residencia	Nº	%
Rural	186	53,1
Urbana	164	46,9
Total	350	100

Fuente. Resultados de la investigación

Al analizar la distribución según el lugar de procedencia la diferencia entre el lugar de residencia bien sea rural o urbano es de solo el 6.2%, siendo la zona rural la que tiene mayor porcentaje; es posible que esto se presente porque la mayor contratación de la IPS es con el régimen subsidiado, con la particularidad que la población habita en las afueras de la ciudad o sus alrededores.

Esta información es de importancia porque con ella se pueden tener en cuenta las necesidades de la población que viene de zonas alejadas de la ciudad y con necesidades de transporte especiales, para que sean atendidas de manera oportuna y así logren regresar a sus lugares de procedencia lo más pronto posible.

Teniendo en cuenta la procedencia de quienes asisten a la consulta externa, se pueden establecer mecanismos con sus EPS, para que la remisión sea con oportunidad y accesibilidad.

Respecto al nivel de escolaridad, un 27,1% de la población usuaria que más hace uso de los servicios son analfabetas, y un 21,1% han cursado hasta la primaria incompleta, teniendo en cuenta que la mayor parte de los usuarios provienen de la zona rural y no han asistido a ninguna institución educativa.

Tabla 5.

Distribución según nivel de escolaridad

Escolaridad	Nº	%
Analfabeta	95	27,1
Primaria incompleta	74	21,1
Primaria completa	67	19,1
Secundaria incompleta	25	7,1
Secundaria completa	73	20,9
Técnico	11	3,1
Universitario	5	1,4
Total	350	100

Fuente. Resultados de la investigación

Al analizar la información puede destacarse que el 74,6 % de los encuestados no llego a cursar la secundaria completa, esto resulta posiblemente porque la gran mayoría de los usuarios son procedentes de la zona rural, en la cual el acceso a la educación y los recursos económicos son escasos, y porque existe un porcentaje alto en los encuestados que está en la edad adulta, los cuales nunca asistieron a una institución educativa en su juventud.

Esta información es de gran utilidad debido a que hay un gran número de usuarios con déficit educativo los cuales necesitan ser direccionados adecuadamente hacia los servicios que estén solicitando para evitarles retrasos en la atención.

Lo anterior permitirá que se puedan implementar en la IPS capacitaciones de sensibilidad, buen trato y cordialidad para el direccionamiento de los usuarios y que estos tengan conocimiento de sus derechos, así como de sus deberes al solicitar los servicios.

Con relación al estado de afiliación, se encontró que el 93.7 % de los encuestados están subsidiados, y un 6.3% pertenece al régimen contributivo.

Tabla 6.

Distribución de según estado de afiliación.

Estado de afiliación	N°	%
Contributivo	22	6,3
Subsidiado	328	93,7
Total	350	100

Fuente. Resultados de la investigación

Al reconocer la información, se puede observar que, en su mayoría, los usuarios que requieren la consulta externa pertenecen al régimen subsidiado, debido a que la IPS tiene contratos casi en su totalidad con este régimen. Lo anterior es de utilidad para promocionar los servicios que presta la IPS, para desarrollar actividades que permitan captar usuarios potenciales para la institución, teniendo en cuenta las necesidades de estos y que logren ser resueltas. Debido a que la población casi en su totalidad es del régimen subsidiado, sería de importancia realizar actividades de promoción y prevención para despertar en ellos iniciativas que les permitan tener estilos de vida saludables.

Según la tabla 7, un 25,1 % de los usuarios consultan al ortopedista, un 24,6 % a medicina interna y un 24,0% a consulta por pediatría.

Tabla 7.

Distribución según especialidad a la que consulta

Especialidad a la que consulta	Nº	%
Ortopedia	88	25,1
Medicina Interna	86	24,6
Pediatría	84	24,0
Ginecología	48	13,7
Cirugía	25	7,1
Otorrino	19	5,4
Total	350	100

Fuente. Resultados de la investigación

Al analizar los hallazgos, puede observarse que hay una relación equitativa en la distribución según la especialidad a la que consultan los usuarios; ortopedia, medicina interna y pediatría concentran la mayor cantidad de asistencia a las citas, lo cual puede deberse a que en nuestro ambiente son frecuentes los accidentes de tránsito y de índole doméstico, lo que posiblemente sea la causa por

la cual los usuarios acuden más a este especialista; aunque cabe resaltar que los accidentes de tránsito son canalizados por el SOAT, este tiene un tope, y cuando se agota el usuario debe acudir a su EPS. Los usuarios presentan patologías comunes como es la diabetes, la hipertensión, cardiologías, acudiendo de esta manera a la medicina interna. En la actualidad existen más padres sensibilizados en el cuidado de sus hijos por lo cual acuden más a menudo a los controles con su pediatra.

Esta información es de importancia para la auditoría, para fortalecer los procesos que se desarrollan en las especialidades y para establecer mecanismos que permitan aumentar el “tope” de usuarios atendidos en relación con la demanda, evitando retrasos innecesarios en la atención del consultante.

Debido a que la mayor parte de los usuarios son del régimen subsidiado, y proceden de la zona rural sería importante realizar actividades de seguimiento a estos, para desarrollar mejoras en beneficio de los servicios que se prestan en la IPS.

Tabla 8.

Infraestructura

Aspecto a Auditar	Nº	Observaciones
Infraestructura		
Administrativa		
Contratos vigentes	1	
Contratos potenciales		
Periodo de vencimiento		
Física		
Nº de consultorios	8	
Nº sillas en sala de espera	50	
Comodidad de la sala (amplitud y aireación)		✓
Disponibilidad de baños para personal		✓
Disponibilidad de baños para consultantes	3	
Disponibilidad de baños en los consultorios		✓

Fuente. Resultados de la investigación

Tabla 9.*Demanda de servicio*

Aspecto a Auditar	Nº	Observaciones
Demanda		
Promedio de usuarios día normal	100	
Promedio de usuarios día congestionado	120	
Número mínimo de turnos entregados por día	75	
Número de turnos máximo entregado por día	150	
Citas por servicio: Neurología	18	
Citas por servicio: Medicina interna	172	

Fuente. Resultados de la investigación**Tabla 10.***Número de citas por servicio*

Aspecto a Auditar	Nº	Observaciones
Citas por servicio- día: Pediatría	176	
Citas por servicio: Ginecología	310	
Citas por servicio: Ortopedia	383	
Citas por servicio: Cardiología	110	
Citas por servicio: cirugía general	348	

Fuente. Resultados de la investigación**Tabla 11.***Oferta*

Aspecto a Auditar	Nº	Observaciones
Oferta		
Número de médicos Consulta Externa	24	
Número de personal de secretarías	3	

Fuente. Resultados de la investigación

Tabla 12.*Niveles de satisfacción*

Nivel De Satisfacción	Criterio de medición	%
Alto	Mayor de 80%	Servicios médicos: 97.9
Medio	Entre 51 % y 79 %	Servicios de apoyo: 56.56
Bajo	Menor de 50 %	0

Fuente. Resultados de la investigación

Se aprecia que los servicios médicos fueron calificados con un nivel alto de satisfacción promediando los criterios “excelente” y “bueno” y los servicios de apoyo (portería, recepción, aseo y demás) fueron calificados como de nivel medio al promediar las categorías correspondientes.

Con relación a la satisfacción que experimentaron los usuarios, se encontró que en el área de portería un 62,0% la califico como buena, en el área de recepción un 67,7% califico la satisfacción como buena, en la comodidad de la sala la satisfacción fue en su mayoría buena con un 63,1% de los encuestados y en la limpieza del servicio el 99 por ciento de los usuarios encuestados se sienten satisfechos en este aspecto.

Tabla 13.*Distribución según grado de satisfacción en consulta externa*

Área	Calificación		Excelente		Buena		Regular		Mala	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Portería	109	31,1	217	62,0	15	4,3	9	2,6		
Recepción	89	25,4	237	67,7	16	4,6	8	2,3		
Comodidades de la sala de Espera	120	34,3	221	63,1	9	2,6	0	0,0		
Limpieza del servicio	172	49,1	176	50,3	2	0,6	0	0,0		

Fuente. Resultados de la investigación

Los resultados de la tabla 13, dan cuenta de que la mayoría de los usuarios califica la atención de las diferentes áreas en el servicio de consulta externa como excelente y buena. Portería, recepción y comodidad en la sala de espera alcanzaron niveles de satisfacción, por encima del 90% en los encuestados y el área de limpieza alcanzo más del 99%. Según los parámetros del equipo auditor para medir la satisfacción, se obtuvo un nivel alto. Posiblemente estos resultados se deban a que la clínica está en un proceso de mejoramiento, desde hace más de un año, el departamento de calidad trabaja en unión con las distintas áreas de la clínica en busca de ofrecer un servicio efectivo a sus clientes. Sin embargo, un porcentaje bajo considera la atención en estas áreas como regular o mala resultados que se estarán analizando más adelante en las tablas 16, 17 y 18 de este documento (necesidades insatisfechas o producto no conforme).

Es de interés institucional conocer esta información porque a partir de ella, se pueden mejorar las condiciones del servicio de la consulta externa, si bien se alcanzó un alto nivel de satisfacción, es necesario hacer mejoras en búsqueda de una atención calificada por los usuarios como mayoritariamente excelente, se ha de tener en cuenta estos resultados en el programa de auditorías para el mejoramiento de la calidad en salud (PAMEC) en la autoevaluación y planes de mejoramiento de este, enmarcados en el decreto 1011 del 2006 (sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud).

También permitirá realizar capacitaciones acerca del buen trato, de la cordialidad con los usuarios e implementar el valor agregado tanto en el cliente externo como en especial el cliente interno, permitiendo de esta manera alcanzar la satisfacción completa por los servicios prestados.

Respecto al grado de satisfacción por parte del especialista, en un 66,3% los usuarios consideran que la atención fue excelente y en un 32,9% fue buena.

Tabla 14.

Distribución según grado de satisfacción por parte del especialista.

Atención por el especialista	Nº	%
Excelente	232	66,3
Buena	115	32,9
Regular	1	0,3
Mala	2	0,6
Total	350	100

Fuente. Resultados de la investigación

Al analizar los hallazgos puede observarse que los usuarios en un 99.1% califican la atención recibida por el especialista como excelente y buena, siendo este un porcentaje significativo para la satisfacción de los usuarios, esto puede deberse a que la gerencia de la clínica siempre ha tratado de contratar especialistas idóneos y que gozan de buen reconocimiento en el ámbito social, profesionales íntegros y con ética médica.

También, que en la institución cuenta con un programa de salud ocupacional encargado de capacitar a su personal continuamente en el manejo de estrés laboral, cordialidad y respeto con los usuarios y compañeros laborales. Sin embargo, un 0.9% la califican como regular o mala, presentándose esto porque los usuarios no fueron atendidos en el horario establecido, porque el especialista les dio un diagnóstico erróneo, o porque no se les explicó de manera adecuada la patología y tratamiento por la cual consultaron, generando en ellos insatisfacción.

Esta información es de gran utilidad para la auditoria, ya que en la institución se están implementando procesos de acreditación y certificación, que requieren planes de mejoramiento continuo, por tal razón se hace importante conocer lo que piensan y lo que quieren los usuarios, para que de esta manera se implementen acciones de mejoras y así prestar un servicio con calidad para su cliente en aras de garantizar una atención eficiente.

En relación con los indicadores de satisfacción se encontró que en un 77,1% se cumple la hora de la asignación de la cita con la hora de la atención, generando satisfacción en la atención, con un 91,7% los usuarios consideran que el especialista cumplió con sus expectativas; un 96,9% le fue resuelto el problema por el cual consultó; y un 100% volvería a consultar en caso de necesitar otra cita.

Tabla 15.

Distribución según grado de satisfacción de los usuarios

Indicadores de satisfacción	N°	%
Se cumplió la hora de atención	270	77,1
El especialista cumplió las expectativas	321	91,7
Encontró solución al problema que motivó la cita	339	96,9
Volvería a consultar en un futuro	350	100

Fuente. Resultados de la investigación

En los resultados se observa que la mayor parte de los usuarios encuestados están satisfechos con el servicio que solicitaron, en cuanto al horario de atención 7 de cada 10 usuarios se le cumplió la hora establecida; 9 de cada 10 cree que el especialista satisfizo las expectativas y tan solo menos del 4% opina no encontrar solución al problema que motivo la consulta y el 100% volvería en un futuro a la institución es caso de necesitar el servicio.

Son posiblemente varias las razones a las que se deba los resultados encontrados en los indicadores de satisfacción; primero, la IPS Rio Sinú se encuentra en un proceso de acreditación, lo cual ha llevado al mejoramiento continuo de los procesos implementados, y en responder eficazmente al producto no conforme, teniendo en cuenta su misión la enmarca en una atención con calidad, cuenta

con un talento humano idóneo, que es consciente de la importancia de la satisfacción y procura el bienestar de los usuarios.

La segunda razón es que probablemente la mayoría de los usuarios son de régimen subsidiado y de los estratos 1 y 2 y se sabe que este tipo de clientes tienden a tener menor grado de exigencia para estar satisfechos. Otra razón posible es que la gerencia mancomunada con el departamento de gestión y calidad desde hace un año ha hecho un esfuerzo institucional por contratar a especialistas idóneos y de buena reputación en el departamento aumentando esto la percepción de satisfacción de sus pacientes.

Observando los resultados, se precisa señalar que, aunque en algunos usuarios encuestados hay insatisfacción, el 100% volvería a consultar a la institución de ser necesario. Este dato se puede explicar, porque a las EPS en las que están afiliados solo tienen contratación con la IPS Rio Sinú, por tal motivo no tendrían más opción sino volver a acudir a esta institución.

Esta información es importante para auditoria en salud, porque establece unos indicadores de satisfacción enmarcados en el sistema de garantía de la calidad en salud, en especial los componentes de PAMEC y el sistema único de acreditación y con esto se podrían hacer correctivos y buscar el mejoramiento en los servicios prestados, es necesario citar que se analizara en las tablas 16 y 17 de este documento; el producto no conforme o usuario insatisfecho.

Necesidades Insatisfechas

Respecto a las necesidades insatisfechas se encontró que en un 30,8% el horario de la asignación de la cita no coincide con el horario de la atención, para un 10,5% el especialista no cumplió con sus expectativas; y a un 4,2% no le fue solucionado el problema por el cual consulto.

Tabla 16.

Distribución según grado de necesidades insatisfechas de los usuarios

Necesidades insatisfechas	Nº	%
Cumplimiento de la hora de la cita	80	22,9
El especialista no llena las expectativas	29	8,3
No solución al problema de salud	11	3,1

Fuente. Resultados de la investigación

Al observar los resultados se halló, que con relación a las necesidades insatisfechas de los usuarios encuestados que solicitan la consulta externa en la clínica, a 2 de cada 10 se le incumplió el horario de atención de su cita, en el 8,3% de los encuestados el especialista no lleno sus expectativas, además el 4.2 % no encontró solución a su motivo de consulta.

El incumplimiento en el horario de la cita, es la necesidad insatisfecha de más prevalencia en los usuarios tardándose en ser atendidos entre 10 min y más de 1 hora, posiblemente este hecho se deba a muchas causas; primero a que se están citando a los usuarios a la misma hora, congestionando el servicio, también a que se asignen más citas de las que se puedan atender por parte de los especialistas, ampliándose la demanda mas no la oferta, otro motivo puede ser que los especialistas lleguen tarde y los usuarios tengan que esperar más tiempo del planeado en ser atendidos.

Es notable también el porcentaje de usuarios que expresa que el especialista no lleno las expectativas siendo este una insatisfacción presente en el 8% de los usuarios. Probablemente el facultativo no resolvió el problema de salud el cual motivo la consulta o su diagnóstico o forma de explicar este no fue la indicada presentando todo esto malestar e insatisfacción de los usuarios.

Los resultados son de beneficio para los procesos de auditoría, debido a que pueden ser utilizados en la programación de actividades y acciones específicas, que resuelvan la problemática encontrada en torno a las necesidades insatisfechas de los usuarios en los servicios de la IPS Rio Sinú.

Esta información es de gran importancia para la clínica y el departamento de calidad ya que con la insatisfacción de los usuarios o el llamado producto no conforme, es donde deberán ir dirigidos los esfuerzos institucionales para ofertar una atención con calidad y aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios se hace necesario: primero, para la gerencia revisar la contratación de la clínica y si se ha aumentado la demanda también sería esencial ampliar la oferta es decir, contratar más profesionales o que el horario de atención sea más amplio, también el departamento de calidad y personal asistencial de la consulta externa deberían de revisar minuciosamente sus indicadores, en especial aquellos que miden la oportunidad en la atención y buscar, la causa del porque se ha presentado insatisfacción en cuanto al horario de la cita. Es aconsejable reunirse con el personal médico-especialista para resolver las inquietudes expresadas por los usuarios, en cuanto a las expectativas que tienen estos en sus citas y los motivos de consulta.

Con relación a las necesidades insatisfechas de los usuarios, la baja capacidad de respuesta es la más encontrada en la institución con un 6,3% de los encuestados.

Tabla 17.

Distribución según grado de necesidades insatisfechas de los usuarios por parte de la institución

Factores institucionales	N°	%
Baja capacidad de respuesta	16	6,3
Demora en la atención	9	3,5
Oportunidad en las citas	22	8,4
Desorden en el ingreso a la institución	4	1,4

Fuente. Resultados de la investigación

Al analizar los hallazgos puede observarse que los usuarios manifiestan insatisfacción por parte de la institución, en mayor porcentaje por la oportunidad de las citas; debido a que esta es asignada en un tiempo mayor a 16 días, lo cual produce malestar en los usuarios generando insatisfacción. La baja capacidad de respuesta en los usuarios es generada, tal vez porque estos han percibido que la institución no da solución efectiva a la causa por la cual consultan; la tardanza en la atención del usuario es posible que se presente porque existen una gran demanda de usuarios y al momento de llegar a la consulta esta demora más tiempo, o porque los especialistas llegan tarde a atender a sus pacientes lo cual causa atrasos en la atención.

Esta información es de gran importancia para la auditoría debido a que se puede llevar a cabo planes para mejorar la calidad de los servicios, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1011 (2006) respecto a los siguientes niveles de auditoría:

En primer lugar, el autocontrol, en el que “cada miembro de la entidad planea, ejecuta, verifica y ajusta los procedimientos en los cuales participa, para que estos sean realizados de acuerdo con los estándares de calidad definidos por la normatividad vigente y por la organización” y también la auditoría Interna, que “consiste en una evaluación sistemática realizada en la misma institución, por una instancia externa al proceso que se audita. Su propósito es contribuir a que la institución adquiera la cultura del autocontrol (p.11).

Además, como se está generando insatisfacción por parte de los usuarios por el tiempo tan prolongado en el que asignan las citas, es necesario hacer énfasis en el Decreto Ley 019 del 2012 en la cual se establece que en “los casos en que la cita por medicina especializada requiera autorización previa por parte de la Entidad Promotora de Salud (EPS), esta deberá dar respuesta sin exceder los

cinco (5) días hábiles, contados a partir de la solicitud”. Lo cual no se está llevando a cabo en esta institución.

Con relación a las necesidades insatisfechas de los usuarios por parte del prestador encontramos que la cordialidad en el trato del especialista y la llegada tarde de este, se presentaron en el 1,4% de los encuestados.

Tabla 18.

Distribución de las necesidades insatisfechas de los usuarios por parte del prestador

Factores del prestador	Nº	%
Cordialidad en el trato especialista	4	1,4
Llegada tarde del especialista	4	1,4
Cordialidad en el trato por el personal	2	0,7
Trato del recepcionista	4	1,4

Fuente. Resultados de la investigación

Según los resultados en cuanto a las necesidades insatisfechas de los usuarios por parte del prestador, se observa que los porcentajes de insatisfacción son muy bajos, apenas un 1,4 % en cordialidad del especialista, la llegada tarde de este y el trato del recepcionista y solo un 0.7% cordialidad del personal. Los factores del prestador tuvieron un nivel alto de satisfacción, como se explica en las tablas 13 y 14 de este documento; sin embargo, se encontró insatisfacción en algunos casos, posiblemente la cordialidad del personal asistencial no fue la adecuada; los usuarios percibieron que la atención recibida no fue la mejor. Otro motivo es que hay gestos, palabras o tono de voz que suelen ser mal interpretados por los clientes generando en ellos inconformidad y mal gusto por la atención prestada.

En Colombia se ha cambiado del concepto de paciente al de cliente, las políticas en el sector salud influenciadas por el modelo económico capitalista, ha llevado a las empresas de salud a ser rentables y económicamente sostenibles, generando esto un cambio en ellas y en los usuarios, de ahí la importancia que ha tenido términos como eficiencia, eficacia y los sistemas obligatorios atención al usuario. Con la anterior consigna, es sumamente importante para las instituciones el nivel de satisfacción de los usuarios, porque un cliente insatisfecho deja de ser cliente.

Disminuir los índices de insatisfacción por parte del prestador debe convertirse en una prioridad para el departamento de auditoría de la calidad en la IPS, se recomiendan brindar al personal conferencias sobre el buen trato y la amabilidad hacia el cliente externo. La alta gerencia con el departamento de talento humano debe, seguir apoyando el programa de salud ocupacional que se ha empezado a implementar en los últimos meses en la institución.

7. Discusión

En la IPS Rio Sinú de la ciudad de Montería se pudo identificar que la atención al usuario es accesible aunque con ciertas limitaciones porque el volumen de consulta (demanda) supera la capacidad instalada para los servicios de ortopedia, medicina interna y pediatría; De conformidad a lo estipulado en el Decreto 1011 de 2006 “la entidad evaluara sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos, al acceso, oportunidad y a la calidad de sus servicios”, esta función se cumple de manera regular por la oficina de calidad con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios. Se observa que algunos aspectos de la calidad ameritan acciones de mejoramiento.

Zas-Ros (2008), determinó que en el proceso de lograr la calidad total se logra llevar a cabo un proyecto de vida organizacional, que permite a cada persona desempeñar sus tareas de forma cabal y completa; al respecto en la IPS Rio Sinú se observa que el personal médico asistencial tiene mejores rendimientos que el personal de apoyo tal vez porque sus trabajos se pueden evidenciar en un momento preciso y en un lugar que le corresponde para el caso en el consultorio. En la presente investigación se cumple con lo definido por el autor en el sentido que las evaluaciones fueron hechas por el usuario y no por la institución, es decir centrado en las necesidades y requerimientos del usuario.

Al comparar con los resultados de Orozco et al. (2011) se identifica cierta similitud, porque entre los servicios de mayor demanda en consulta externa están la consulta médica: 52% (100% para la IPS Rio Sinú en donde los controles son realizados por el médico); en cuanto al porcentaje de satisfacción de los usuarios (59% en el estudio de Orozco) se aprecia variación en Montería (97,9%) tal vez influenciado por el tipo de servicios entre las entidades y por la mayor conciencia del paciente en la evaluación.

Por otra parte, la IPS Rio Sinú es una institución que se esfuerza por buscar la satisfacción de sus usuarios acompañado por un personal competente así está enmarcado en su misión “la atención con calidad de un talento humano altamente capacitado que propende por la satisfacción y el bienestar de los usuarios” dicho de otra forma la satisfacción de sus usuarios es uno de los pilares de esta institución.

Por consiguiente, el área de consulta externa no es ajena a estas metas institucionales y en sus servicios se visualizan los esfuerzos por mejorar la satisfacción de los clientes y evaluar indicadores de oportunidad, la accesibilidad y pertinencia de la atención que se está proporcionando; así como los factores que son determinantes en la satisfacción de los usuarios.

Sin embargo, las expectativas definidas como las “creencias que tiene el usuario sobre el servicio y que son referentes del mismo, se forman de la calidad percibida que es la resultante de comparar la calidad que han recibido con la calidad que esperaban recibir” son inherentes a la demanda que tiene la consulta externa de la IPS Rio Sinú y por ende, esperan la resolución de la enfermedad o problema que le llevo a la consulta.

Philip Kotler (2003) indica que “los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción: *Insatisfacción*: cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente, *Satisfacción*: cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente y *Complacencia*: cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente”. En el caso que atañe al presente trabajo, la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios médicos tuvo un alto nivel (97,9%) se puede afirmar son usuarios complacidos con los servicios del especialista, mientras que los servicios de apoyo alcanzaron un nivel de satisfacción medio (56.5%) son usuarios satisfechos, pero se necesitan mejoras para alcanzar la complacencia de estos.

Kotler también señala que “el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia”. En ese orden, la IPS Rio Sinú busca el mejoramiento continuo de los servicios prestados y una mejor percepción de este en los usuarios; en los servicios de apoyo (portería, recepción y aseo) casi se logra exceder las expectativas de los usuarios.

Con relación a la consulta externa, en la IPS Rio Sinú este servicio cuenta con 8 consultorios para la consulta médica especializada cada uno con más 10 m² y baño con lava manos como lo pide la norma, con una sala de espera única para los 2 consultorios amplia con más de 9 m² con 4 unidades sanitaria por sexo como lo establece la normatividad, dos recepcionistas, una oficina para el SIAU y un consultorio de enfermería donde está el área de inyectología, curación y vacunación que no cumplen con lo establecido en la norma.

Con un promedio de 50 usuarios día normal y 105 usuarios el día congestionado se entrega máximo 150 citas al día, hay 50 sillas en la sala de espera. Es decir, en un día congestionado el servicio está excediendo su nivel de capacidad, lo que influye en la satisfacción del usuario y en la comodidad de la consulta externa. A pesar de que la comodidad en la sala de espera alcanzó niveles de satisfacción alto en un 96,5 %. Pero el factor más crítico es el incumpliendo de la hora de la cita con el 22,9 % tardándose entre 10 min y más de una hora los usuarios en ser atendidos se amplía la demanda mas no la oferta.

Este factor de oportunidad y accesibilidad es el que necesita intervención inmediata por parte de la gerencia y el departamento de calidad es necesario ampliar las horas del personal médico especialista sobre todo en gineco-obstetricia, medicina interna, pediatría y ortopedia por ser las especialidades que más consultan los usuarios.

Según Donabedian (1992) “la satisfacción de los usuarios es la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidados y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud”. En la IPS Rio Sinú la gerencia mancomunada con el departamento de calidad se viene trazando una meta institucional de mejoramiento en el servicio que se está brindando a los pacientes en todas las áreas, se busca fortalecer el proceso hacia la acreditación y garantizar la calidad total de los clientes.

En el presente trabajo se identificaron y clasificaron las principales necesidades insatisfechas los usuarios que acuden a los servicios de consulta externa de la IPS Rio Sinú como son: el incumplimiento de la hora de la cita con un 22.9% de los encuestados, seguida por el especialista no lleno las expectativas de los usuarios en el 8,3 % de encuestados, también la oportunidad en la cita con el 8,4 % y baja capacidad de respuesta con un 6,3 %. Lo anterior sin duda abre el camino para oportunidades de mejora dentro de la institución ya que con este producto no conforme es donde se deberá encaminar el esfuerzo administrativo.

En aras de mejorar estas situaciones de insatisfacción se recomienda seguir un proceso de seguimiento de estos factores con nuevas encuestas e investigaciones futuras teniendo como base los resultados encontrados en el presente trabajo.

8. Conclusiones

Se pudo determinar que la satisfacción de los usuarios con los servicios de consulta externa en la IPS Rio Sinú de Montería es alto, para los servicios de atención directa ofrecidos por el personal de médicos especialistas. En tanto que los servicios de apoyo fueron calificados en un nivel de satisfacción medio.

También se determinó que la satisfacción de los usuarios por el cumplimiento de la hora de la atención es medio, debido a que se le asigna una hora para la atención de su cita, y esta se extiende hasta por más de una hora, generando inconformidad en ellos.

Respecto a la capacidad instalada de la clínica, al considerar la oferta y demanda de la institución, en los servicios de consulta externa se observa que la oferta es inferior a la demanda de este; tal situación favorece las congestiones, las largas filas en espera de atención, la insatisfacción por parte de los usuarios.

Se pudo establecer que los factores que incidieron en la satisfacción de los usuarios en la consulta externa de la IPS Rio Sinú durante el segundo bimestre del año 2021, se relacionan con la atención que se brindó desde el momento en que el usuario ingresó a la institución, es decir la satisfacción se vio afectada por el personal de portería; las recepcionistas no dan un adecuado direccionamiento a los usuarios al momento de que estos solicitan un servicio, su trato no es amable y las citas las asignas hasta con un mes de retraso ; la atención por parte del especialista también se ve afectada porque este en alguna oportunidad no realizo un buen diagnóstico de la patología del usuario o su llegada fue muy tarde.

9. Recomendaciones

Los auditores al finalizar la investigación presentan las siguientes recomendaciones:

Fortalecer los procesos institucionales y la oferta de servicios, con el propósito de buscar la acreditación en salud para garantizar y mejorar la calidad de la atención del usuario, además de afianzar la competitividad de la IPS en su sector económico.

Diseñar un mecanismo que permita la atención de los usuarios que llegan con citas prioritarias, para que el servicio no se vea congestionado y los usuarios que llegan con citas programadas no se vean afectados.

Programar capacitaciones en forma periódica a los funcionarios de la IPS Rio Sinú, sobre cómo generar mayor empatía con los usuarios que solicitan los servicios, con el objeto de brindar una atención más humanizada.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, L., Burrone, M., López, M., Lucchese, M., Cometto, C., Ciuffolini, B., Didoni, M., Jure, H., Acevedo, G., Estario, J., Fernández, A. (2011). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Enferm. glob.* 10 (21).
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412011000100014
- Agudelo, A., Valencia, L., Betancourt, L. y Peláez, L. (2008). Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud “IPS Universitaria” (Medellín). *Rev. Fac. Odontol. Univ. Antioq;* 19(2): 13-23. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-504975>
- Donabedian, A. (1992). *Evaluación de la calidad de la atención médica en: Investigaciones sobre servicios de salud: una antología*. Publicación Científica; 534. Washington DC: OPS/OMS; pp. 382-404.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2000). *Administración y control de la calidad*. (4ta ed.) Ciudad de México: International Thompson Editores; p. 174.
- Oliva, C. y Hidalgo, C. (2004) Satisfacción Usuaría: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. *PSYKHE*, 13(2), pp. 173-186. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282004000200013
- Kotler, P. (1996). *Dirección de mercadotecnia. Análisis, planeación, implementación y control*. (8va. ed.). Ciudad de México: Prentice Hall; 1996. pp. 40-41.

- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia, Análisis, Planeación, Implementación y Control*. (8va. ed.). Pearson.
- Kotler, P. (2003). *Los 80 Conceptos Esenciales del Marketing de la A a la Z*. Ciudad de México: Pearson Educación S.A; pp. 8-9.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*, (6ta. ed.). Prentice hall México. pp. 10-11.
- Ministerio de salud. Resolución N° 008430 (1993). *Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud*. Colombia.
- Ministerio de salud. Resolución N° 4445 (1996). Por el cual se dictan normas para el cumplimiento del contenido del Título IV de la Ley 09 de 1979, en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos hospitalarios y similares. Colombia.
- Ministerio de la Protección Social. Decreto 1011 (2006). *Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud*. Bogotá.
- Ministerio de la Protección Social. Resolución 2082 (2014). *Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud*. Bogotá.
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Sistema de gestión de la calidad fundamentos y vocabularios* (Norma ISO No. 9000:2015). <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Orozco, B, Bernal, L, Trujillo, O y Londoño, M. (2011). *Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del hospital departamental San José de Marulanda*

- Ortiz, R., Muñoz, S., Torres, E. (2004). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. *Revista Española de Salud Pública*, 78(4), 527-537. Recuperado en 17 de febrero de 2022, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400010&lng=es&tlng=es.
- Sampieri, R., Collado, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ta. ed.). Mc Graw Hill.
- Sampieri, R., Collado, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. ed.). Mc Graw Hill.
- Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2004). *Fundamentos de marketing*. (13va. ed.). Mc Graw Hill; p. 333.
- Swan, J. y Trawick, I. (1982). Satisfaction related to predictive, desired expectations: a field study”, New Findings on Consumer Satisfaction and Complaining. Hunt, H.K. y Day, R.L. (eds.). *Indiana University Press: Bloomington*; 1982. pp. 15-22. Traducido por Guadalupe Meza Staines.
- Thompson, I. (2006). La Satisfacción del Cliente.
<https://www.procace.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>
- Westbrook, R. y Reilly, M. (1983). “Value-percept disparity: an alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction”. *Advances in Consumer Research*. Bagozzi, R.P. y Tybout, A.M. (eds.), Ann Arbor, MI: Association for Consumer Research, (10), pp. 256-261.

Anexos

Anexo A.

Encuesta de Satisfacción al Usuario Consulta Externa IPS Río Sinú Montería - Córdoba 2021

(Realizada por estudiantes de la especialización gerencia en calidad y auditoria en salud).

Objetivo de la encuesta: identificar los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios que asisten a la consulta externa de la IPS Rio Sinú.

1 -Identificación: _____

Edad (años)_____ Sexo F__M___ Residencia: Urbana_____ Rural _____

2- Escolaridad:

Analfabeta:___ Primaria Incompleta:___ Primaria Completa:_____ Secundaria Incompleta:_____
 _____ Secundaria Completa:___ Técnico:_____ Universitario:_____

3- Estado Afiliación O Seguridad Social

Contributivo:_____ Subsidiado:_____

4- Especialidad Médica A La Que Consulta:

5- Cuando Solicito Su Cita Se La Asignaron Entre:

1-3 Días_____ 4-7 Días___: 8- 15___: Días Más De 16 Días _____

6- ¿Qué Tan Satisfecho Se Encuentra Con La Atención Recibida En Portería?

Bueno:_____ Muy Bueno:_____ Malo:_____ Muy Malo: _____

Si La Respuesta Es Malo O Muy Malo, Diga ¿Por qué?

7- ¿La Hora De La Atención Coincide Con La Hora De La Asignación De La Cita?

Si:_____ No: _____

Si La Respuesta Es No, ¿Cuánto Tiempo Debió Esperar?

1-10 Minutos ____ 11-20 Minutos ____ 21- 40 Minutos ____ 41-60 Minutos ____ Más De 60 Minutos ____

8- ¿Cómo Califica La Atención Recibida En Recepción?

Bueno: ____ Muy Bueno: ____ Malo: ____

Muy Malo: ____

Si La Respuesta Es Malo O Muy Malo, Diga ¿Por Qué?

9- ¿Qué Tan Satisfechos Se Encuentran Con Las Comodidades De La Sala De Espera?

Muy Satisfecho: ____ Satisfecho: ____ Insatisfecho: ____ Muy Insatisfecho: ____

Si La Respuesta Es Insatisfechos O Muy Insatisfecho, Diga ¿Por Qué?

10- ¿Qué Tan Satisfecho Se Encuentra Con La Limpieza De La Consulta Externa?

Muy Satisfecho: ____ Satisfecho: ____ Insatisfecho: ____ Muy Insatisfecho: ____

Si La Respuesta Es Insatisfechos O Muy Insatisfecho, Diga ¿Por Qué?

11- ¿Cómo Califica La Atención Recibida Por El Especialista?

Bueno: ____ Muy Bueno: ____ Malo: ____

Muy Malo: ____

12 -¿El Especialista Que Lo Atendió Cumplió Sus Expectativas?

Si: ____ No: ____

Si La Respuesta Es No, Diga ¿Por Qué?

13- ¿Cree Usted Que Le Resolvieron El Problema Por El Cual Solicito La Cita?

Si: _ No: _

Si La Respuesta Es No, Diga ¿Por Qué?

14- Si En El Futuro Necesita Una Consulta Medica ¿Regresaría A Esta IPS?

Si: _ No: _

Si La Respuesta Es No, Diga ¿Por Qué?

15- ¿Se Encuentra Satisfecho Con El Servicio Prestado En La Institución?

Sí _ No _____

Si Su Respuesta Es No
¿Porque? _____

16- ¿Que Sugerencia Haría Para Mejorar El Servicio De Consulta Externa En La IPS?

Nombre del encuestador: _____

Anexo B.**Listado de Chequeo**

Objetivo del listado de chequeo: identificar la oferta la demanda y la capacidad instalada de la institución.

ASPECTO A AUDITAR	N°	Observaciones
DEMANDA		
Promedio de usuarios día normal	100	
Promedio de usuarios día congestionado	120	
Número mínimo de turnos entregados por día	75	
Número de turnos máximo entregado por día	150	
Citas por servicio: Neurología	18	
Citas por servicio: Medicina interna	172	
Citas por servicio: Pediatría	176	
Citas por servicio: Ginecología	310	
Citas por servicio: Ortopedia	383	
Citas por servicio: Cardiología	110	
Citas por servicio: cirugía general	348	
OFERTA		

ASPECTO A AUDITAR	Nº	Observaciones
Número de médicos Consulta Externa	24	
Número de personal de secretarias	3	
INFRAESTRUCTURA		
Administrativa		
Contratos vigentes	1	
Contratos potenciales		
Periodo de vencimiento		
Física		
Nº de consultorios	8	
Nº sillas en sala de espera	50	
Comodidad de la sala (amplitud y aireación)		
Disponibilidad de baños para personal		✓
Disponibilidad de baños para consultantes	3	
Disponibilidad de baños en los consultorios		✓
Del servicio		
Nº de horas contratadas especialistas		

ASPECTO A AUDITAR	Nº	Observaciones
Nº de horas contratadas por enfermería		
Nº de horas contratadas Secretaría		
Nº de horas contratadas Recepción		
Radiología e imágenes		
Disponibilidad de servicios diagnóstico de apoyo		

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

Anexo C.

Consentimiento Informado

Título del Trabajo: Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa en la IPS Río Sinú de Montería – Córdoba, durante el segundo bimestre del año 2021.

Investigadores: María Alejandra Berrio Gómez, Katherin Edith Castillo Hoyos.

Señor encuestado: Permítase leer con atención los siguientes puntos para luego firmar el Formato de consentimiento informado.

Descripción de la Participación

La presente investigación se hace con el propósito de analizar los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de consulta externa de la IPS Río Sinú de Montería- Córdoba.

1. ¿Qué daños podrían ocurrirle al sujeto de investigación si hace parte del estudio?

Esta investigación no representa ningún tipo de riesgo dado que “son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, además de ello, no se identifican ni se tratan aspectos sensitivos de su conducta”. (Resolución 8430, 1993)

“En la eventualidad de ocasionarse algún perjuicio con este estudio a título de dolo o culpa, se aclara sobre la disponibilidad de tratamiento médico o psicológico y de la indemnización cuando hubiere lugar, excepto cuando ocurran hechos imprevisibles como fuerza mayor, caso fortuito, culpa exclusiva de la víctima y culpa exclusiva de un tercero”.

2. ¿Beneficio que se esperan obtener con las pruebas?

Durante el desarrollo de las preguntas en la encuesta realizada, se brindará la atención necesaria para aclarar cualquier inquietud. Además son los usuarios quienes se beneficiaran de las estrategias propuestas al implementarlas en la institución que busca determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa de la IPS Río Sinú.

3. Confidencialidad y uso de la información obtenida.

Se garantiza absoluta reserva en los datos suministrados, no será utilizada por ningún motivo la información suministrada por ningún usuario durante este estudio.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

Finalmente, consigne la siguiente Información:

Al firmar usted acepta que ha leído o alguien le ha leído este documento, que se le ha respondido y aclarado satisfactoriamente a sus dudas y preguntas y acepta su participación o la del menor en el presente estudio.

Responsable que firma

Cédula