

Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue

Level of satisfaction of users of the National Nutrition Clinic Hospital Hipolito Unanue

Lic. Ysmael León Vargas

Nutricionista del Hospital Nacional Hipólito Unánue. E-mail: mex_259@hotmail.com

Capacidades adquiridas: Al finalizar el artículo, los lectores podrán:

- a. Describir el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión Capacidad Técnica del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue.
 - b. Conocer el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión Relación Interpersonal del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue.
 - c. Determinar el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión Entorno del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue.
-

Resumen

Objetivo. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue. **Metodología.** Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, descriptivo y transversal. Se realizó una encuesta en la que se evaluó el nivel de satisfacción según el enfoque de Donavedian con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición mediante la escala de Likert. **Participantes.** 75 personas usuarias del Consultorio de Nutrición cuyas fluctuaban entre 18-70 años; siendo más de la mitad de entrevistados jóvenes entre 18 – 29 años de edad; predominando el sexo femenino (98%), el grado de instrucción de la mayoría fue secundaria completa o incompleta (56%) y su principal ocupación es Ama de Casa (67%). **Resultados.** En forma global, la mayoría de los usuarios, es decir, 76% manifiestan estar satisfechos y 14 % muy satisfechos con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue. La dimensión Relaciones Interpersonales registró 81 % Satisfechos, 19 % Muy Satisfechos; la dimensión Capacidad Técnica registró 76 % de Satisfechos, 20 % Muy Satisfechos, 4 % Ni Insatisfechos/ Ni Satisfechos y la Dimensión Entorno registró 45 % satisfechos, 10 % Muy Satisfechos y 45 % Ni Insatisfechos/ Ni Satisfechos. **Conclusiones.** En general la mayoría de los usuarios del Consultorio de Nutrición manifiestan estar satisfechos con la atención del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue, debiendo mejorar en la Dimensión Entorno, especialmente en reducir el Tiempo de Espera para ser atendido.

Palabras Claves: Satisfacción del usuario, insatisfacción, Consultorio de Nutrición, calidad de atención.

Abstract

Object. To determine the customer's satisfaction in the Nutrition Service of the Hipólito Unanue National Hospital. **Methodology.** Of quantitative focus, observational, descriptive and transverse study. The

level of customer's satisfaction was evaluated by a Likert's scale and in accordance with Donavedian focus. **Participants.** 75 adult users of the Nutrition Consults of the Hipólito Unanue National Hospital were selected of whose ages they are between 18-70 years; and over half were young people from among 18 – 29 years and of the female sex that represents 93 %. Over half of them have just secondary level of education (56%) and have as principal occupation house maker (67%). **Results.** found 76% and 14% of Very Satisfied and Satisfied, respectively. In the Dimension Personal Inter-Relations found 81 % of Satisfied, 19 % Very Satisfied; In the Dimension Technical Capacity found 76 % of Satisfied, 20 % Very Satisfied, 4 % Neither Unsatisfied/ Neither Satisfied and In the Dimension Environment found 45 % of Satisfied, 10 % Very Satisfied, 45 % Neither Unsatisfied/ Neither Satisfied. **Conclusions.** There is a higher level of customer's satisfaction in the Nutrition Consults of the Hipólito Unanue National Hospital, should have improved in the Dimension Environment specially in reducing the Waiting Time to be assisted.

Key words: Customer's satisfaction, Dissatisfaction, Service Nutrition, Quality of attention.

1. Introducción

La satisfacción del usuario, en el contexto de la evaluación de la calidad de Atención en los Servicios de Salud, es un aspecto que en las últimas tres décadas ha ganado considerable importancia (1, 2, 3, 4). Conocer la opinión de las personas respecto a cómo perciben la manera en que son atendidas en la Consulta intrahospitalaria, representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos asociados con la calidad del servicio y ofrece beneficios a un costo relativamente bajo. Si bien es cierto, existe un intenso debate en cuanto a la concepción y metodología de esta medición, también existe consenso sobre la relevancia de conocer la visión de los usuarios sobre los servicios (1, 2). A través de la medición de la satisfacción del usuario, es posible obtener del entrevistado un conjunto de ideas y actitudes asociadas con la atención recibida; con esta información es posible beneficiar a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos (2).

Según Avedis Donabedian (profesor e investigador en Salud Pública dedicado especialmente a la mejora de la calidad asistencial) existen tres componentes en el servicio que pueden generar satisfacción en el usuario y por ende redundar en la calidad de la atención: i) el componente técnico, el cual es la aplicación de los conocimientos y habilidades

por parte del profesional para resolver los problemas del paciente; ii) el componente interpersonal, el cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general; y finalmente, el componente medio ambiente, el cual representa a todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable (3, 5).

Algunas de las investigaciones más recientes en relación a la satisfacción del usuario de un Servicio de Salud provienen de Europa. La mayoría de ellas mostraron como resultados que el trato del personal médico y la infraestructura eran las variables de mayor relevancia para el usuario al momento de evaluar la calidad de la atención (6,7). En América Latina también se han publicado estudios con resultados similares (8,9).

En el Perú, desde mediados de los años 90, se han desarrollado algunas iniciativas de corto alcance en el tema de escucha al usuario, impulsadas fundamentalmente por algunos proyectos de cooperación internacional (por ejemplo, Proyecto 2000, Salud y Nutrición Básica, Cobertura con Calidad, entre otros), que consideraron dentro de su marco de referencia teórico operacional la mejoría continua de la calidad y la satisfacción (1). Desafortunadamente, tales iniciativas tuvieron

un escenario de aplicación bastante reducido y limitaciones en su institucionalización. Desde esa misma época, el Ministerio de Salud ha formulado algunos Lineamientos en Salud en los que se trata aspectos relacionados al Servicio del usuario; sin embargo, su cristalización como praxis regular todavía representa un gran desafío (2). Asimismo, la disponibilidad de información sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de los Servicios de Salud Públicos (hospitales y centros de salud) es limitada y no se conocen estudios basados en muestras nacionales que exploren las características de Satisfacción del Usuario y sus diferencias en función de factores sociales, económicos, demográficos, culturales y de las características de la oferta. Dentro de las políticas públicas actuales de reducción de las desigualdades e inequidad en salud, se plantea el desafío de explorar la asociación del nivel de Satisfacción del Usuario según condición económica. La literatura en la materia es escasa y la existente aún no es concluyente.

Por lo expuesto, el objetivo del presente trabajo fue identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al Consultorio de Nutrición en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

2. Materiales y métodos

2.1 Tipo y población de Estudio

El estudio fue de enfoque cuantitativo, observacional, descriptivo y transversal. La población de estudio estuvo conformada por aproximadamente 350 usuarios atendidos mensualmente en el Consultorio Nutricional del Hospital Nacional Hipólito Unanue, cuyas edades fluctuaban entre 18-70 años. Para obtener la muestra de estudio se consideró un nivel de confianza del 95% y margen de error esperado del 10% y se tomó como referencia la Tabla de Ayuda para Establecer la Muestra según el rango de atendidos en un mes de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud del Ministerio de Salud (MINSA) (2). Según esta tabla para un rango de atenciones mensuales de entre 266 y 353 correspondía una muestra de 75 usuarios.

Se definió como usuario del Consultorio de Nutrición a la persona que utilizaba el servicio

de la Consulta Nutricional, es decir, a quien iban dirigidas las explicaciones e indicaciones brindadas por el Nutricionista. Debido a ello, en el caso de personas menores de 18 años se tomó en cuenta como usuario a la madre o apoderado.

2.2 Técnica e Instrumento de recolección de datos

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario. El instrumento de medición (IM) fue una adaptación de la encuesta utilizada por Martínez (10) y de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud (2). El IM fue validado por una prueba piloto y una evaluación de Juicio de Expertos conformado por dos Nutricionistas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) y del Hospital Hipólito Unanue.

El IM estaba conformado por tres partes:

Parte I. Datos generales: Aspectos relacionado como: edad, sexo, ocupación, grado de instrucción, motivo de consulta y tiempo de espera.

Parte II. Datos específicos: Ítems respecto a la calidad de la atención de salud considerando las tres dimensiones:

- Dimensión Interpersonal (05): preguntas 3, 7, 8, 9 y 13.
- Dimensión Técnico (05): preguntas 1, 2, 4, 11 y 12.
- Dimensión del Entorno (05): preguntas 5, 6, 10, 14 y 15.

El instrumento tenía una extensión de 15 ítems y una amplitud de escala de Likert con cinco categorías, asignándose para la calificación, un puntaje según la alternativa marcada de: a) = 1, b) = 2, c) = 3, d) = 4 y e) = 5 puntos.

Parte III. Calificación a la atención del Nutricionista y sugerencias de la atención recibida: el usuario calificaba la atención del Nutricionista con una nota de 0 - 20 puntos y se anotaban sus opiniones y sugerencias sobre cómo mejorar la atención del Consultorio de Nutrición del Hospital.

2.3 Recolección de datos

La encuesta fue aplicada en forma aleatoria. El número de encuestados por día doce fue obtenido al dividir el número esperado de usuarios durante la semana entre el número de la muestra ($88/75 = 1.17$). Según este procedimiento, por cada usuario encuestado se dejaban pasar dos (redondeo del 1.17). Las encuestas se aplicaron tres veces por semana durante un mes, cuando los usuarios estaban abandonando el Consultorio de Nutrición.

2.4 Análisis de datos

La información recolectada a través de los cuestionarios fue digitada en una computadora con la ayuda del Programa EXCEL 2010 en forma de puntaje en una Matriz Sujeto x ítem. Los puntajes de calificación fueron: 1, 2, 3, 4, 5, los ítems se estructuraron en una escala, categorizando la satisfacción en categorías de incidencia acumulativa de acuerdo a los eventos o reactivos que se le presentaron en cada ítem, siendo estos agrupados según la dimensión correspondiente.

Para cada dimensión los puntajes fueron de: 9 puntos (Muy insatisfecho), de 9 a 13 puntos (Insatisfecho), de 14 a 18 puntos (Normal), de 19 a 21 puntos (Satisfecho) y >21 puntos (Muy satisfecho). Para la descripción en detalle de las dimensiones, ésta se realizó a través de los ítems que conformaban la dimensión capacidad técnica, relaciones interpersonales y del entorno.

Para el nivel de Satisfacción Global el puntaje fue el siguiente: < 26 puntos (Muy insatisfecho), de 27 a 38 puntos (Insatisfecho), de 39 a 51 puntos (Normal), de 52 a 63 puntos (Satisfecho) y > 64 puntos (Muy satisfecho). Posteriormente, se obtuvieron las frecuencias y porcentajes para cada ítem agrupado por Dimensiones, también se obtuvieron para las 3 dimensiones y la satisfacción Global; para algunos casos se empleó la Media y Desviación estándar.

2.5 Aspectos éticos

Se solicitó a los pacientes su autorización por escrito antes de ser entrevistados, previa explicación de las razones y motivos del estudio.

3. Resultados

3.1 Características de la población

En la tabla 1 se muestran las características de la población de estudio. El 76% eran menores de 40 años; el 93% eran mujeres; el 56% había culminado la secundaria y la ocupación principal era ama de casa con 67%. En la tabla 2 se muestra el tiempo promedio de espera y los motivos principales para acudir al Consultorio de Nutrición.

Tabla 1.
Distribución de los usuarios del Consultorio de Nutrición según
Datos Generales. Hospital Nacional Hipólito Unánue - 2013

Datos Generales		
Edad (años)	n	%
18-29	41	55
30-39	16	21
40-49	7	9.3
50-59	8	11
>60	3	4
Total	75	100
Sexo	n	%
Varón	5	6.7
Mujer	70	93
Total	75	100
Grado de Instrucción	n	%
Ninguna	2	2.7
Primaria	7	9.3
Secundaria	42	56
Superior	24	32
Total	75	100
Ocupación	n	%
Empleado	10	13
Obrero	1	1.3
Ama de casa	50	67
Independiente	9	12
Otros	5	6.7
Total	75	100

Tabla 2.
Distribución de los usuarios del Consultorio de Nutrición
según el Tiempo de Espera y Motivo de Consulta.
Hospital Nacional Hipólito Unánue - 2013

Tiempo de Espera	N	%
< 5min.	8	11
5 a 15 min.	16	21
16 a 30 min.	16	21
31 a 60 min.	17	23
> 60 min.	18	24
Total	75	100
Motivo de consulta	N	%
Alimentación Complementaria	43	57
Bajo peso	8	11
Baja talla	1	1.3
Sobrepeso	12	16
Diabetes Mellitus	6	8
Hipertensión Arterial	1	1.3
Colesterol Alto	1	1.3
Otros	3	4
Total	75	100

3.2 Nivel de Satisfacción global

La Figura 1 muestra que la mayoría de los usuarios, es decir, el 76% se encontraba satisfecho y un 14 % muy satisfecho con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. La dimensión que registró el mayor porcentaje de satisfechos fue la de Relaciones

Interpersonales y la menor fue de Entorno; la dimensión Capacidad Técnica tuvo el mayor porcentaje de muy satisfechos y el menor corresponde a la dimensión Entorno; sin embargo esta obtuvo el mayor porcentaje de ni insatisfechos/ ni satisfechos; ninguna dimensión obtuvo usuarios insatisfechos ni muy insatisfechos.

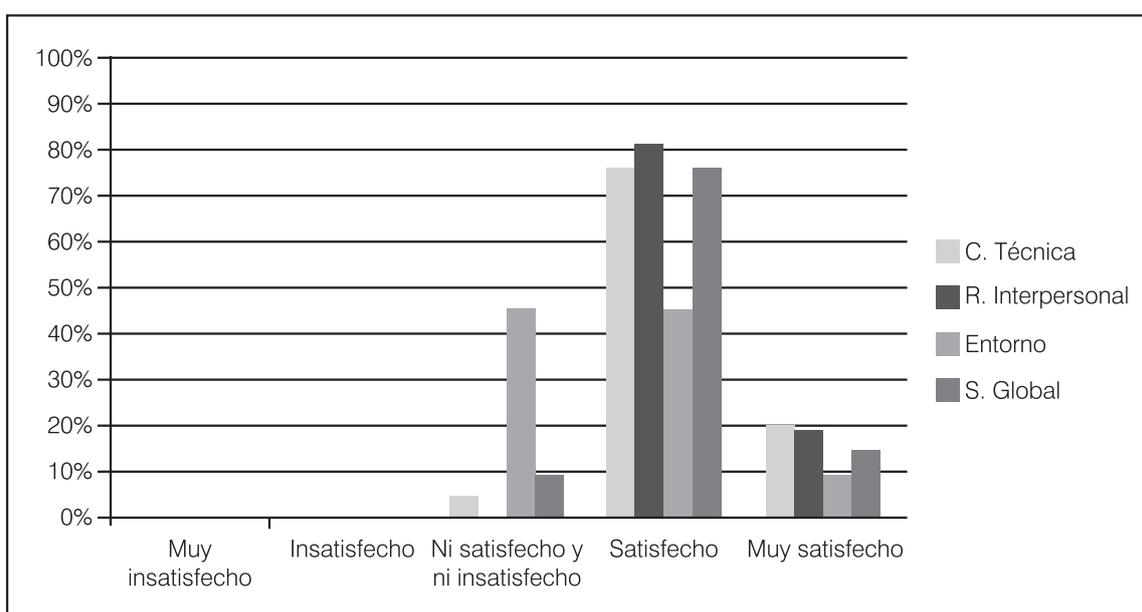


Figura 1. Distribución de los usuarios según la Satisfacción Global y sus 3 dimensiones. Consultorio de Nutrición Hospital Nacional Hipólito Unánue - 2013

3.3. Dimensión Capacidad Técnica

En la tabla 3 se pueden observar los resultados de esta dimensión: el 76% de los usuarios se encontraba satisfecho, el 20% muy satisfecho y el 4% ni satisfecho/ni insatisfecho con la

atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. En la tabla 4 se pueden observar los puntajes obtenidos para cada pregunta.

Tabla 3.
Satisfacción de los usuarios según la dimensión Capacidad Técnica. Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue - 2013

Capacidad Técnica	Nº	Nº
Muy Satisfecho	15	20
Satisfecho	57	76
Ni Satisfecho y ni insatisfecho	3	14
Insatisfecho	0	0
Muy insatisfecho	0	0
Total	75	100

Tabla 4.
Distribución de los usuarios del Consultorio de Nutrición según el puntaje obtenido para los ítems de la dimensión Capacidad Técnica. Hospital Nacional Hipólito Unánue - 2013

Item	Pregunta	Puntajes					Total	Media	Desviación Estándar
		1	2	3	4	5			
1	¿Cree que su nutricionista sabe los problemas relacionados con su consulta?	0	0	2	59	14	75	4.2	0.44
2	Cree que el nutricionista sabía cómo resolver su problema?	0	0	2	59	14	75	4.2	0.44
4	¿El nutricionista lo orientó de forma adecuada sobre los problemas que consultó?	0	0	4	59	12	75	4.1	0.45
11	¿El nutricionista le explicó con palabras clara cuál es su problema?	0	0	4	59	12	75	4.1	0.45
12	¿El nutricionista le indicó con palabras claras lo que tiene q hacer?	0	0	3	60	12	75	4.1	0.43

3.4. Dimensión Relaciones Interpersonales

En la tabla 5 se pueden observar los resultados para esta dimensión: el 81% de los usuarios se encontraba satisfecho y el 19% muy satisfecho

con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue. En la tabla 6 se pueden observar los puntajes obtenidos para cada pregunta

Tabla 5.
Satisfacción de los usuarios según la dimensión Relaciones Interpersonales. Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue - 2013

Relaciones Interpersonales	Nº	Nº
Muy Satisfecho	14	20
Satisfecho	61	81
Ni Satisfecho y ni insatisfecho	3	14
Insatisfecho	0	0
Muy insatisfecho	0	0
Total	75	100

Tabla 6.
Distribución de los usuarios del Consultorio de Nutrición según el puntaje obtenido para los ítems de la dimensión Relaciones Interpersonales. Hospital Nacional Hipólito Unánue - 2013

Item	Pregunta	Puntajes					Total	Media	Desviación Estándar
		1	2	3	4	5			
3	¿El nutricionista le inspiró confianza?	0	0	4	55	16	75	4.2	0.49
7	¿Cree que el nutricionista se interesó por su problema?	0	0	4	60	11	75	4.1	0.44
8	¿El nutricionista le mostró amabilidad?	0	0	0	62	13	75	4.2	0.38
9	¿Su nutricionista lo trató con respeto?	0	0	0	61	14	75	4.2	0.39
13	¿El nutricionista permitió que se expresara?	0	0	1	60	14	75	4.2	0.42

3.5. Dimensión Entorno

En la tabla 7 se pueden observar los resultados para esta dimensión: el 45% de los usuarios se encontraba satisfecho, el 10% muy satisfecho y

el 45% ni satisfecho/ni insatisfecho con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. En la tabla 8 se pueden observar los puntajes obtenidos para cada pregunta.

Tabla 7.
Satisfacción de los usuarios según la dimensión Entorno.
Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue - 2013

Entorno	Nº	%
Muy Satisfecho	7	10
Satisfecho	34	45
Ni Satisfecho Y Ni Insatisfecho	34	45
Insatisfecho	0	0
Muy Insatisfecho	0	0
Total	75	100

Tabla 8.
Distribución de los usuarios del Consultorio de Nutrición según el puntaje obtenido para los ítems de la dimensión Entorno.
Hospital Nacional Hipólito Unánue - 2013

Item	Pregunta	Puntajes					Total	Media	Desviación Estándar
		1	2	3	4	5			
5	¿En el consultorio contó con la privacidad necesario para poder ser evaluada?	0	2	16	46	11	75	3.9	0.68
6	¿Cree que el tiempo que tuvo que esperar para ser atendida es?	20	17	12	21	5	75	2.7	1.32
10	¿En consultorio contó con el equipo necesario para poder ser evaluada?	0	0	29	39	7	75	3.7	0.63
14	¿Cree que el tiempo que duró el nutricionista atendiéndola fue?	1	3	11	34	26	75	4.1	0.88
15	¿El nutricionista contó con el material necesario para realizar la consulta?	0	3	42	18	12	75	3.5	0.81

3.6 Otros aspectos

En la última sección de la encuesta se solicitó al usuario colocar una nota de 0 – 20 para calificar la atención del Nutricionista que lo atendió. Según los resultados mostrados en la tabla 9, la moda correspondió a la nota 15 puntos (28%); la nota mínima fue de 14 puntos y sólo fue indicada una vez. En general las notas variaron entre 14 hasta 20 puntos y la nota promedio fue de 17 puntos.

Por último, en la tabla 10 se muestran las sugerencias mencionadas por el usuario

respecto a la atención brindada en el Consultorio de Nutrición. La mayoría de sugerencias son referentes a que se brinde un servicio más didáctico, es decir, incluir más materiales para la Consulta Nutricional como láminas educativas, folletos, etc. La segunda queja fue sobre el tiempo de espera debido que alguno de estos usuarios debieron esperar más de una hora para ser atendidos. La tercera queja se refería a que el Consultorio de Nutrición sea más amplio en especial el Consultorio de Nutrición para Niños. El resto de quejas representa un pequeño porcentaje.

Tabla 9.
Distribución de los usuarios del Consultorio de Nutrición según la calificación al Nutricionista. Hospital Nacional Hipólito Unánue - 2013

Calificación (puntos)	n	%
20	11	15
19	3	4
18	14	19
17	17	23
16	8	11
15	21	28
14	1	1
entre 13 y 0	0	0
Total	75	100
Media	17	
Desviación Estándar	1.7	

4. Discusión

Como se mencionó líneas arriba, existe muy poca información concluyente relacionada con la Satisfacción del Usuario Externo de Consultorios de Nutrición a nivel Hospitalario; por esta razón, los estudios que se seleccionaron para comparar nuestros resultados estuvieron referidos, principalmente, a usuarios externos de consultorios de Medicina General, Pediatría, Obstetricia u otras especialidades.

En nuestro estudio, la mayor parte de los usuarios fueron del género femenino, lo que es congruente con la mayoría de trabajos revisados, no obstante, en ninguno de aquellos la asistencia de varones fue tan escasa (7%) (4, 11, 12, 13). Cabe resaltar que en los estudios relacionados al consultorio de Pediatría, la asistencia media de varones fue bastante parecida a los resultados de nuestro estudio porque usualmente el cuidador del niño es la madre (14, 15).

Tabla 10.
Distribución de los usuarios del Consultorio de Nutrición según sus Sugerencias. Hospital Nacional Hipólito Unánue - 2013

Sugerencias referentes a:	Número de usuarios
La consulta nutricional debería de contar con más cantidad y diversidad de materiales para mejorar la orientación.	19
El tiempo de espera debería ser lo más breve posible para brindar un servicio inmediato.	17
El consultorio en especial el de niños debería ser más amplio ya que a algunas madres les resulta difícil mantener quieto a su niño.	14
El tiempo de consulta debería de ser más largo en especial para madres primerizas o aquellas que tengan mayor cantidad de dudas.	4
Se debería de dar más charlas de nutrición con temas acorde a las necesidades del usuario.	2
Ninguna sugerencia	20
Total	75

Más de la mitad de las madres que asistieron al consultorio de Nutrición presentaron una edad promedio de entre 18 a 29 años lo cual es congruente con los resultados de la ENDES 2011, encuesta que informó que en el Perú al llegar a los 25 años, alrededor de las dos terceras partes de las mujeres ya son madres (16). Esta información está relacionada con el motivo de consulta más que fue: alimentación complementaria a partir de los 6 meses de edad (17).

Respecto a la Satisfacción Global del usuario: un 76% se encontraba satisfecho, un 15 % muy satisfecho y 9 % ni satisfecho/ni insatisfecho con la atención recibida. Dos estudios cuyos objetivos principales fueron medir el grado de satisfacción del usuario de consultorios externos de Hospitales nacionales obtuvieron resultados similares a los nuestros. Huiza encontró, en su estudio en el Hospital de la Base Naval del Callao, que el 76% los usuarios estaba satisfecho; y Chávez que realizó un estudio en el Hospital 2 de Mayo encontró que el 76 % de los usuarios se encontraba satisfecho (5, 13). Ahora bien, ¿cuando se debería aceptar que el nivel de satisfacción del usuario es adecuado? Según la información revisada a partir de los estudios de Huiza y

Hernández se espera que el nivel de satisfacción del usuario este por encima del 70% para considerarla como adecuada (5, 15). En nuestro estudio, el nivel de satisfacción fue de 76%.

El resultado de Satisfacción del Usuario para la dimensión Capacidad Técnica del Nutricionista fue: 76% de los usuarios se encontraba satisfecho, el 20% muy satisfecho y el 4% ni satisfecho/ni insatisfecho con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición. Otro estudio similar que realizó Huiza obtuvo según la dimensión técnico-científica de la calidad que sólo el 67% de los usuarios de los consultorios externos se encontraba satisfecho (5). Cabe reseñar que en la mayoría de los trabajos revisados no consideran la dimensión Técnica-Científica como tal, puesto que consideran la dimensión Confiabilidad (habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido tal como se ofreció y estipuló) aunque las preguntas utilizadas para medir esta dimensión son parecidas a las empleadas en el presente trabajo, por lo que valdría la pena mencionar los altos niveles de insatisfacción mostrada por los usuarios en aquellos estudios (11, 12, 18).

El resultado de Satisfacción del Usuario para la dimensión Relaciones Interpersonales fue: 81% de los usuarios se encontraba satisfecho y el 19% muy satisfecho con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Huiza obtuvo un resultado parecido, 77%. En los estudios consultados se emplea la dimensión Seguridad (Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con muy bajo riesgo de peligros, riesgos o dudas) y Empatía (Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, primero pensar en la persona y atender según características y situaciones particulares. Atención y cuidado individualizado) en lugar de la dimensión Relaciones Interpersonales empleada en nuestro estudio aunque las preguntas fueron muy similares y los resultados completamente distintos con un nivel de insatisfacción de los usuarios significativamente alto (11, 12, 18). Lizárraga menciona en su estudio que la variable crítica para la Insatisfacción del Usuario fue la dimensión empatía que exhibe 41% de insatisfacción severa. La importancia del buen trato es mencionada en varios estudios que aseguran que es el aspecto que provoca un mayor efecto sobre la calidad percibida por el usuario/paciente, tal es el caso que en estudios donde la amabilidad está presente siempre o casi siempre durante la consulta los resultados de satisfacción de los usuarios son muy buenos (4, 15, 13, 19).

Para el presente trabajo, el resultado de Satisfacción del Usuario según la dimensión Entorno del Consultorio de Nutrición fue: 45% de los usuarios se encontraba satisfecho, 10% muy satisfecho y 45% ni satisfecho/ni insatisfecho con la atención recibida. Huiza obtuvo un porcentaje mayor de satisfacción de los usuarios en su estudio (86%) aunque las preguntas utilizadas se referían a condiciones de limpieza, asientos, privacidad, ventilación, iluminación y sanitarios las cuales eran diferentes a las utilizadas a este estudio (5).

En nuestro estudio se utilizó la dimensión "Entorno" y en otras bibliografías se utilizó la dimensión " Aspectos tangibles"; sin embargo las preguntas utilizadas para medir estas dimensiones son muy similares; por ejemplo

para Lizárraga el aspecto que más destaca positivamente para la Satisfacción del Usuario era el de aspectos tangibles, con un 38.5% de satisfacción. En cuanto al tiempo de espera, Hernández reportó que el 55.9% consideró estar muy satisfecho y satisfecho con el mismo mientras que en este estudio se encontró un 51 % de insatisfacción que se asemeja a lo reportado por Mezquita donde el 58% consideraba que se espera mucho tiempo para ser atendidos (15, 19) y agregar que para Hernández y Chávez la razón principal de una regular o mala atención recibida fue la demora (13,15). Por último Dávila señala que en cuanto al tiempo de atención dedicado en la consulta para el niño fue un 75% y lo consideraron "correcto" y "escaso" sólo el 25% muy parecido al 80% de usuarios satisfechos encontrados en este estudio respecto al tiempo de atención (20).

En conclusión, los pacientes atendidos en el consultorio de nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue consideran que la atención es adecuada, debiendo solamente mejorar en la dimensión de entorno, especialmente en el tiempo de espera.

Recibido el 12 de Diciembre del 2013.

Aceptado para Publicación el 30 de Enero del 2014.

Conflicto de intereses: Los autores declaran no tener conflictos de interés.

Referencias bibliográficas

1. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados, 2000. Anales de la facultad de Medicina. 2005; 66 (2) : 127. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>
2. Ministerio de Salud, Dirección General de Salud de las Personas. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Lima, Perú 2002. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>
3. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública México. 1990; 32 :113. Disponible en: http://bvs.insp.mx/rsp/_files/File/1990/No_2/199032_113-117.pdf
4. Gómez-Payo S, Del Río-Moro O, Manrique-García A, Rodríguez-Martín MC y Fernández-Pardo MJ. User satisfaction in the Virgen del Valle Geriatric Hospital, Toledo. Dirección de Enfermería, Hospital Virgen del Valle, Toledo, España. Rev Calid Asist. 2012 ; 27(2):78-84.
5. Massip C, Ortiz R, LLantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. La Habana: Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología. Rev Cubana Salud Pública. 2008; 34 (4)
6. Parra-Hidalgo P, et al. Factors related to patient satisfaction with hospital emergency services. Murcia, España. Gac Sanit. 2011; 14.
7. Rahmqvist M y Bara AC. Patient characteristics and quality dimensions related to patient satisfaction. Department of Medical and Health Sciences, Linköping University, Sweden. Int J Qual Health Care. 2010; 22(2):86-92..
8. Ramírez-Sánchez TJ, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública Méx. 1998; 40 :3-12
9. Chang M, Alemán M, Cansares M, Ibarra A. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Revista Cubana de Medicina General. 1999 ; 15(5):541-7
10. Martínez M, Wong Y, García C, Edgar G, Rodríguez M. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: Perspectiva de los Usuarios, Matagalpa, Noviembre 2002.
11. Casalino-Carpio G. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Disponible en: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/spmi/v21n4/pdf/a03v21n4.pdf> Rev Soc Peru Med Interna 2008; 21 (4)
12. Niño B, Perales C, Chavesta X, Leguía J, Díaz C. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. Rev. Cuerpo Médico. HNAAA. 2012; 5 (1). Disponible en <http://www.cmhnaaa.org.pe/pdf/v5-n1-2012/v5-n1-ene-mar-2012-ao-ninoeffio-p5.pdf>
13. Chávez de Paz P, Ramos W, Galarza C. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006. Revista Dermatología Peruana 2009; 19(1): 22-31 Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/dermatologia/v19_n1/pdf/a04v19n1.pdf
14. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima. Perú. Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública. 2012;29(4):483-9. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n4/a10v29n4.pdf>
15. Mesquita M, Pavlicich V, Benitez S. Percepción de la calidad de atención y accesibilidad de los consultorios pediátricos públicos en Asunción y Gran Asunción. Paraguay. Pediatría. 2008; 35 (1)
16. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. ENDES Continua 2004-2006 Informe Principal, Capítulo 4.4. Agosto 2007. Disponible en: http://desa.inei.gob.pe/endes/recursos/endes2004-06_informe.pdf
17. Dirección General de salud de las Personas – Lima: Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco Años: Ministerio de Salud. 2011. Disponible en: <http://www.saludlaconvencion.gob.pe/otros/crecimiento/NORMA%20TECNICA%20DE%20%20%20CRECCIMIENTO%20Y%20DESARROLLO.pdf>
18. Pizarro E. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de Gineco Obstetricia del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Essalud – 2009. Rev Per Obst Enf. 2010; 6(1) .
19. Hernández H, Navarro F, Galván H, Romero T. Encuesta de satisfacción en pacientes externos de cinco servicios de un hospital general. Revista del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas México. 2007; 20 (4): 265-273
20. Dávila R., Tito M. Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa de Pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Rev. de Ciencias de la Salud. 2007; 2 : 2 2007. Disponible en: <http://posgrado.upeu.edu.pe/revista/filev3/40-47.pdf>

Correspondencia:

Lic. Ysmael León Vargas
Dirección: UCV 83 Lote 5 Zona E Huaycán, Ate Vitarte
Telefono: 994884680
E-mail: mex_259@hotmail.com