



**Casa abierta al tiempo**

Universidad Autónoma Metropolitana  
Iztapalapa

División de Ciencias Sociales y Humanidades  
Departamento de Economía

***Evaluación de la Satisfacción del Usuario  
como Parámetro de Calidad en la Atención que  
Proporciona el Hospital Shriners para Niños, AC***

Tesis que presenta la alumna:

**LETICIA HERRERA MUNGUÍA  
92325842**

para la obtención del grado de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Asesora:

**Mtra. Ma. Cristina Escobar Iturbe**

Julio, 2001

# Índice

Justificación .....	1
Marco teórico .....	1
Planteamiento del problema.....	6
Objetivos .....	7
Hipótesis.....	7
Unidad de investigación.....	7
Identificación de variables e indicadores.....	8
Programa de trabajo.....	9
Factibilidad y aspectos éticos .....	10
Resultados .....	10
Conclusiones .....	14
Sugerencias .....	14
Bibliografía.....	15
Anexos .....	16

## Evaluación de la Satisfacción del Usuario como Parámetro de Calidad en la Atención que Proporciona el Hospital Shriners para Niños, AC.

### ***Justificación***

Actualmente, la tendencia de las Instituciones de Salud para proporcionar atención con Calidad, está sufriendo cambios verdaderamente significativos, donde su principal inquietud es la de proporcionar atención para la salud con el mayor beneficio para el paciente al menor costo y riesgo.

Situación que no únicamente se concreta en decir que las instituciones proporcionan atención con calidad, ya que su preocupación va más allá, lo que hace necesario e imperioso establecer una metodología que evalúe todo este proceso.

Para apoyar la situación anterior, actualmente se cuenta con el método que propone el Dr. Avedis Donabedian, en el que se evalúan tres aspectos fundamentales: estructura, proceso y resultado; siendo este último el elemento que integra como parámetro de evaluación, la satisfacción del usuario.

Una de las últimas propuestas que intenta concluir todo lo ya mencionado, dice que Calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente así como las capacidades y limitaciones de recurso de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes.

La satisfacción del paciente es de fundamental importancia como un parámetro para medir la calidad de la atención recibida pues proporciona información sobre el éxito del proveedor para alcanzar los valores y expectativas que el paciente recibe; en donde su satisfacción nos indica el índice de calidad con que se brinda la atención y a su vez nos proporciona información sobre los cambios que a futuro debe realizar la institución que brinda el servicio, esto para contribuir a la satisfacción plena del usuario en la atención recibida.

Por lo anterior y en base a la nueva teoría de Calidad, se ha fundamentado el presente trabajo de investigación.

### ***Marco Teórico***

Haciendo una primera definición de la satisfacción del usuario, podríamos decir que se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si un hospital cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a

sus usuarios. Con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario.

Interesante es también la definición que nos aportan, Georges D'Elia y Sandra Walsh<sup>1</sup> en la que se constata la presencia, ciertamente novedosa, de cuatro elementos: el primero, las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener; el segundo, el deseo, aquello que el individuo quisiera tener; el tercero, la demanda efectuada, y por último, la utilización misma del servicio.

Podemos decir, pues, que la satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que, a menudo, no están disponibles. Podemos considerar que la satisfacción es un indicador blando, con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. En cierta manera, la satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos, y puede conducir a situaciones en las que, si servicio es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos un mal servicio en general. Por lo que la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso de un servicio.

La calidad es un atributo de la atención médica que puede obtenerse en diversos grados. Se define como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente.<sup>2</sup>

La calidad implica por definición, los resultados de la atención medida como la mejoría esperada en la salud, que es atribuible a la atención misma. Es importante señalar que, de acuerdo con Donabedian, la calidad es un concepto que debe interpretarse en dos dimensiones: una técnica, representada por la aplicación de conocimientos y técnicas para la solución del problema del paciente y una interpersonal representada por la relación que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo.

La calidad de la atención ha sido un tema de interés creciente, que se define como el máximo beneficio del paciente al menor costo y riesgo. Donabedian propuso las bases conceptuales que la mayoría de los investigadores utilizan hoy en día para evaluar la calidad, según Donabedian ésta se compone de los

---

<sup>1</sup> .- "Un état d'esprit ou cognitif que l'utilisateur acquiert par l'utilisation, et l'évaluation qui en découle, des services d'une hospital" en G. D'ELIA; S.WALSH. "Content, pas content? La satisfaction de l'utilisateur soul-vera-t-elles les hospital publiques?" en *Bulletin des France*, 29, (1), 1984, p. 16.

<sup>2</sup> Ruelas, Barajas E. *Revista de Salud Pública*. Mayo-Junio, 1993. Vol. 35 No. 3 Pag.300

siguientes aspectos: la atención técnica, el manejo de la relación interpersonal y el ambiente.<sup>3</sup>

La calidad de la atención y su costo monetario están íntimamente relacionados de diversas maneras, obviamente la calidad cuesta dinero, pero si se suprimen servicios inútiles, y se producen servicios más eficiente es posible tener una calidad más alta.

En cualquier institución de salud, la calidad es un componente inherente que define su producto final, el control de la calidad, por lo tanto inicia desde que un paciente ingresa al hospital hasta su egreso, e incluso, podría continuar con un seguimiento posterior a su alta.

Los tres enfoques principales para la evaluación de la calidad según Donabedian son: *Estructura, Proceso y Resultado*.<sup>4</sup>

*Estructura:* Se entiende por estructura a las características relativamente estables de los proveedores de la atención, de los instrumentos y recursos que tienen a su alcance, así como los lugares físicos y organizacionales donde trabajan. Incluye recursos humanos, físicos y financieros que se necesitan para proporcionar atención médica, abarca el número, distribución y calificación del personal profesional, así como el número, tamaño y equipo y disposición geográfica de los hospitales y otras instalaciones.

El concepto va más allá de los factores de producción para inducir la manera como el financiamiento y la prestación de servicios de salud están organizados. La estructura, es importante para la calidad en cuanto que aumenta o disminuye la probabilidad de una buena actuación. La relación entre la estructura y la calidad de la atención es por supuesto, la de mayor importancia en la planeación, diseño y puesta en marcha de sistemas cuyo propósito es proporcionar servicios de salud.

*Proceso:* Es una serie de actividades que se llevan a cabo por y entre profesionales y pacientes. Un juicio acerca de la calidad de este proceso puede hacerse, ya sea por medio de la observación directa o a través de la revisión de información registrada, que permite la reproducción más o menos precisa de cómo están las cosas.

Aunque el proceso es el objeto primario de la evaluación, la base para el juicio de la calidad es lo que se conoce acerca de la relación entre las características del proceso de la atención médica y sus consecuencias para la salud y el

---

<sup>3</sup> Op. Cit.

<sup>4</sup> Donabedian, Avedis. Calidad de la Atención Médica. Enfoque para la Evaluación. Instituto Nacional de Salud Pública. México, 1990 Pág. 20

bienestar de los individuos y la sociedad, de acuerdo con el valor que éstos dan a la salud y el bienestar.

Otra serie de normas rige el manejo del proceso interpersonal. Estas normas surgen de los valores, principios y reglas éticas que gobiernan las relaciones entre las personas, en general y entre los profesionales de la salud y sus pacientes en particular. De esto se desprende que la calidad del proceso de la atención está definida, en primer lugar, como comportamiento normativo. Las normas derivan ya sea de la ciencia de la medicina o de la ética y valores de la sociedad.

*Resultados:* El estudio de los resultados es otro de los enfoques indirectos que puede emplearse para evaluar la calidad de la atención. Significan un cambio en el estado actual y futuro de la salud del paciente que puede ser atribuido al antecedente de la atención médica. El mejoramiento de la situación social y psicológica además del énfasis más común sobre los aspectos físicos y fisiológicos de la actuación son resultados que pueden verse ya sea como componentes de la salud presente o como atribuciones para la salud futura.

Los pacientes contribuyen individual y colectivamente en la definición de la calidad. Tomando en cuenta todas estas consideraciones, la satisfacción del paciente se ve como un componente importante de la calidad de la atención.

La satisfacción del paciente, además de ser en sí un objetivo y resultado de la atención, puede verse también como una contribución a otros objetivos y resultados. Por ejemplo, es más probable que un paciente satisfecho coopere eficazmente con el médico y que acepte y siga sus recomendaciones. La satisfacción también influye sobre el acceso al cuidado, ya que es más probable que un paciente satisfecho vuelva a buscar la atención médica.

La satisfacción del paciente tiene todavía otro papel dentro de la valoración de la calidad; puede verse como el juicio del paciente sobre la calidad o la bondad de la atención. Representa la evaluación del paciente acerca de la calidad, de una manera que corresponde a la evaluación de un profesional sobre la calidad de la misma atención, aun cuando las consideraciones que entran en los dos juicios pueden no ser los mismo y las conclusiones pueden diferir. La evaluación de la calidad que hace el paciente expresada como satisfacción o insatisfacción puede ser notablemente detallada. Podría concernir a los escenarios de la atención, a aspectos de tratamiento técnico, a características de la atención interpersonal y a las consecuencias fisiológicas, físicas, psicológicas o sociales de dicho cuidado.<sup>5</sup> Una suma y un balance subjetivos de estos juicios detallados representaría la satisfacción total.

---

<sup>5</sup> Donabedian, Avedis. Garantía y Monitora de la Calidad. Instituto Nacional de Salud Pública. México, 1990. Pág. 13

La calidad percibida, aquella que se mide tomando como referencia el nivel de satisfacción del cliente, permite al gestor tener una idea de cómo y cuánto son de exigentes sus pacientes. Pero se necesita evaluarla continuamente y con periodicidad establecida y no sólo en casos puntuales.

La satisfacción del paciente es de fundamental importancia como una medida de la calidad de la atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del paciente, que son asuntos sobre los que éste es la autoridad última. La medición de la satisfacción, es por lo tanto, un instrumento valioso para la investigación, administración y planeación.

La valoración informal de la satisfacción tiene un papel aún más importante en el curso de cada interacción y, al final hacer un juicio sobre qué tan acertada ha sido. Pero la satisfacción del paciente tiene también algunas limitaciones como medida de la calidad. Los pacientes poseen sólo una comprensión muy incompleta de la ciencia y tecnología de la atención, de manera que más juicios en relación con estos aspectos pueden ser defectuosos. Sin embargo, aún estas limitaciones no necesariamente restan validez a la satisfacción del paciente como una medida de la calidad de atención. Por ejemplo, si el paciente está insatisfecho porque sus expectativas sobre la eficacia de la ciencia médica no se han cumplido, podría uno decir que el profesional falló en no educar al paciente, y cuando el paciente está insatisfecho porque se le negó un servicio que él deseaba, las razones de la negación podrían ser de validez dudosa, especialmente si se supone que el primer deber del profesional ser servir al paciente individual, y que éste es, en último análisis, el mejor juez de sus propios intereses, siempre que esté mentalmente sano y adecuadamente informado.<sup>6</sup>

Estas consideraciones, vistas en conjunto muestran que la satisfacción del paciente está relacionada con la calidad, de varias maneras. En la medida en que la satisfacción del paciente es en sí un beneficio de la atención, figura en el balance de beneficios y daños, que es el núcleo fundamental de la definición de la calidad. En la medida que la satisfacción del paciente contribuye a otros beneficios porque influye sobre el acceso o la adhesión al régimen de cuidado, ocupa una posición secundaria en la definición de la calidad, ya que los beneficios a los que contribuye pueden ser valuados más directamente. En la medida en que la satisfacción del paciente es un juicio sobre la calidad de la atención, no forma parte de la definición de la calidad; sin embargo, constituye la mejor representación de ciertos componentes de la definición de la calidad especialmente de aquellos que conciernen a la expectativa y valoraciones del paciente.

---

<sup>6</sup> Donabedian, Avedis. La Calidad de la Atención Médica. Definición y Métodos de Evaluación. La Prensa Médica Mexicana. 1991. Pág. 35

En definitiva, la satisfacción del usuario más que un simple indicador del rendimiento hemos de considerarlo como un indicador de la calidad de nuestro hospital y como un instrumento que nos permite adelantarnos al constante proceso de cambio en que se encuentra el hospital y el ámbito actual.

### ***Planteamiento del Problema***

El Hospital Shriners cuenta con políticas encaminadas a proporcionar atención de calidad a través de la integración de un Comité de Calidad, que ha sido creado para monitorear la percepción que de la calidad tienen los pacientes, entre otras de sus funciones. Su sistema consiste en:

1. Conocer el grado de satisfacción del paciente.
2. Manejo de las quejas que manifiesta el usuario.
3. Mecanismos director de retroalimentación al personal profesional y administrativo, acerca de cómo los pacientes evalúan la calidad de los servicios.

Como se puede observar, uno de los objetivos que tiene el Hospital Shriners, es el de evaluar el grado de satisfacción que el paciente manifiesta por la atención recibida, enfoque que involucra el elemento de resultado de la teoría de sistemas en Calidad.

Las expectativas de los usuarios son cada vez más elevadas y sofisticadas. Ante una demanda cada vez más exigente y con una cultura sanitaria más desarrollada se necesita un instrumento que detecte continuamente cuál es el perfil de nuestro cliente y que opinión le merece el servicio asistencial que se le presta.

El mecanismo para obtener la información es la aplicación de una encuesta de opinión. Situación que sirve de base para la presente investigación que finalmente se plantea en los siguientes términos:

**¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario con respecto a la atención recibida en el Hospital Shriners para Niños, AC.?**

## ***Objetivos***

### **Objetivo General**

Conocer el grado de satisfacción del usuario en cuanto a la atención proporcionada por el equipo multidisciplinario del Hospital Shriners para Niños, AC.

### **Objetivos Específicos:**

- 1) Evaluar mediante una encuesta de opinión la satisfacción del usuario de la atención recibida en el Hospital Shriners para Niños, AC.
- 2) Detectar las posibles insatisfacciones del usuario de la atención recibida en el Hospital Shriners para Niños, AC.
- 3) Conocer por departamento y servicio el grado de satisfacción del usuario de la atención recibida.

## ***Hipótesis***

### **Hipótesis General**

La satisfacción del usuario está determinada por la calidad de atención recibida.

### **Hipótesis Alterna**

La satisfacción del usuario está determinada por la prontitud de la atención recibida.

### **Hipótesis Nula**

La calidad de atención recibida no está determinada por la atención recibida.

## ***Unidad de Investigación***

### **Lugar**

Hospital Shriners para Niños, AC, unidad de México. Servicio de Consulta Externa y Hospitalización.

### **Período**

Del 15 de Octubre de 1996 al 15 de Abril de 1997

### **Universo de Trabajo**

Usuarios de la Consulta Externa, de primera vez, y pacientes hospitalizados.

## ***Identificación de Variables***

Variable Independiente  
Satisfacción del usuario

### **Tipo**

Cualitativa

### **Indicadores**

Puntualidad  
Prontitud  
Amabilidad  
Información  
Comprensión de la información  
Limpieza  
Tiempo de espera

### **Variable Dependiente**

Calidad

### **Tipo**

Cualitativa

### **Indicadores**

Puntualidad  
Prontitud  
Amabilidad  
Información  
Comprensión de la información  
Limpieza  
Tiempo de espera

## ***Organización para la Investigación***

### **Investigador principal**

Lic. Araceli Nagore

### **Coautores**

Lic. Enf. Mireya Umbral  
Pas. Lic. admón. Leticia Herrera

## ***Programa de Trabajo***

### **Tipo de Investigación**

Observacional  
Descriptiva  
Transversal  
Analítico  
Proyectivo

### **Criterios de Inclusión**

Pacientes que acudieron de primera vez y subsecuentes a Consulta Externa del 1º al 31 de Marzo de 1997.

Pacientes hospitalizados que egresen del 1º al 31 de Marzo de 1997.

### **Criterios de Exclusión**

Todos aquellos pacientes que siendo hospitalizados no egresen del 1º al 31 de Marzo de 1997.

### **Método de Recolección de Datos**

#### **Instrumento**

A través de una encuesta de opinión.

#### **Técnica**

Entrevista

#### **Escala de Medición**

Excelente  
Bueno  
Regular  
Malo  
No contestó  
Sí  
No  
No contestó

### **Método de Recuento**

Hojas tabulares en sistema computarizado

## **Formas de Presentación**

Cuadros de frecuencia observados  
Gráficas

## **Método de Análisis**

Análisis descriptivo mediante frecuencias observadas

## **Recursos**

### **Humanos**

3 Investigadores  
1 Asesor metodológico  
2 Encuestadores

### **Materiales**

Material de oficina  
Computadora  
Material fotográfico  
Fotocopiadora

### **Financieros**

Son aportados por el Hospital Shriners, a través de la Lic. Araceli Nagore, Administradora

## ***Factibilidad y Aspectos Éticos***

En la investigación no hubo interferencia alguna que pudiera afectar la individualidad de los sujetos de estudio y los resultados están a disposición de quien los solicite.

El Hospital cuenta con los recursos físicos humanos, metodológicos y financieros para llevar a cabo la investigación.

## ***Resultados***

La información que a continuación se presenta, corresponde a la aplicación de 190 cédulas para conocer el grado de satisfacción de la atención recibida por el equipo multidisciplinario en el Hospital Shriners para Niños, AC.

En el servicio de Consulta Externa, se aplicaron 130 cédulas que evalúan las áreas de Rayos X, Trabajo Social, Terapia Física, Terapia Ocupacional, Staff

Médico, Enfermería, Servicios Nutricionales e Intendencia, reportando las siguientes cifras como indicadores de satisfacción del usuario.

1. Rayos X. De 97 pacientes que ameritan servicio, 84 reportan que se les atendió de manera rápida, 92 fueron atendidos de manera amable, 65 recibieron información del procedimiento que se les iba a proporcionar, 66 entendieron la explicación y 93 opinan que la sala de Rayos X estaba limpia. Finalmente, el departamento obtuvo un 82.47% de índice de satisfacción, el 17.32% refiere no estar satisfecho y sólo el 0.21% no contestó.
2. Terapia Física atendió a 42 pacientes de la muestra total, 41 fueron atendidos cuando se les citó, a 39 se les explicó su tratamiento, 31 recibió trato amable y 38 entendió la explicación. Su índice global de satisfacción fue de 88.69%, el 11.31% refiere no estarlo.
3. Otra área a evaluar la constituye el departamento de Terapia Ocupacional que de un total de 130 cédulas, sólo 19 pacientes requirió de la atención, en donde 19 fueron atendidos el día de su cita, 17 refieren haber sido atendidos en forma oportuna, así como que recibieron explicación del tratamiento. Obteniendo el 92.98% de índice de satisfacción del usuario y sólo el 7.02% refiere no estarlo.
4. Para el departamento de Trabajo Social, 125 pacientes opinan que se les atendió rápidamente, 129 recibió trato amable , a 124 se les dio información acerca del Hospital y 121 entendieron la explicación. Su índice global es de 95.96% y el 4.04% de los usuarios refiere no estarlo.
5. Para el Staff Médico, el parámetro que señala la información del pronóstico del paciente tiene una frecuencia de 68, 65 indican que el médico fue amable, 63 recibieron informes del tratamiento. A 60 se les informó sobre la enfermedad del paciente, 60 consideran que fue suficiente la explicación, de los cuales sólo 54 entendieron la explicación. Con un índice total de satisfacción de 46.15% que evalúan al grupo como bueno, 37.5% excelente, 11.67% regular, el 3.72% lo considera malo y sólo el 0.96% no contestó.
6. Los Servicios Nutricionales reportan que 51 pacientes de los 130 encuestados, demandaron el servicio, de los cuales, 31 consideran que el horario y el aspecto de los alimentos es excelente, 23 y 30 indican que la temperatura y la calidad de los mismos están dentro del parámetro de excelente respectivamente. Reportando un índice global de satisfacción de excelencia del 56.47%, 38.04% lo considera bueno, 3.92% regular y sólo el 1.57% lo considera malo.

7. El área de Intendencia obtiene 71 opiniones de que su servicio es excelente, 49 opinan que es bueno y sólo 8 que es regular. Finalmente para este departamento se obtuvo 54.62% en el rubro de excelencia, 37.69% bueno, 6.15% regular y sólo el 0.77% malo.
8. En la evaluación realizada al grupo de Enfermería, 124 usuarios consideran que el trato fue amable. 106 recibió la explicación y sólo 105 entendieron la explicación que la enfermera les proporcionó. El índice de satisfacción global fue de 85.12%, 14.61% no está satisfecho y el 0.26% no contestó.
9. Con respecto a la recepcionista 123 reportan que fue atenta, 120 que se les atendió con rapidez y 112 fueron atendidos el día de su cita. El índice global es de 90%. Para el tiempo de espera en recibir la atención, 69 refieren haber esperado más de una hora. 90.76% de satisfacción, el 8.46% no está satisfecho y el 0.88% no contestó.
10. Finalmente, de los 130 pacientes atendidos en Consulta Externa, 62.31% considera que la atención es excelente, 30.77% la considera como buena y 6.15% la evalúa como regular. Así mismo, el grado de satisfacción en la escala de excelente es del 55.38%, el 36.92% lo considera bueno y sólo el 6.92% lo reporta como regular.

En el servicio de Hospitalización, se aplicaron 60 cédulas que evalúan a las áreas de Rayos X, Trabajo Social, Terapia Física, Terapia Ocupacional, Staff Médico, Enfermería, Servicios Nutricionales e Intendencia, reportando las siguientes cifras como indicadores de satisfacción del usuario.

1. De 60 pacientes hospitalizados, 55 fueron atendidos en el servicio de Rayos X, 54 indican que la sala de radiodiagnóstico estaba limpia, 53 que la atención fue amable y rápida, y 42 fueron informados sobre el procedimiento, de los cuales, sólo 41 entendieron la explicación. El índice de satisfacción es de 88.36%, el 9.82% no está satisfecho con el servicio otorgado y sólo el 1.82% no contestó.
2. Terapia Física atendió 32 pacientes de los 60 hospitalizados, de los cuales 32 fueron atendidos el día de su cita, 30 recibieron y entendieron la explicación de su tratamiento, y 29 fueron atendidos amablemente. El índice global de satisfacción del usuario es del 94.53% y 4.69% no está satisfecho con el servicio, 0.78% no contestó.
3. El departamento de Terapia Ocupacional atendió 21 pacientes, a 21 se les atendió rápidamente, 19 en el día de su cita, y 18 recibieron explicación

de su tratamiento. Con 92.08% de índice total de satisfacción, 3.17% refiere no satisfacción y 1.67% no contestó.

4. Para el departamento de Trabajo Social, los pacientes hospitalizados reportan un índice de frecuencia aceptable, ya que 58 fueron atendidos rápidamente, 59 están de acuerdo en que el trato fue amable, que se les informó sobre las políticas del hospital y además entendieron la explicación. Índice global de satisfacción de 97.92%, 0.42% no se encuentra satisfecho y 1.67% no contestó.
5. Con respecto al departamento médico, 42 recibieron trato amable y a su vez se les informó de la enfermedad, 40 recibieron información del tratamiento y pronóstico, 37 entendieron la explicación y consideraron suficiente la misma. Finalmente obtiene un 66.11% de satisfacción de excelencia en su atención, 24.44 refiere que es bueno y 7.78% regular. 1.67% reportan que es malo.
6. La evaluación de los Servicios Nutricionales reporta 49 frecuencias de aceptación en la calidad de los alimentos, 46 consideran excelente la calidad de los mismos, 44 mencionan que el horario y el aspecto de los alimentos es excelente y sólo 41 consideran excelente la temperatura de los mismos. Globalmente, el departamento obtiene 74.46% de excelente y el 21.33% lo considera bueno, 2.33% regular y 1.67% malo.
7. En una evaluación global de 60 pacientes hospitalizados, 55 consideran excelente la limpieza del hospital. De manera global 91.66% lo consideran excelente y 8.33% bueno.
8. La evaluación para las actividades que realiza el personal de Enfermería, reporta que 54 fueron informados de su internamiento y que las indicaciones fueron suficientes; de las cuales 52 dicen que estas mismas fueron claras y sólo 51 las entendieron. Así mismo, 49 recibieron información de su alta. Con un global de satisfacción del 86.67%, 6.33% no se encuentra satisfecho y 7% no contestó.
9. Por lo tanto, el 88.33% de los pacientes hospitalizados, refieren que la atención general es excelente y su grado de satisfacción reporta el mismo porcentaje.

## ***Conclusiones***

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el Staff Médico obtuvo un índice de satisfacción del usuario, que oscila entre lo excelente y bueno. Así mismo, los puntos críticos lo constituyen la situación de que no se proporciona información con respecto a la enfermedad y pronóstico del paciente, aunada a que su explicación no es comprendida por el usuario.

Con respecto al índice de satisfacción de la atención proporcionada por los demás departamentos hospitalarios, el índice de satisfacción es aceptable, ya que el usuario lo sitúa dentro del parámetro de excelente y bueno, con un promedio por arriba del 85%.

Finalmente, se puede concluir que los objetivos de la investigación se lograron, ya que se llegó a conocer el grado de satisfacción del usuario y que éste a su vez, sí constituye un parámetro para medir la calidad.

## ***Sugerencias***

El equipo de investigación sugiere la implementación de medidas específicas para cada uno de los departamentos evaluados, por ello y con base en los resultados, se sugiere:

1. Un curso de dinámica vivencial para el Staff Médico
2. Motivar al equipo multidisciplinario para que incremente la calidad con que brinda su servicio
3. Se considera necesario establecer un programa de Monitoreo de la Calidad para continuar y mejorar los servicios que otorga el Hospital y con ello garantizar la calidad de atención que proporciona al paciente pediátrico con alteraciones del sistema músculo – esquelético.

## ***Bibliografía***

Ruelas, Barajas E. Revista de Salud Pública. Mayo-Junio, 1993. Vol. 35 N. 3 pág. 300

Donabedian, Avedis. Calidad de la Atención Médica. Enfoque para la Evaluación. Instituto Nacional de Salud Pública. México, 1990. pág. 20

Donabedian, Avedis. Garantía y Monitoria de la Calidad. Instituto Nacional de la Salud Pública. México, 1990. pág. 13

Donabedian, Avedis. La Calidad de la Atención Médica. Definición y Métodos de Evaluación. La Prensa Médica Mexicana. 1991. pág. 35

Donabedian, Avedis. Continuidad y Cambio en la Búsqueda de la Calidad. Conferencia Magistral. Salud Pública de México. Mayo, Junio 1993. Vol. 35 N. 3

Gasca, Ricardo. Calidad de la Atención en los Servicios de Salud. Centro De Investigación en Servicios De Salud.  
<http://www.insp.mx/salvia/9714/sal97141.html>

Ishikawa, Kabru J. ¿Qué es el Control Total de Calidad? La Modalidad Japonesa. Ed. Norma. México. 1992.

Sue, Mitchel Nancy. Desempeño con Calidad. Ed. Panorama. México. 1993.

Walton, M. Cómo Administrar con el Método Deming. Ed. Norma. 1992.

Crosby, B.P. La Calidad No Cuesta. Ed. CECSA. México, 1991.

Sociedad Mexicana de la Calidad de Atención a la Salud, AC. Resumen de Trabajos Libres. 1995.

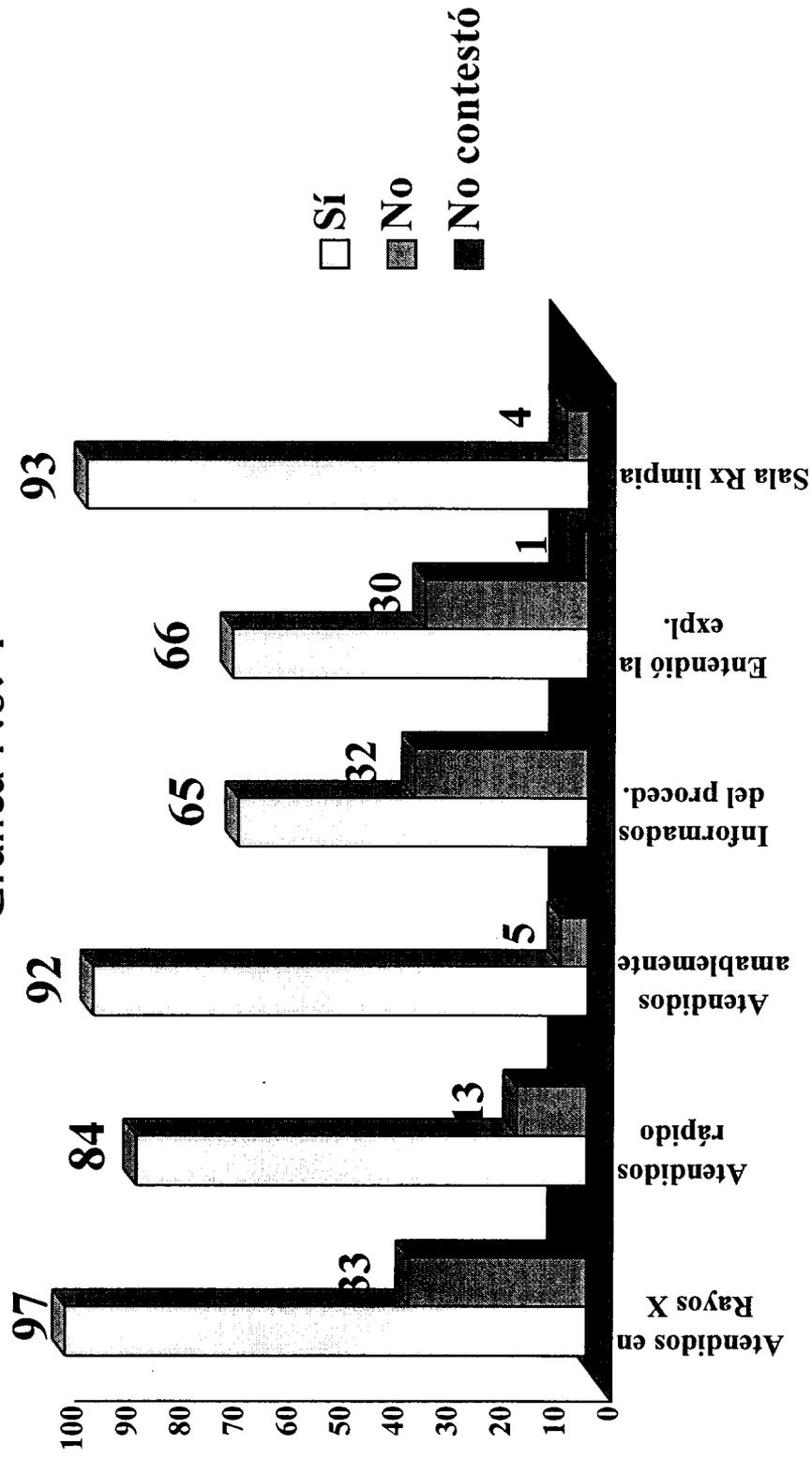
# ANEXOS

# Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

## Consulta Externa

### Departamento Rx

Gráfica No. 1

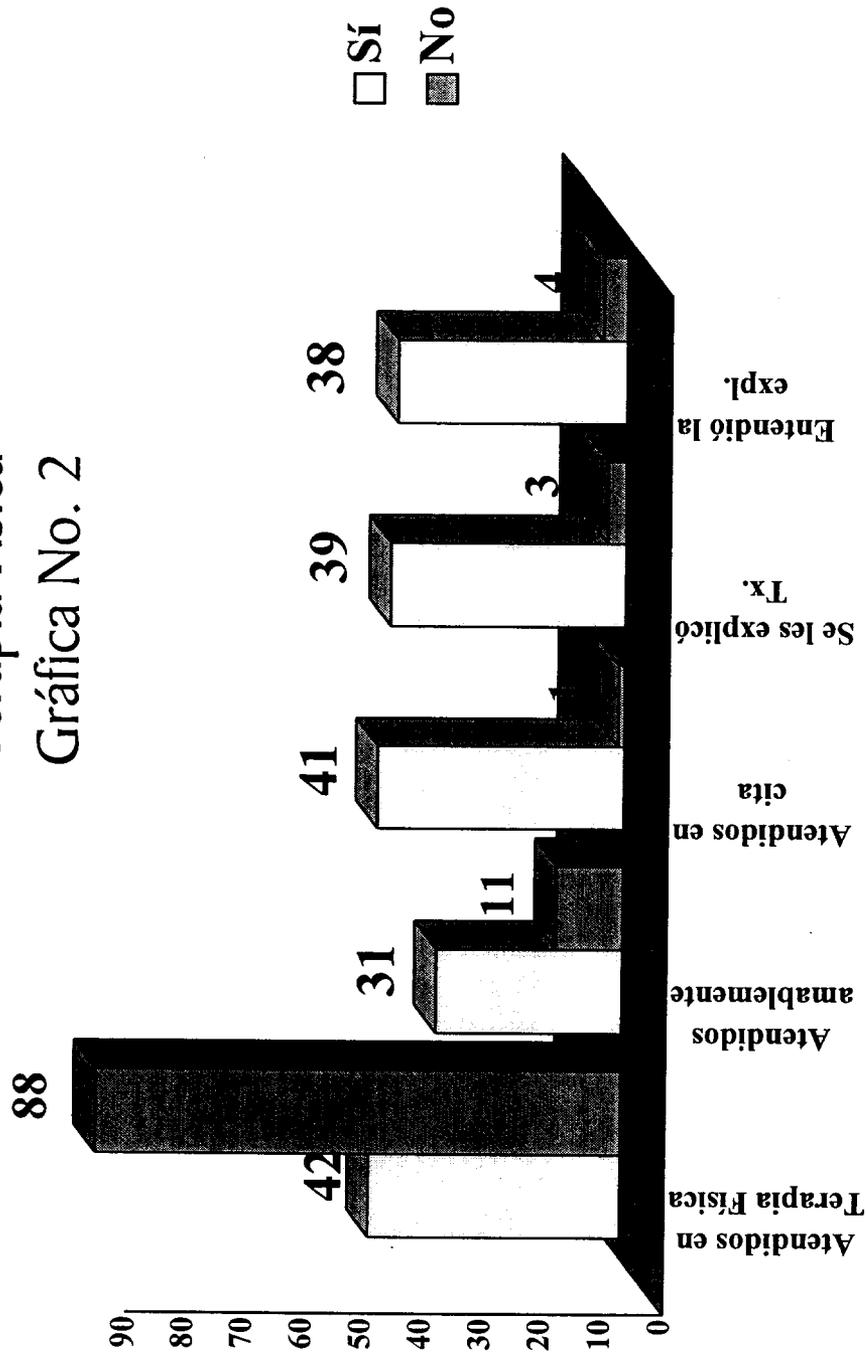


Fuente: n = 130

Nagore, Cols.

Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención  
del Hospital Shriners para Niños, A.C.  
Consulta Externa

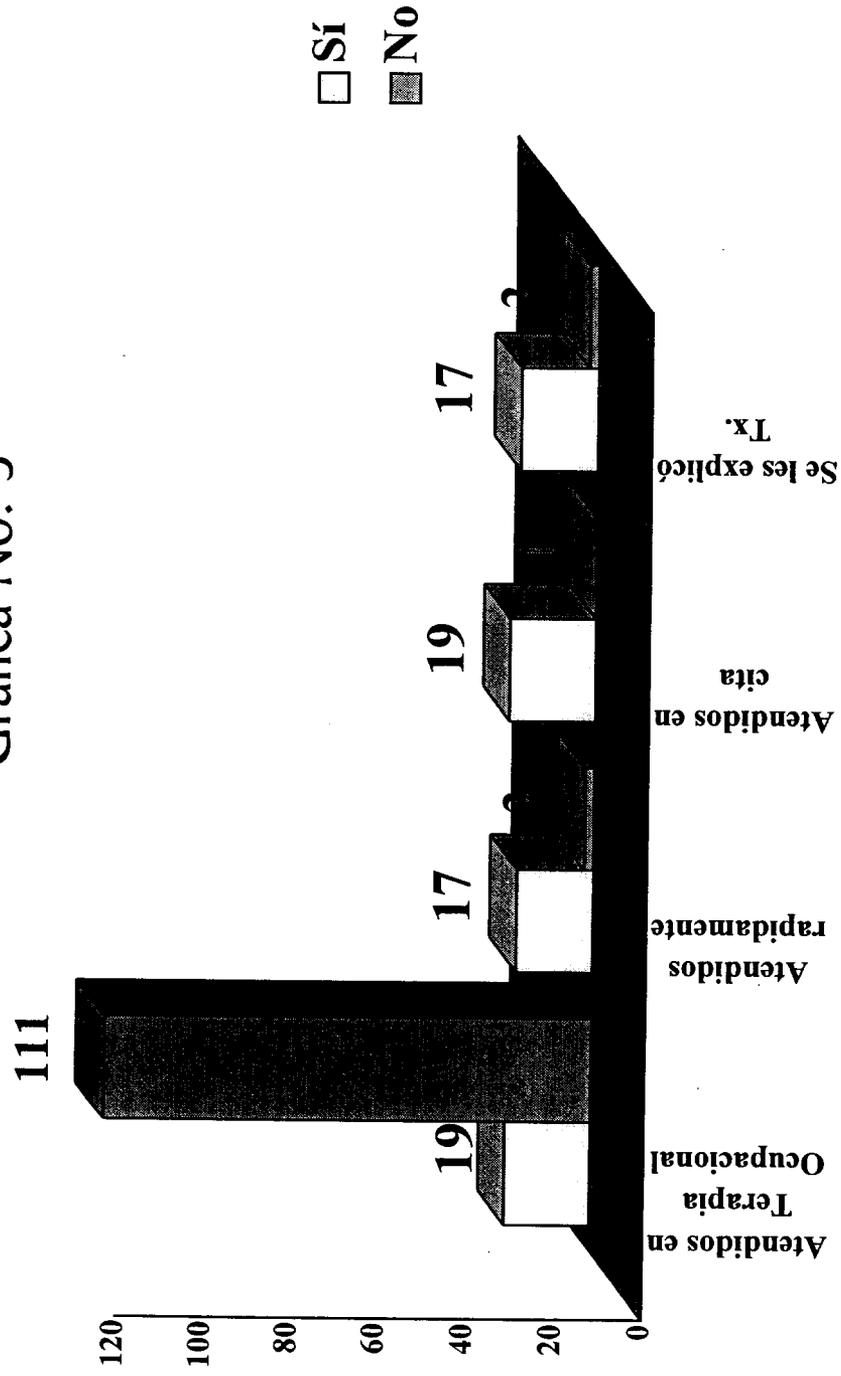
Terapia Física  
Gráfica No. 2



Fuente: Misma Gráfica I

# Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

## Consulta Externa Terapia Ocupacional Gráfica No. 3



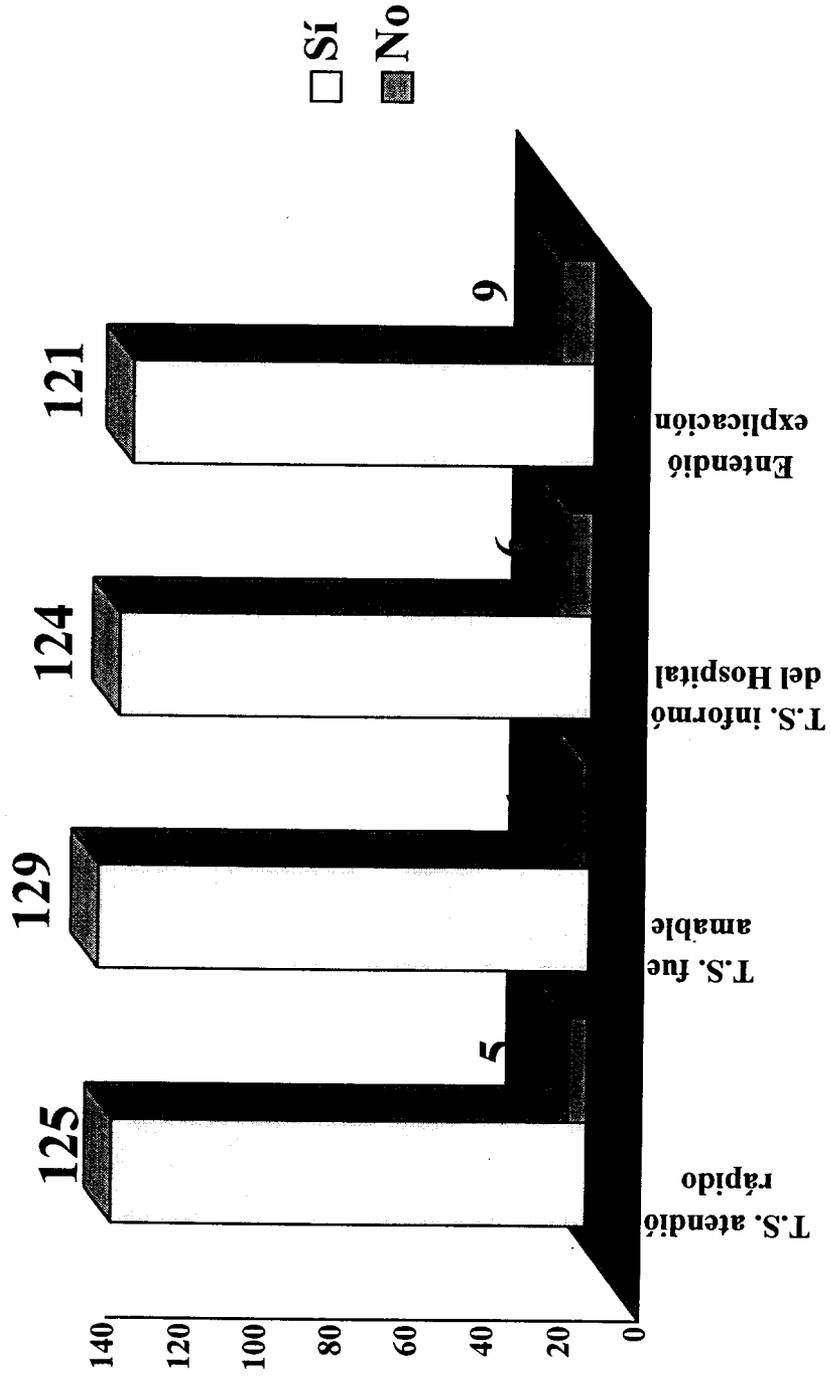
Fuente: Misma Gráfica I

# Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

## Consulta Externa

### Trabajo Social

Gráfica No. 4



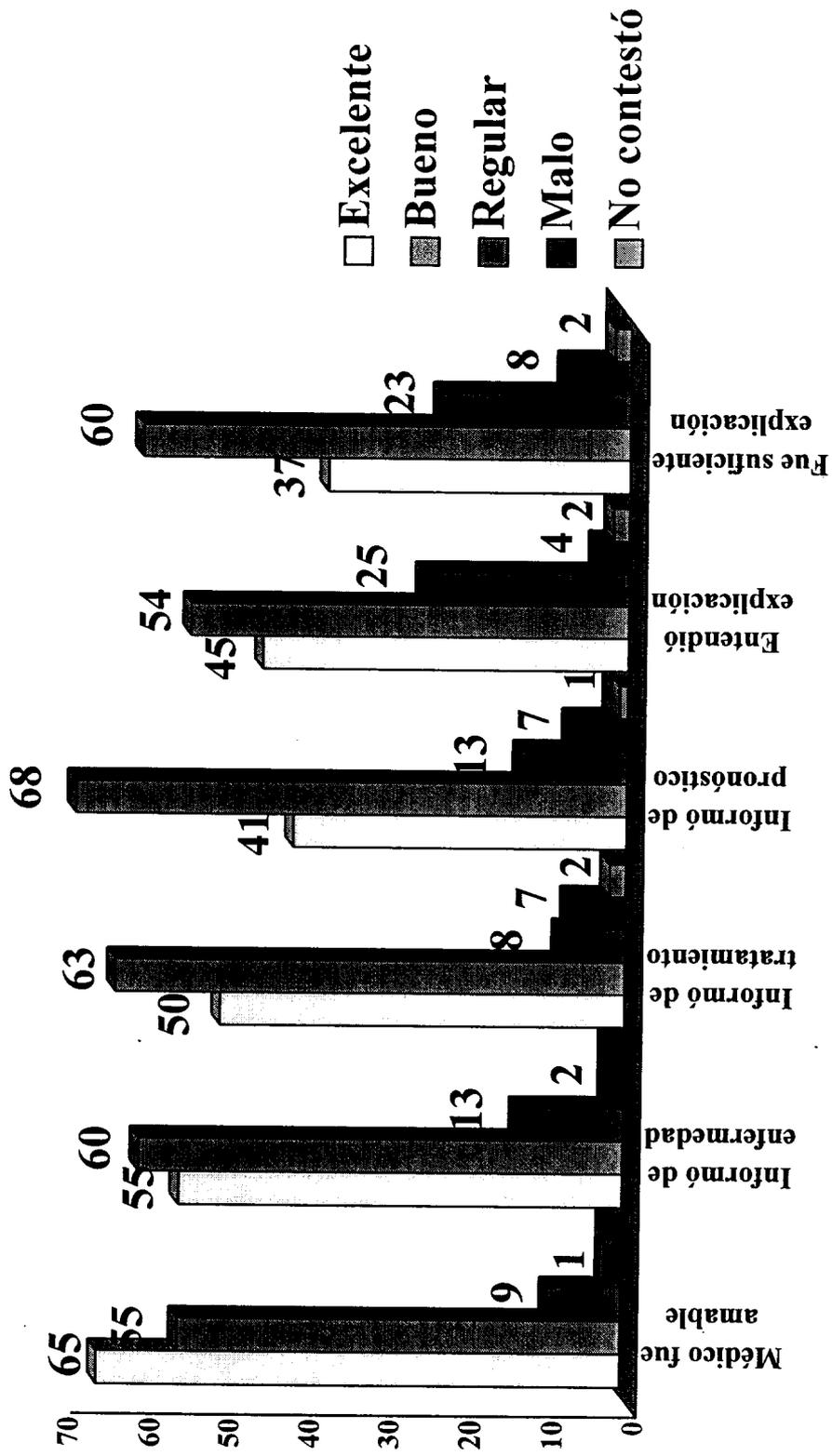
Fuente: Misma Gráfica I

Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Consulta Externa

Staff Médico

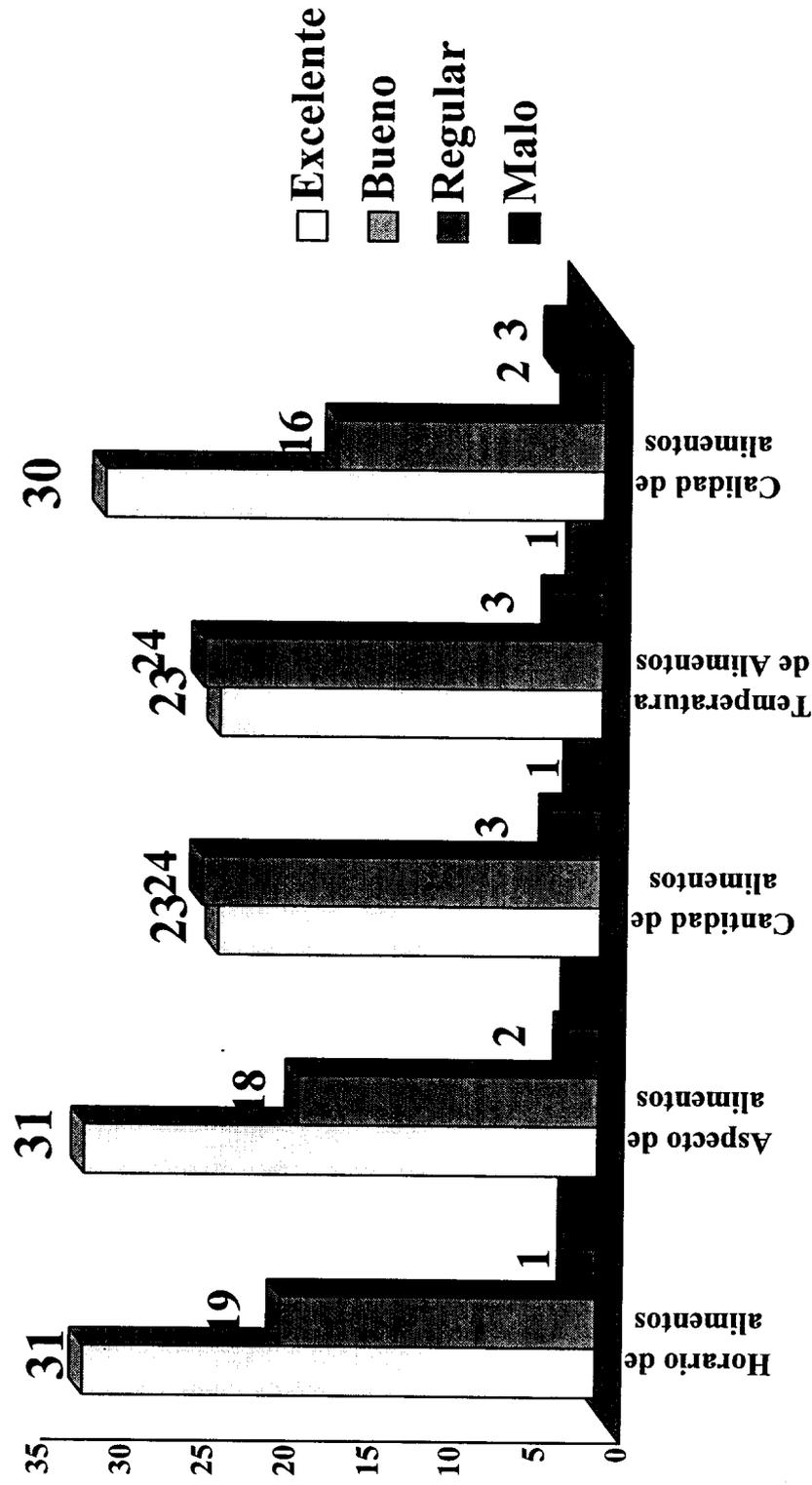
Gráfica No. 5



Fuente: Misma Gráfica I

Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención  
del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Consulta Externa  
Servicios Nutricionales  
Gráfica No. 6



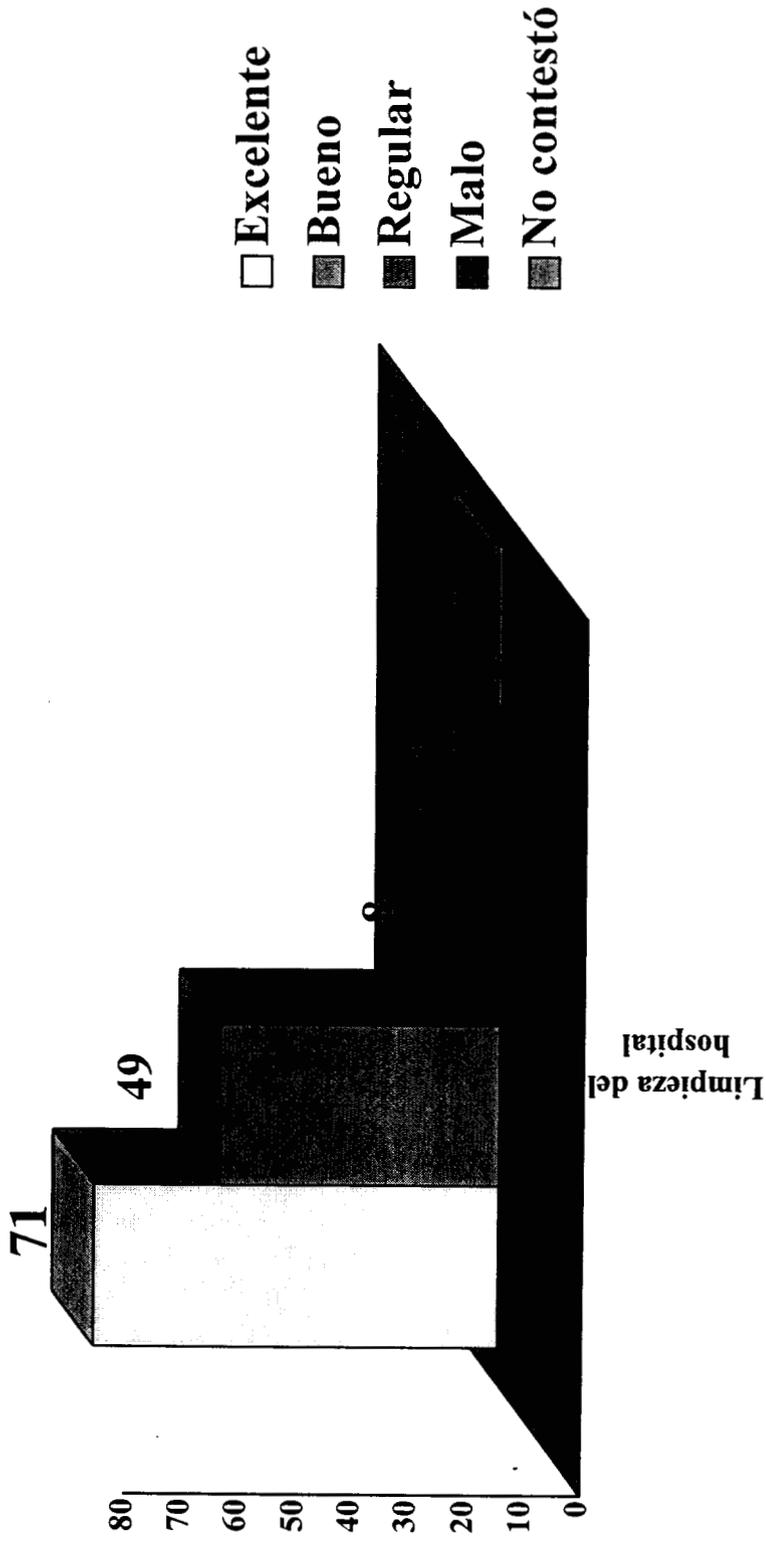
Fuente: Misma Gráfica I

Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención  
del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Consulta Externa

Intendencia

Gráfica No. 7



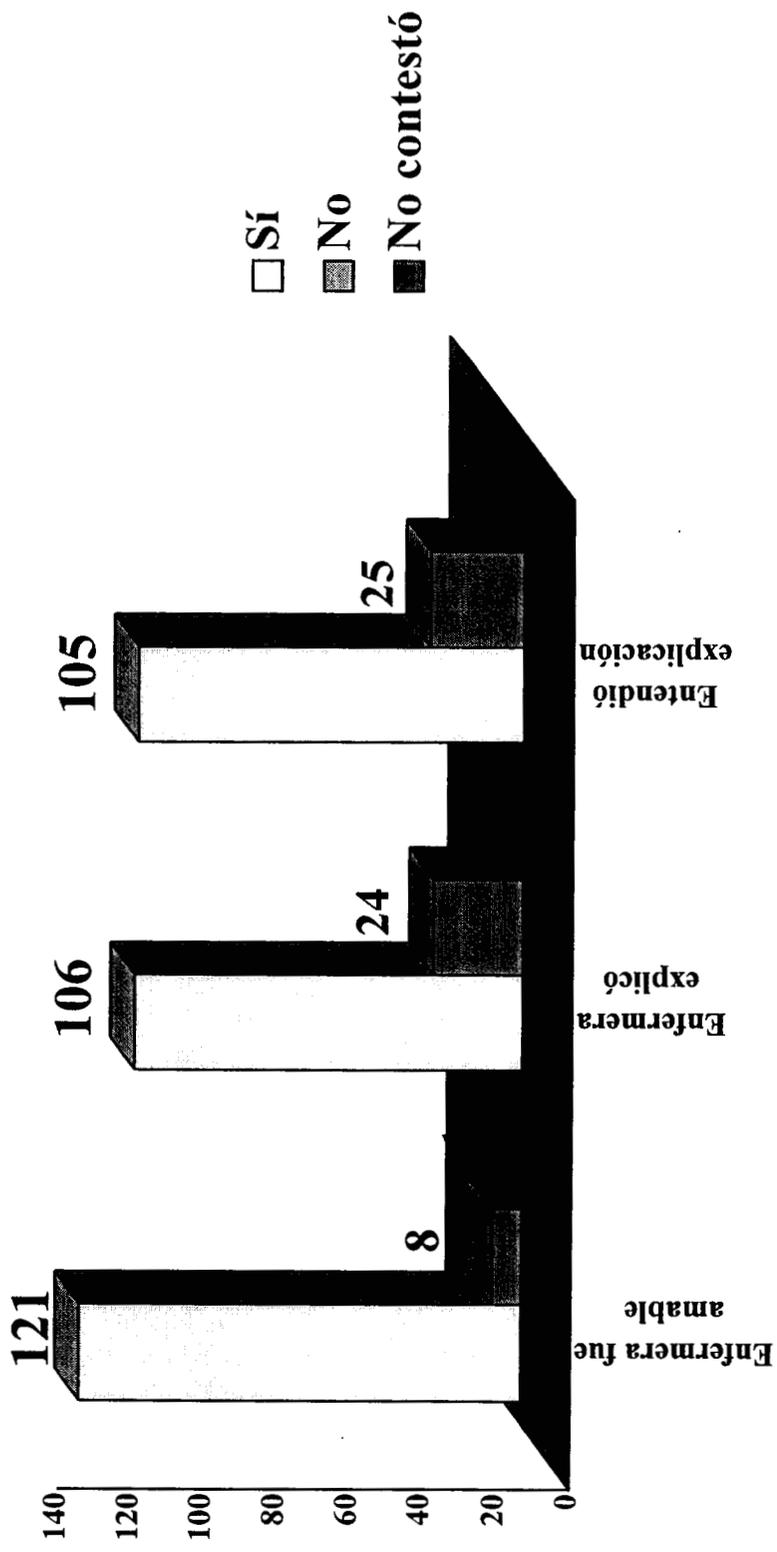
Fuente: Misma Gráfica 1

Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Consulta Externa

Enfermería

Gráfica No. 8



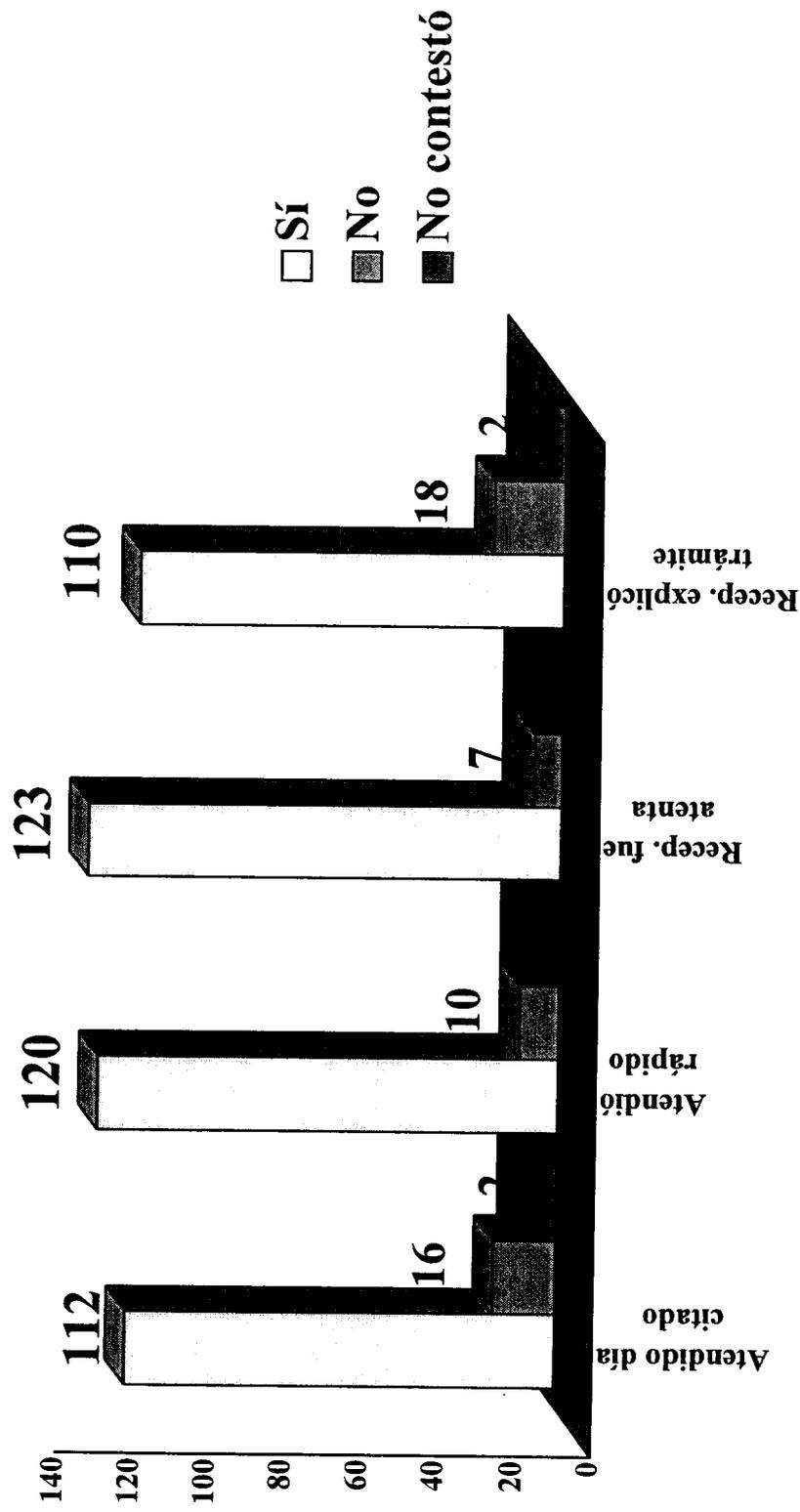
Fuente: Misma Gráfica I

# Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

## Consulta Externa

### Recepcionista

#### Gráfica No. 9



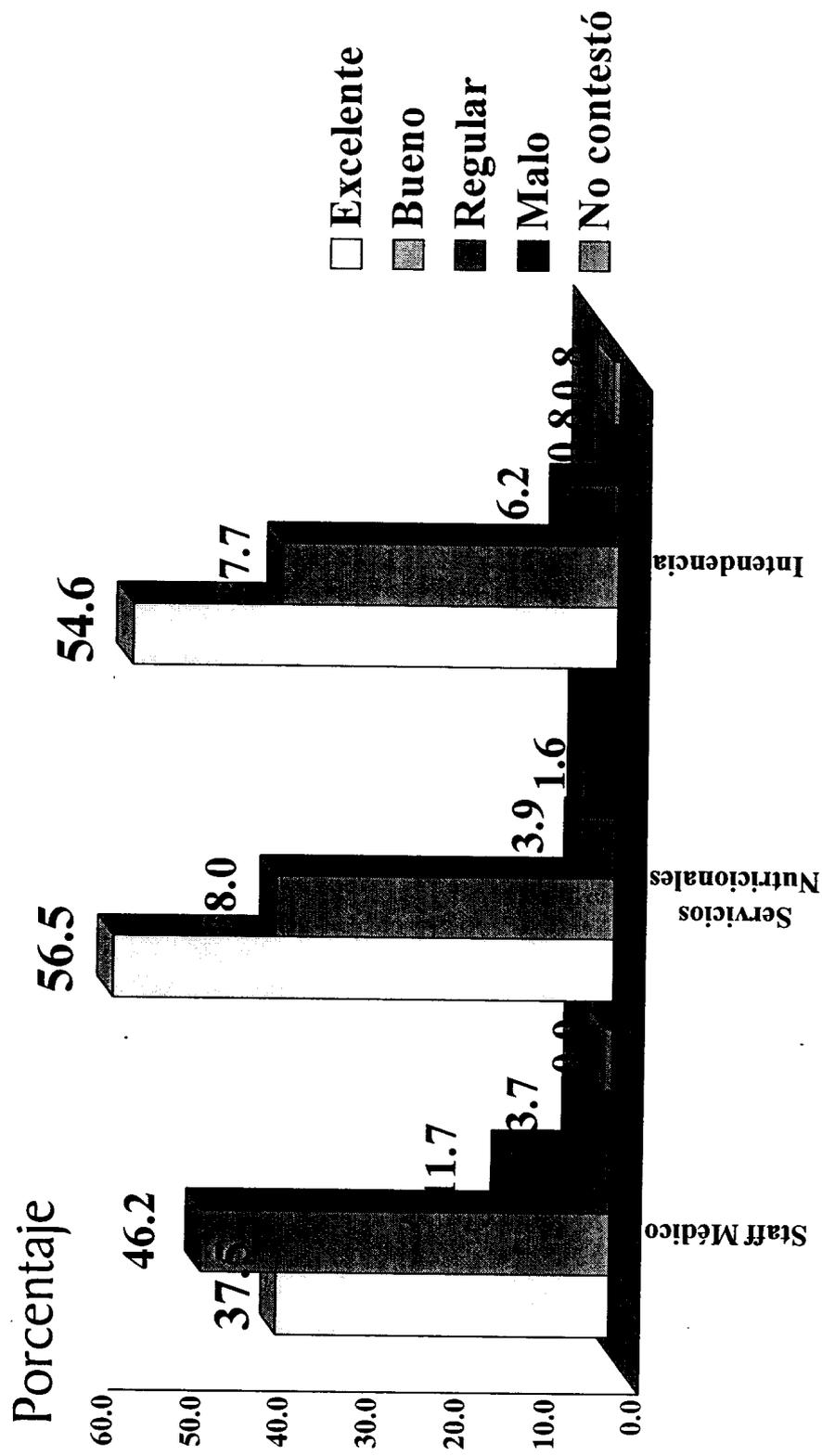
Fuente: Misma Gráfica I

Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención  
del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Consulta Externa

Por Departamento

Gráfica No. 10



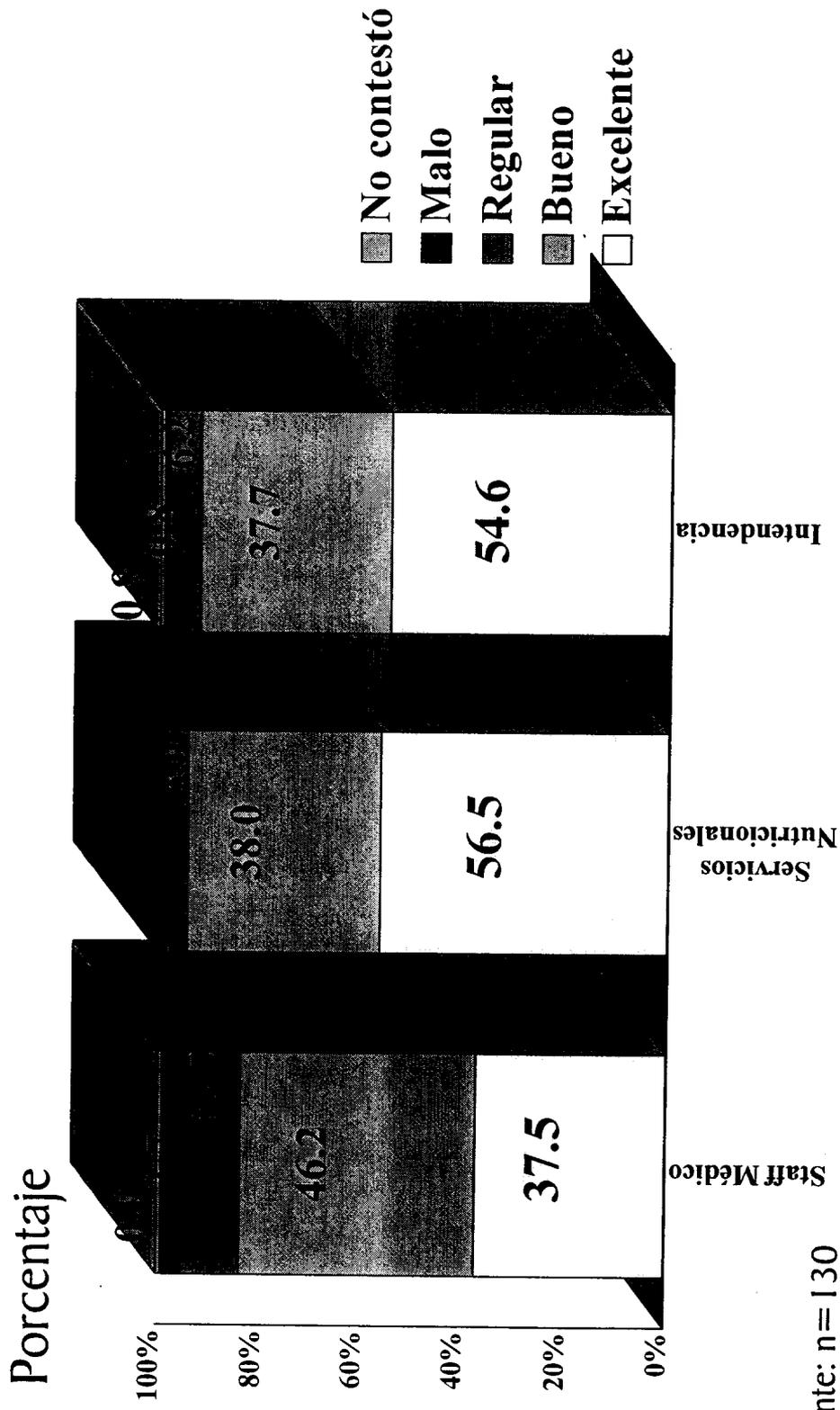
Fuente: n = 130  
Nagore, Cols.

Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Consulta Externa

Por Departamento

Gráfica No. 10



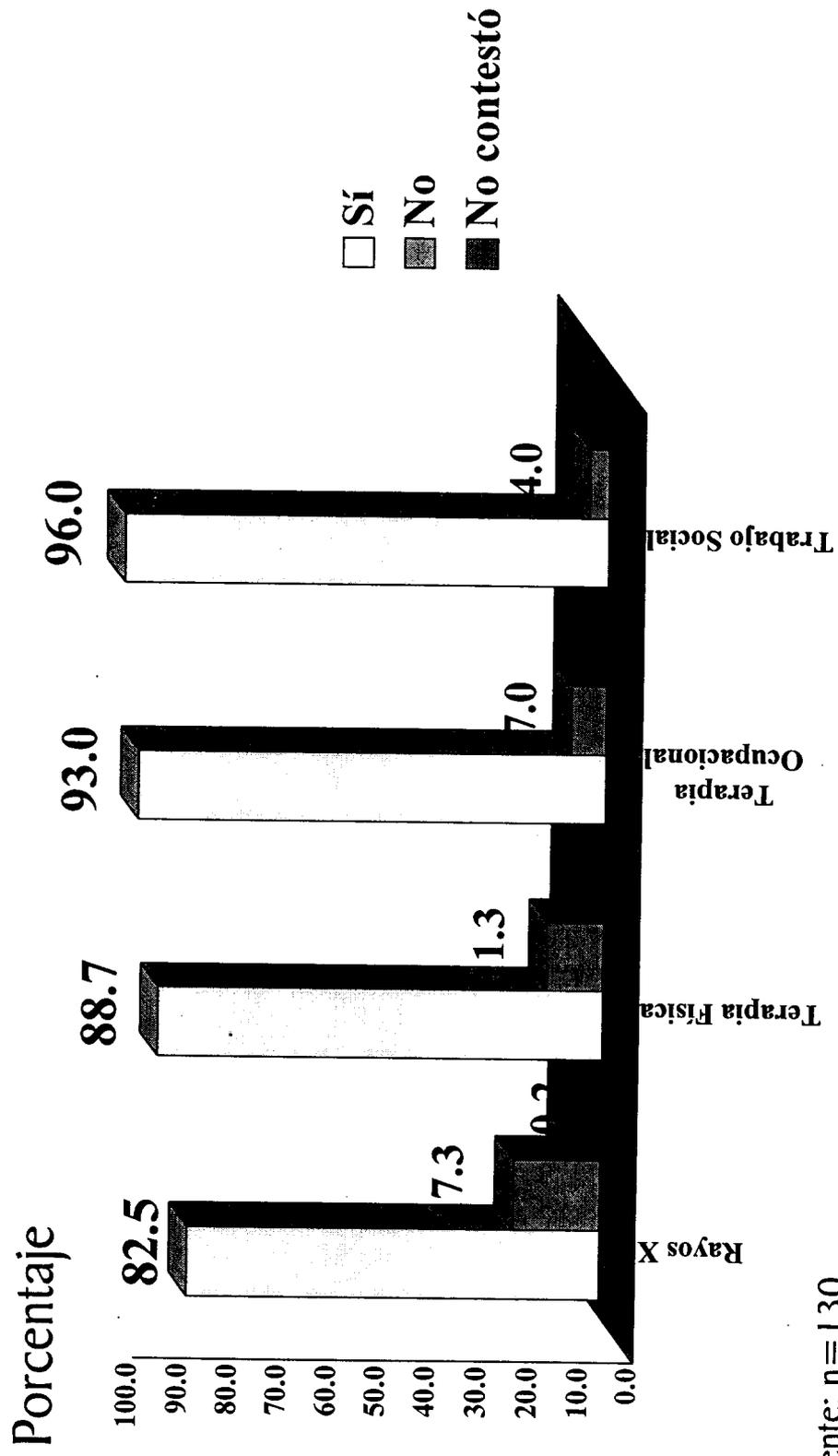
Fuente: n = 130

Nagore, Cols.

Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Consulta Externa  
Por Departamento

Gráfica No. 11



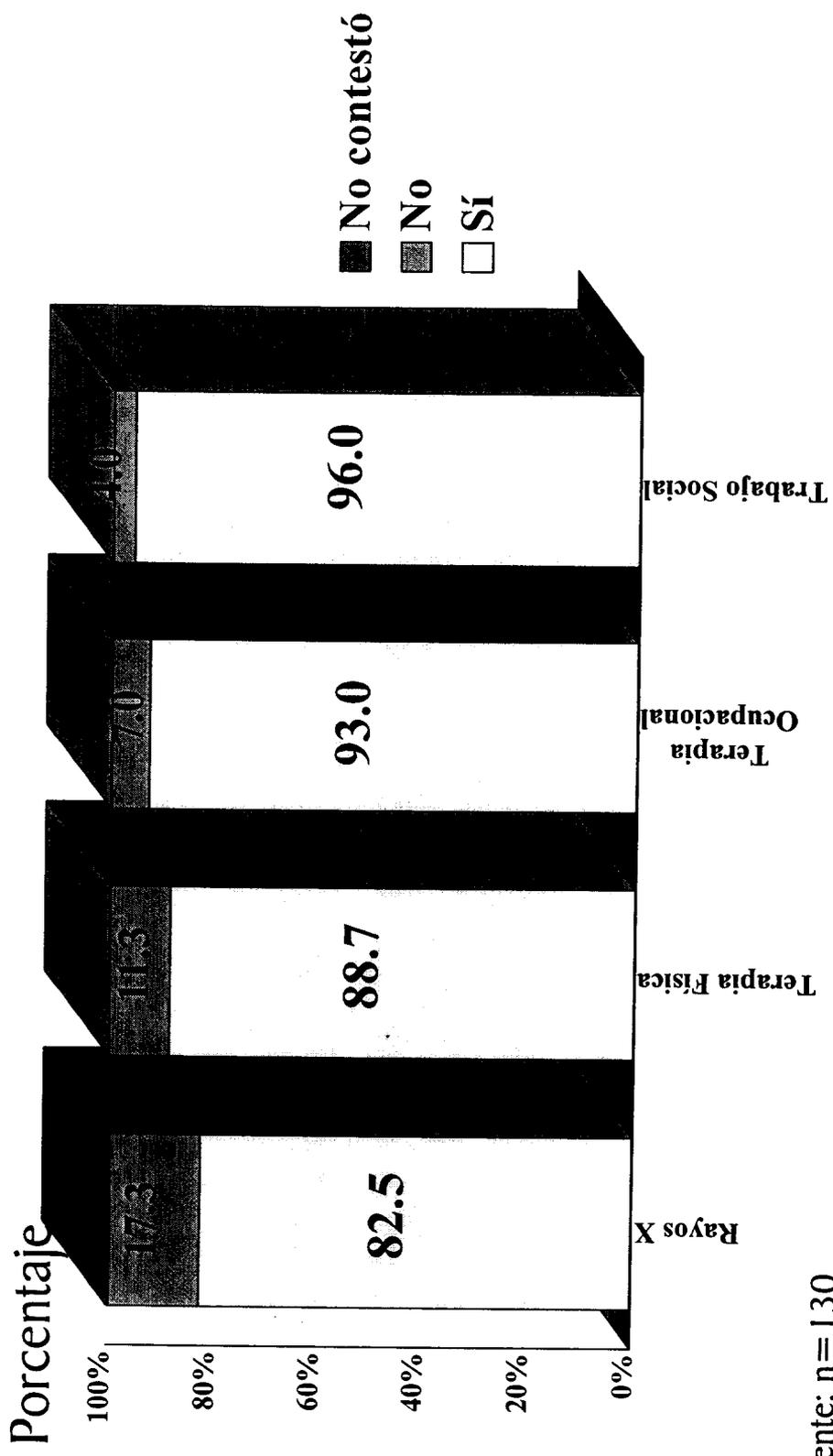
Fuente: n = 130  
Nagore, Cols.

Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención  
del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Consulta Externa

Por Departamento

Gráfica No. 11



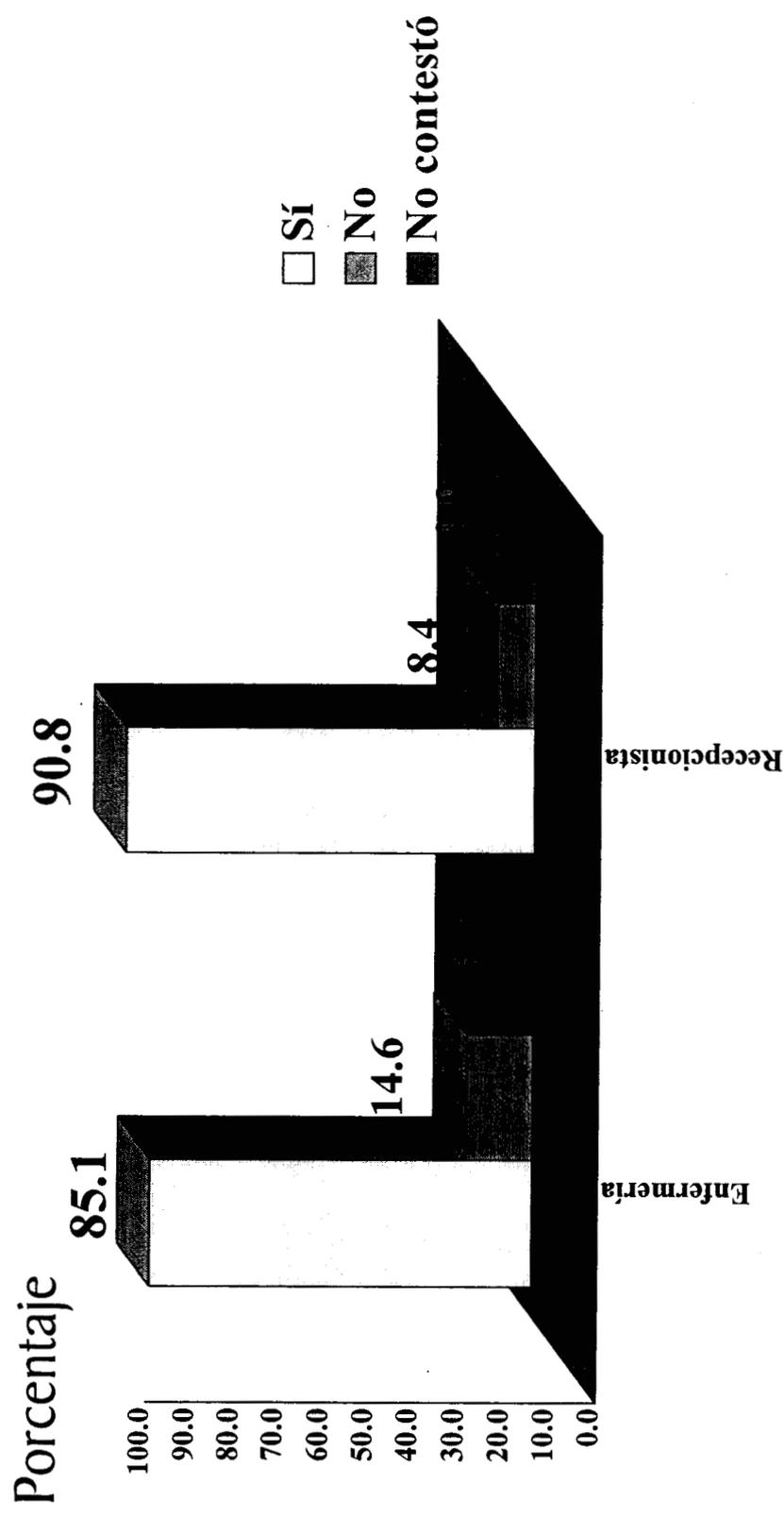
Fuente: n= 130

Nagore, Cols.

Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención  
del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Consulta Externa  
Por Departamento

Gráfica No. 12



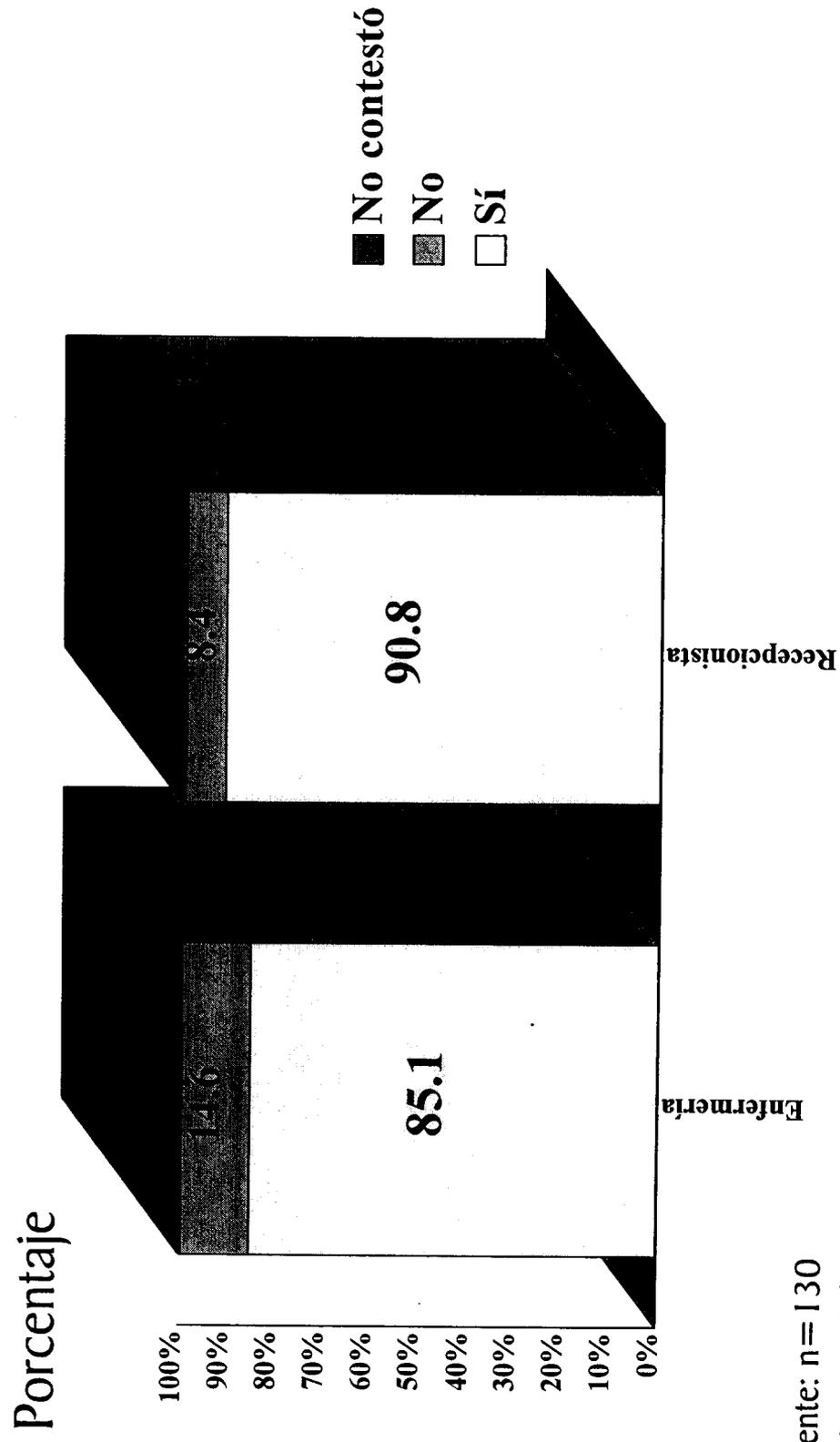
Fuente: n = 130  
Nagore, Cols.

Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención  
del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Consulta Externa

Por Departamento

Gráfica No. 12



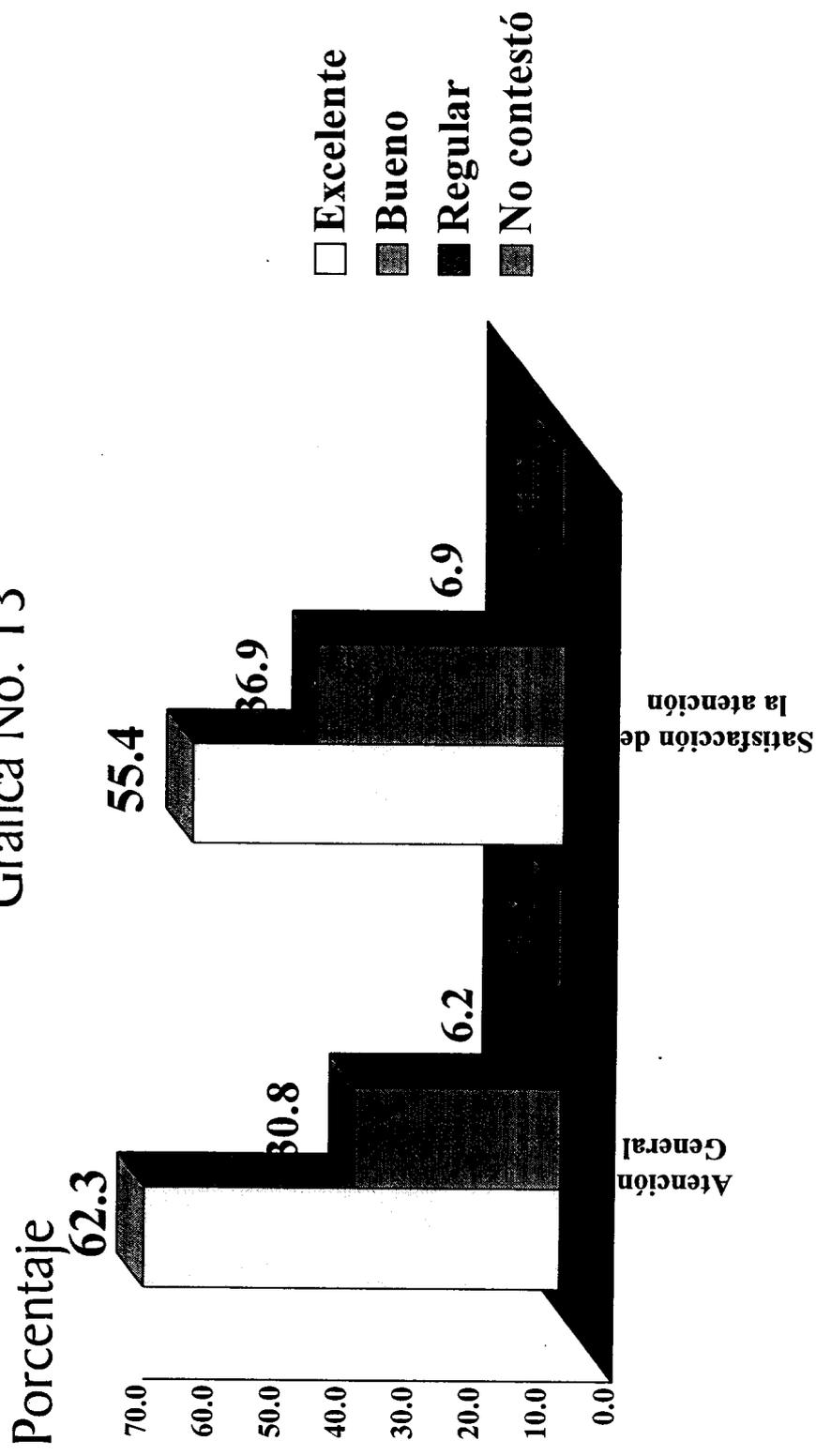
Fuente: n= 130  
Nagore, Cols.

Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Consulta Externa

Por Departamento

Gráfica No. 13



Fuente: n = 130  
Nagore, Cols.

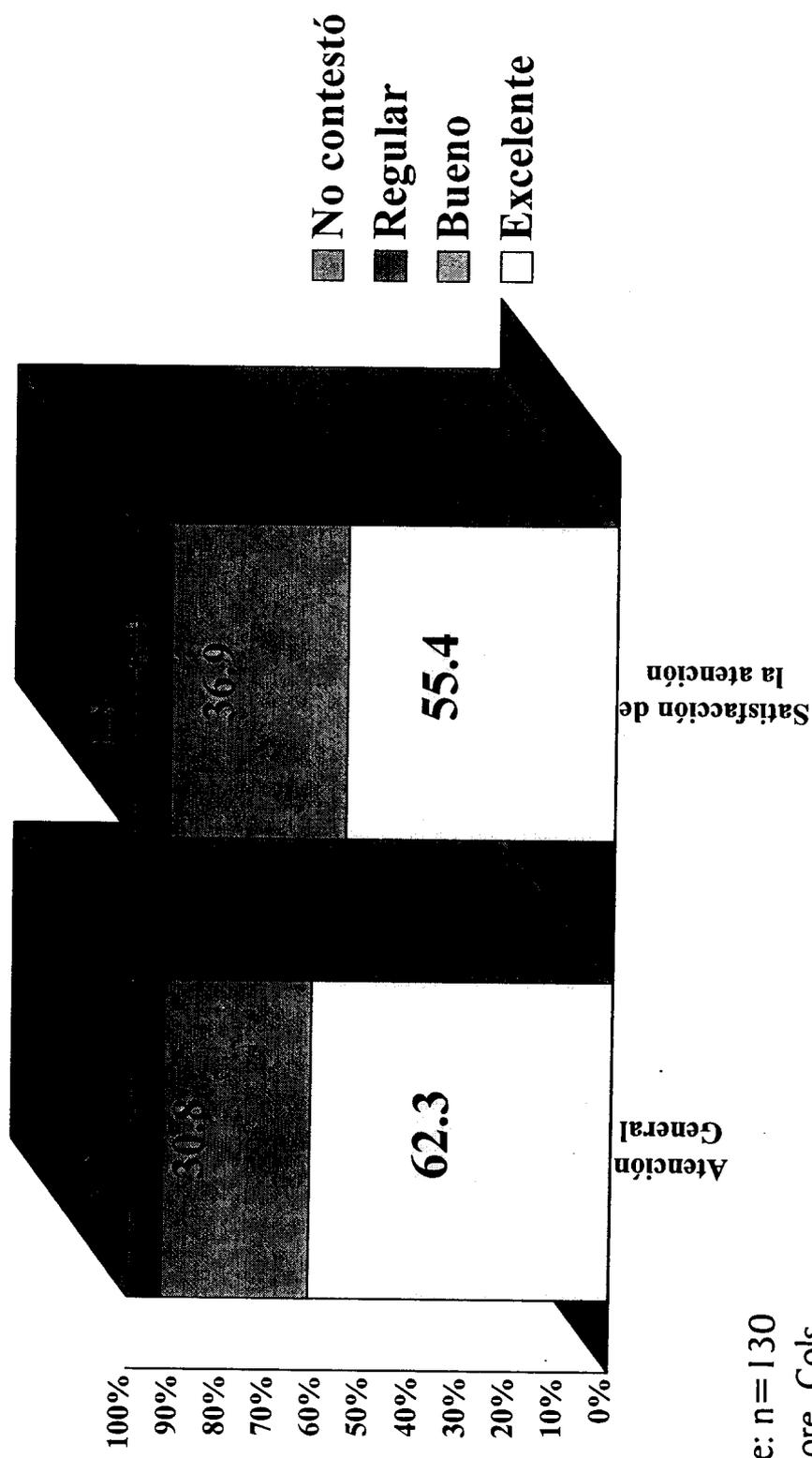
Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención  
del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Consulta Externa

Por Departamento

Gráfica No. 13

Porcentaje



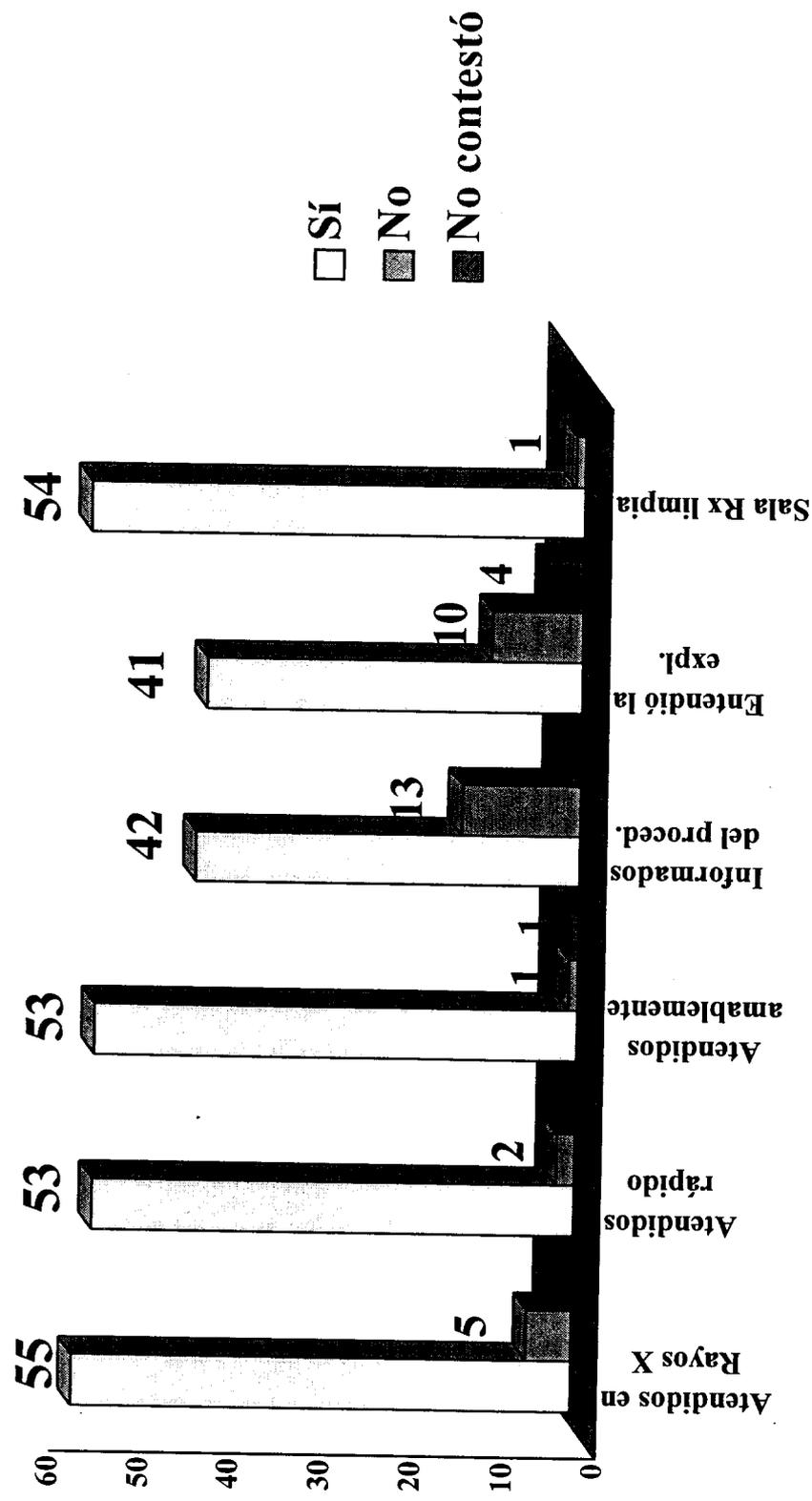
Fuente: n = 130  
Nagore, Cols.

# Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

## Hospitalización

### Departamento Rx

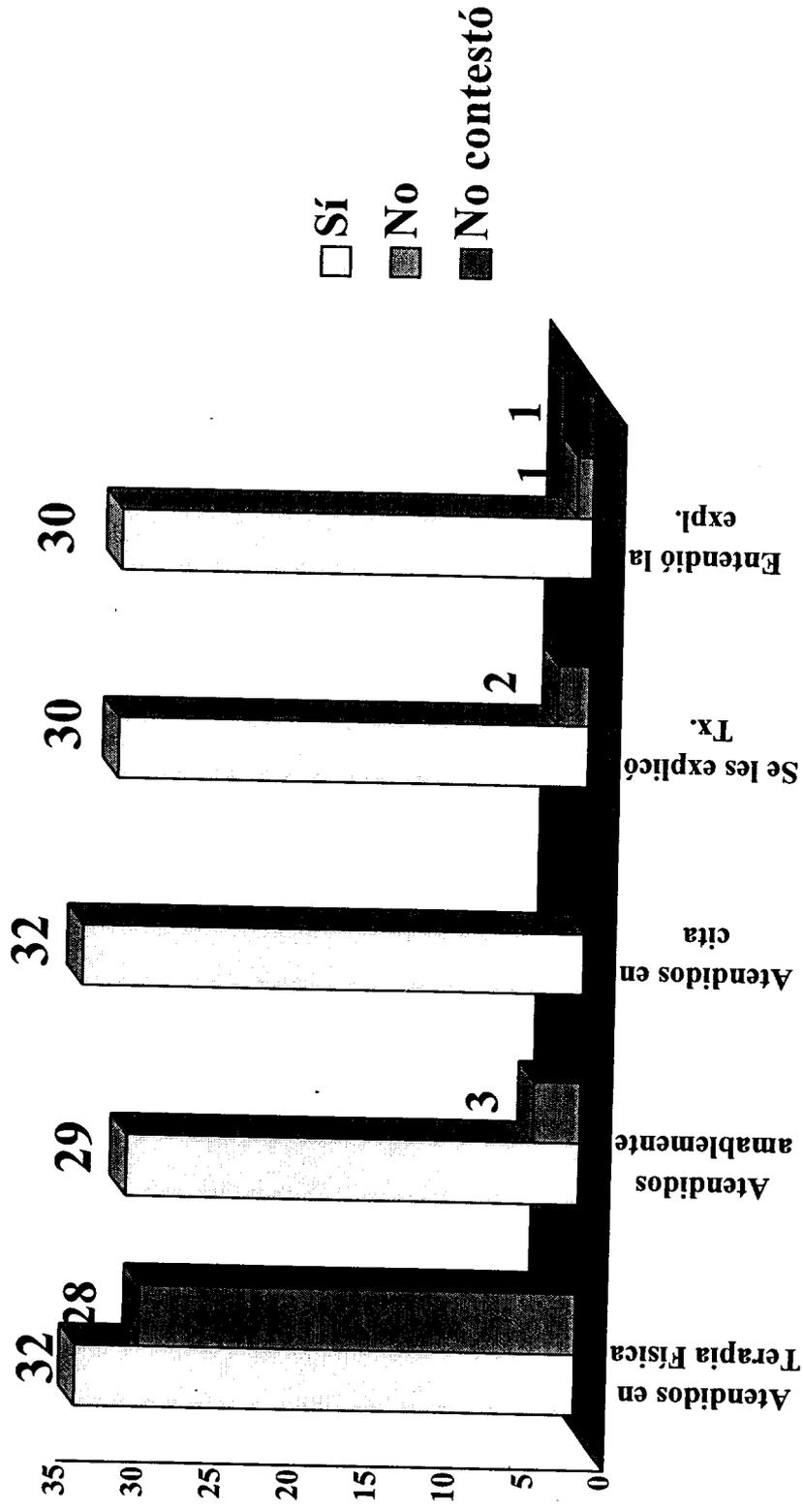
Gráfica No. 14



Fuente: n=60  
Nagore, Cols.

Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Hospitalización  
Terapia Física  
Gráfica No. 15



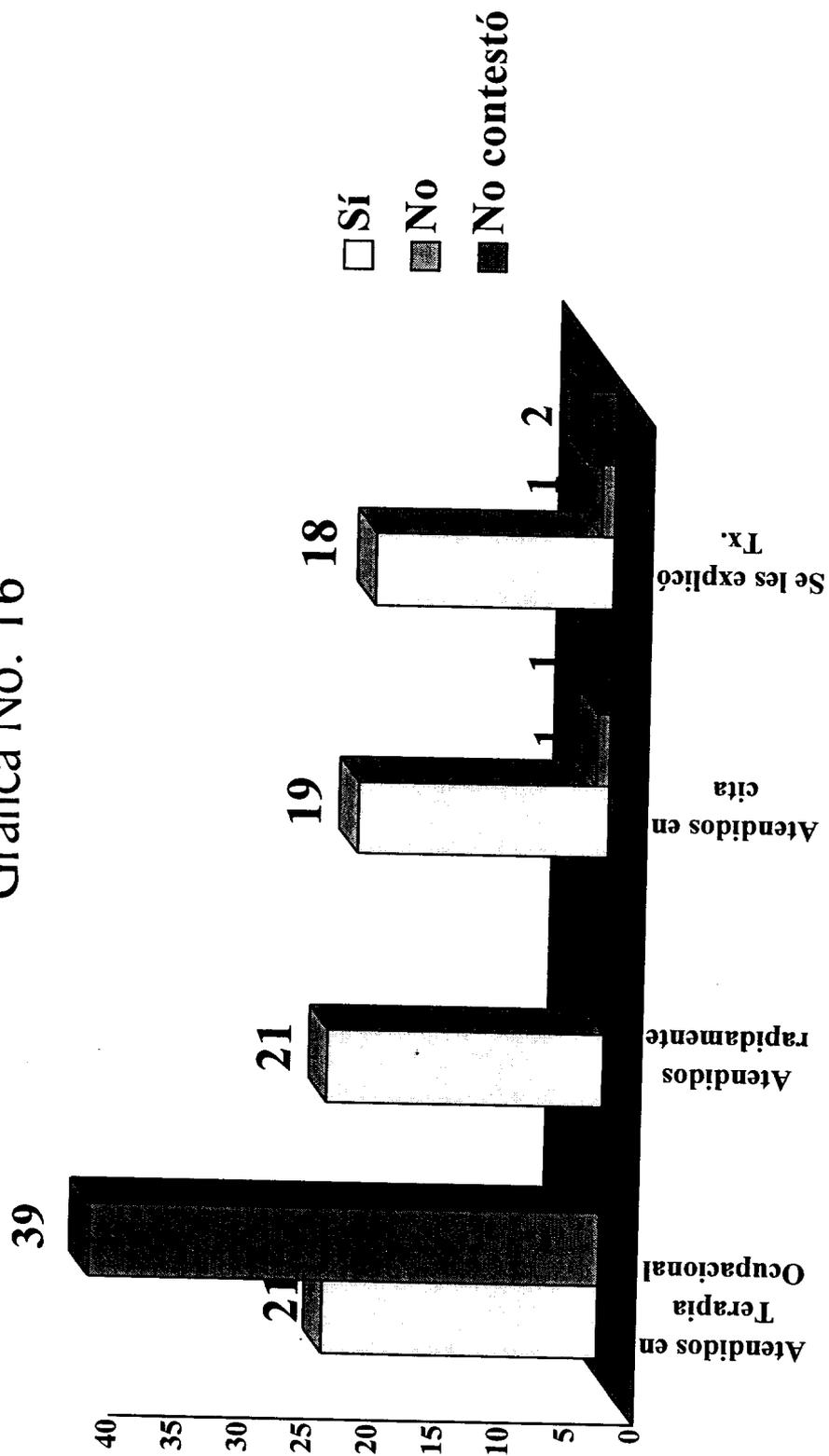
Fuente: Misma Gráfica 14

Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Hospitalización

Terapia Ocupacional

Gráfica No. 16



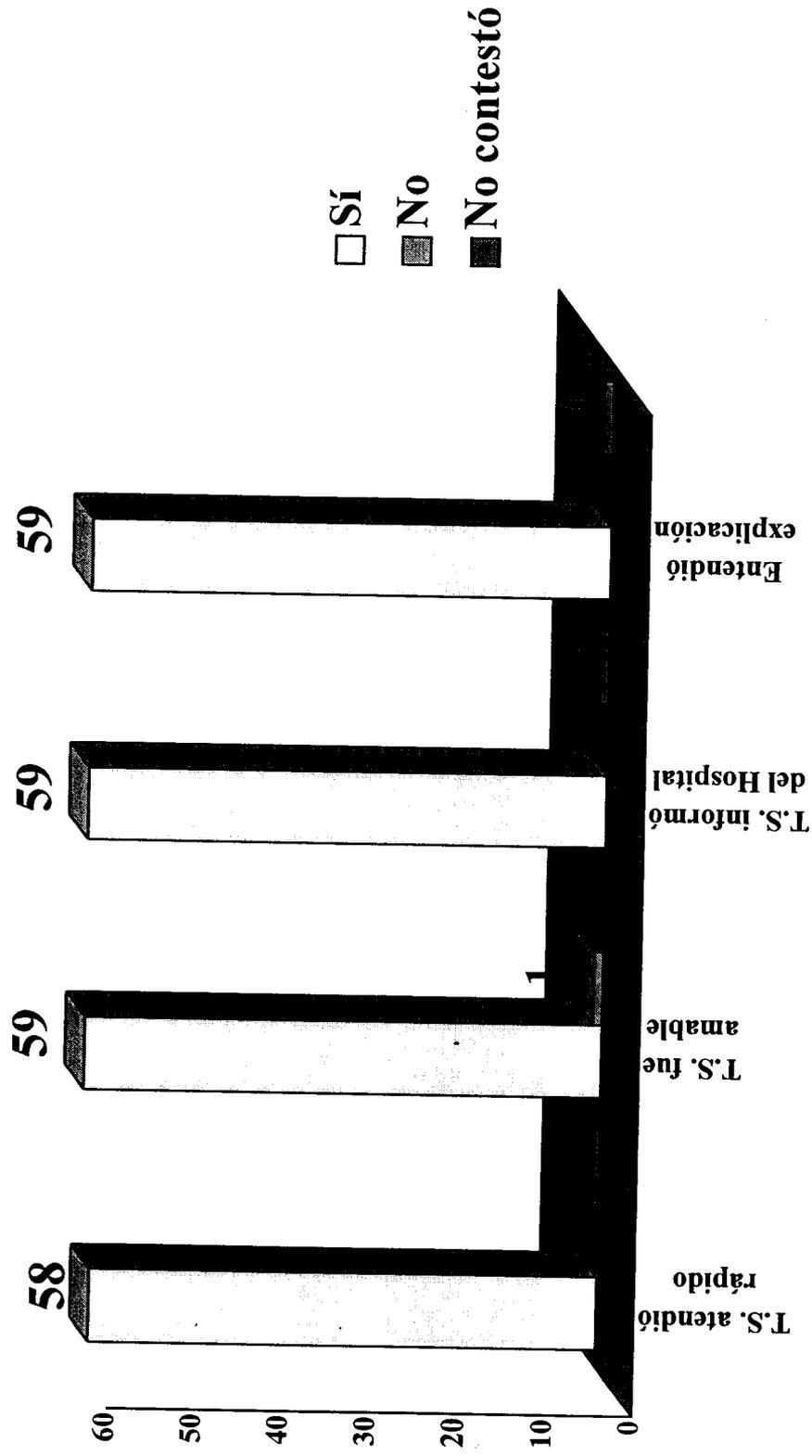
Fuente: Misma Gráfica 14

# Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

## Hospitalización

## Trabajo Social

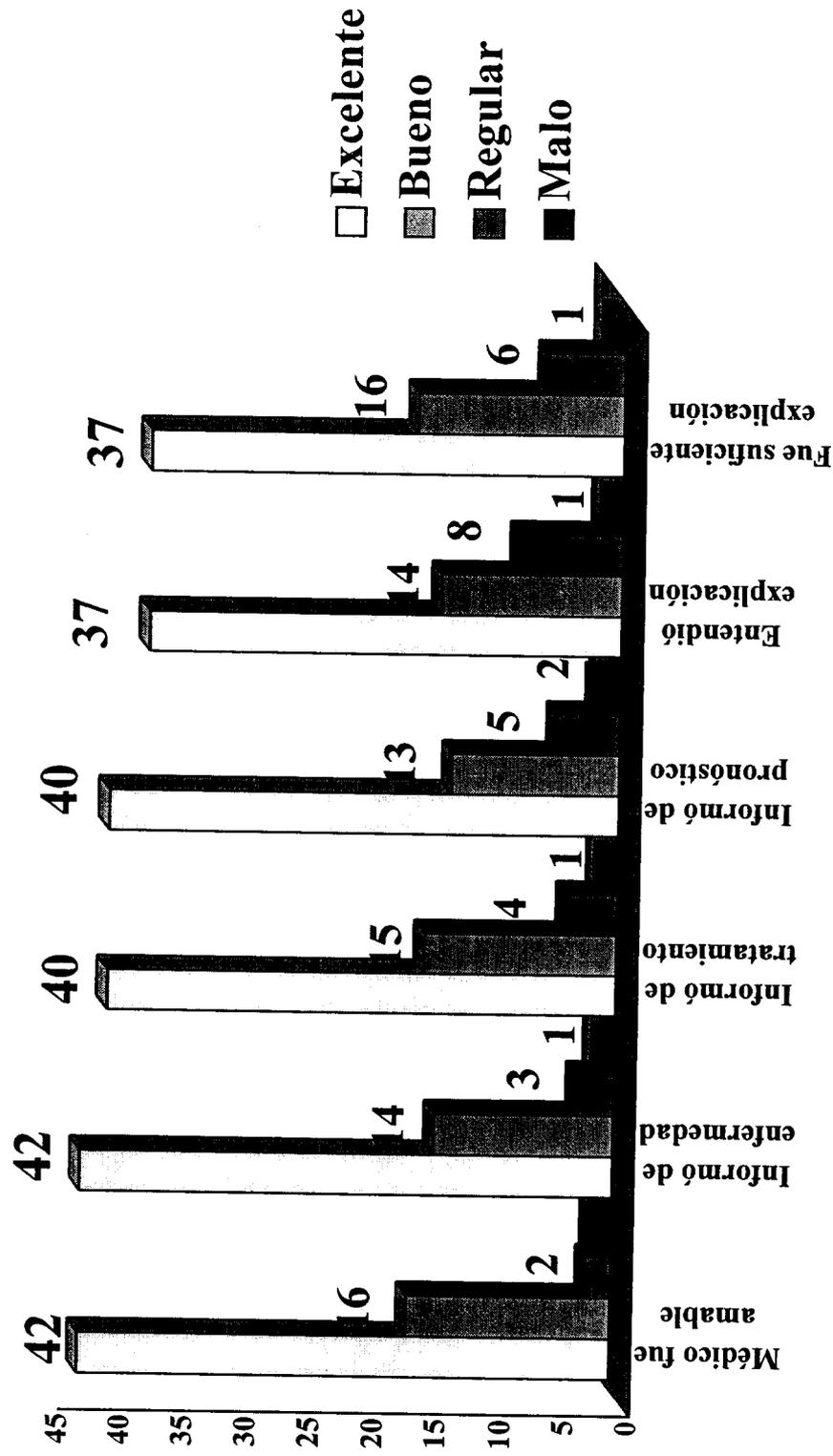
## Gráfica No. 17



Fuente: Misma Gráfica 14

# Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Hospitalización  
Staff Médico  
Gráfica No. 18



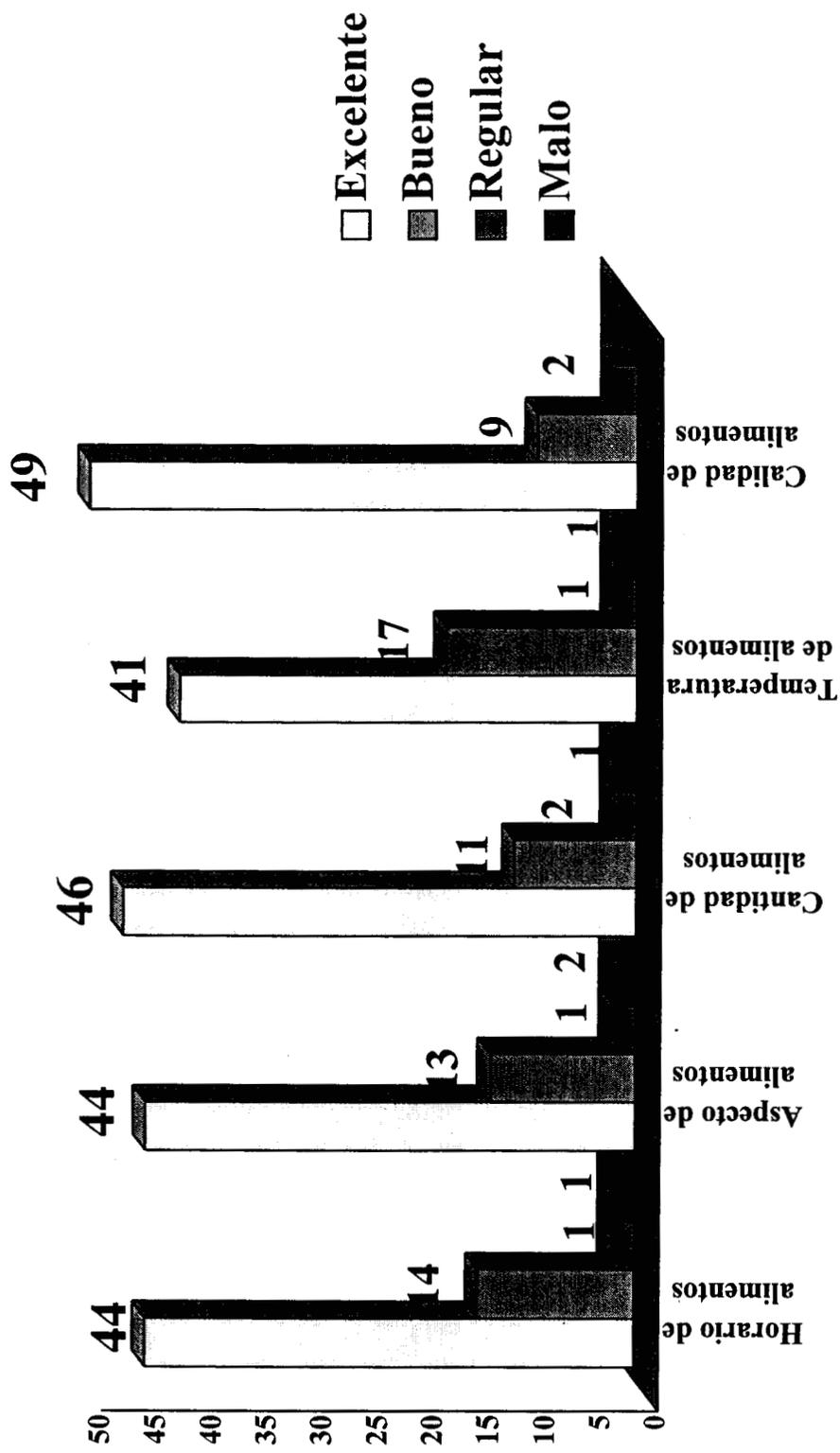
Fuente: Misma Gráfica 14

Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención  
del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Hospitalización

Servicios Nutricionales

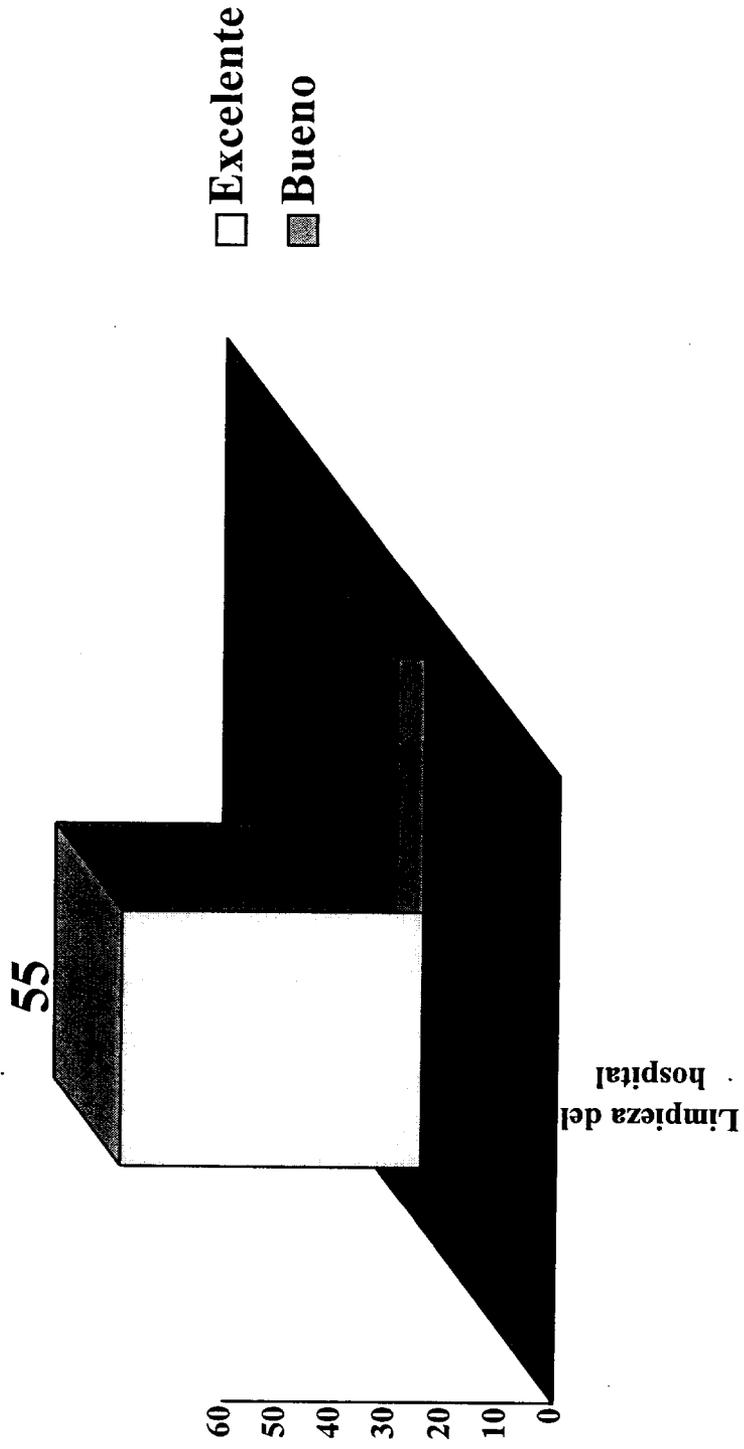
Gráfica No. 19



Fuente: Misma Gráfica 14

Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Hospitalización  
Intendencia  
Gráfica No. 20

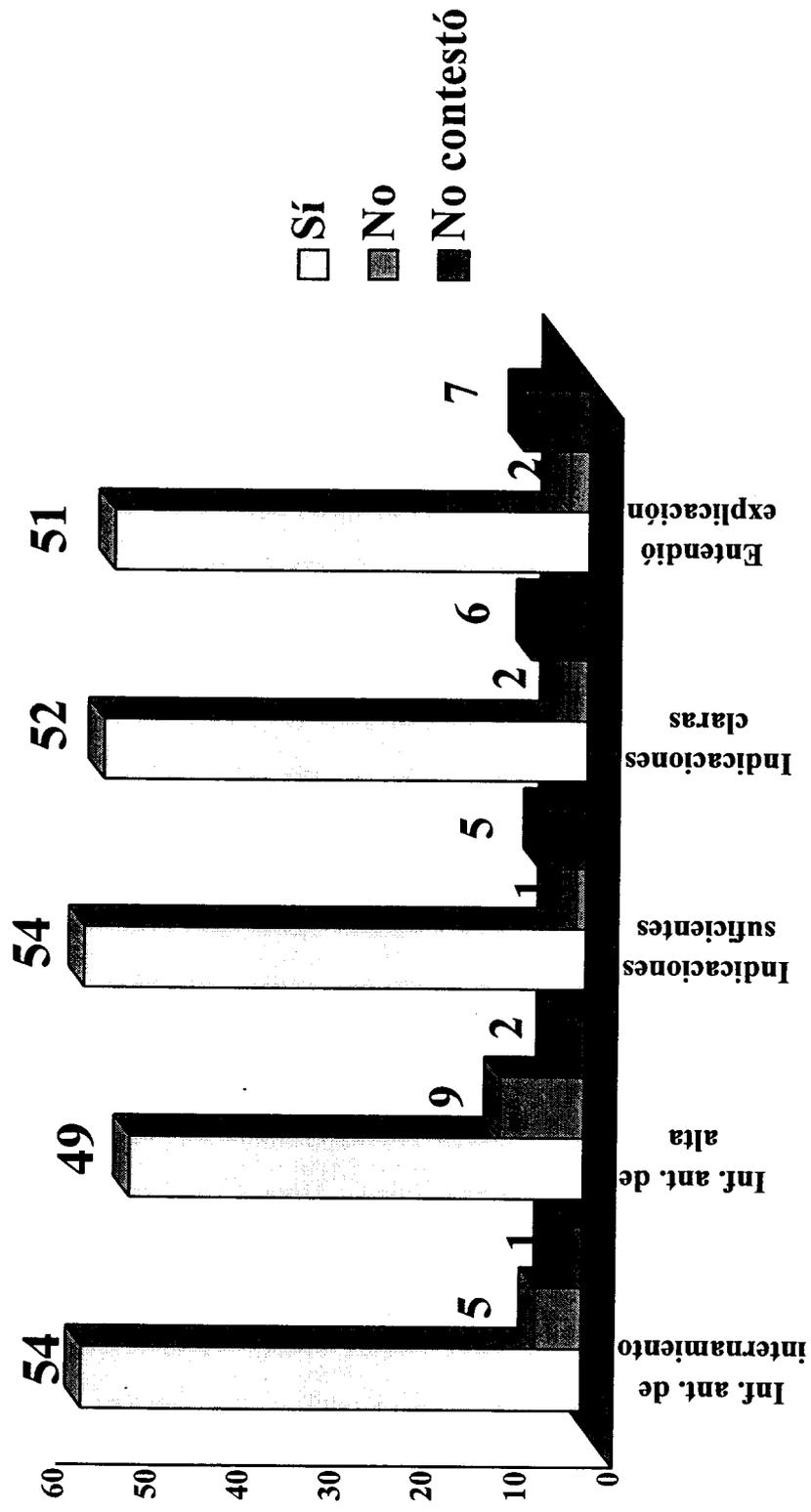


Fuente: Misma Gráfica 14

Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Hospitalización  
Enfermería

Gráfica No. 21



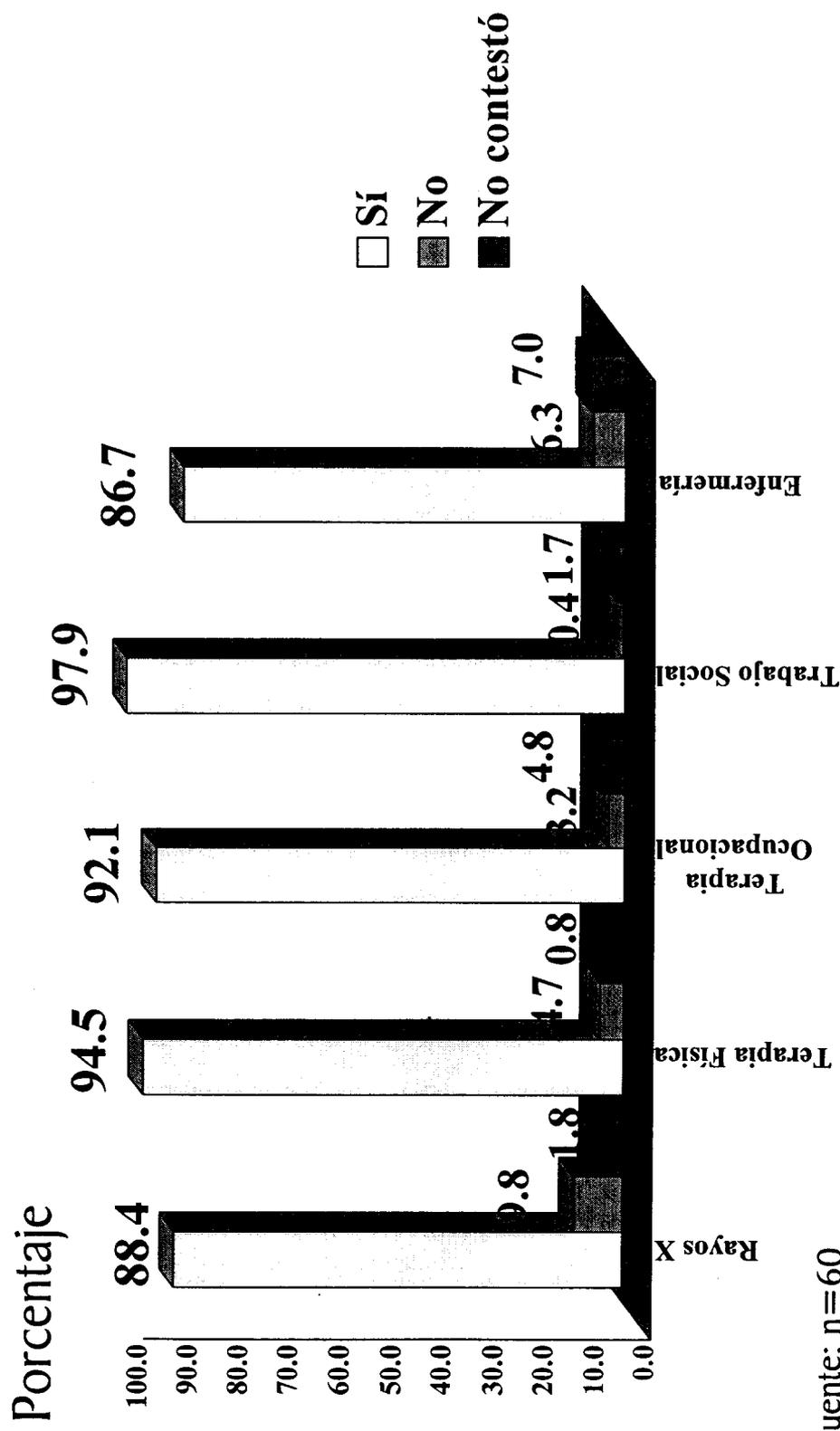
Fuente: Misma Gráfica 14

# Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

## Hospitalización

### Por Departamento

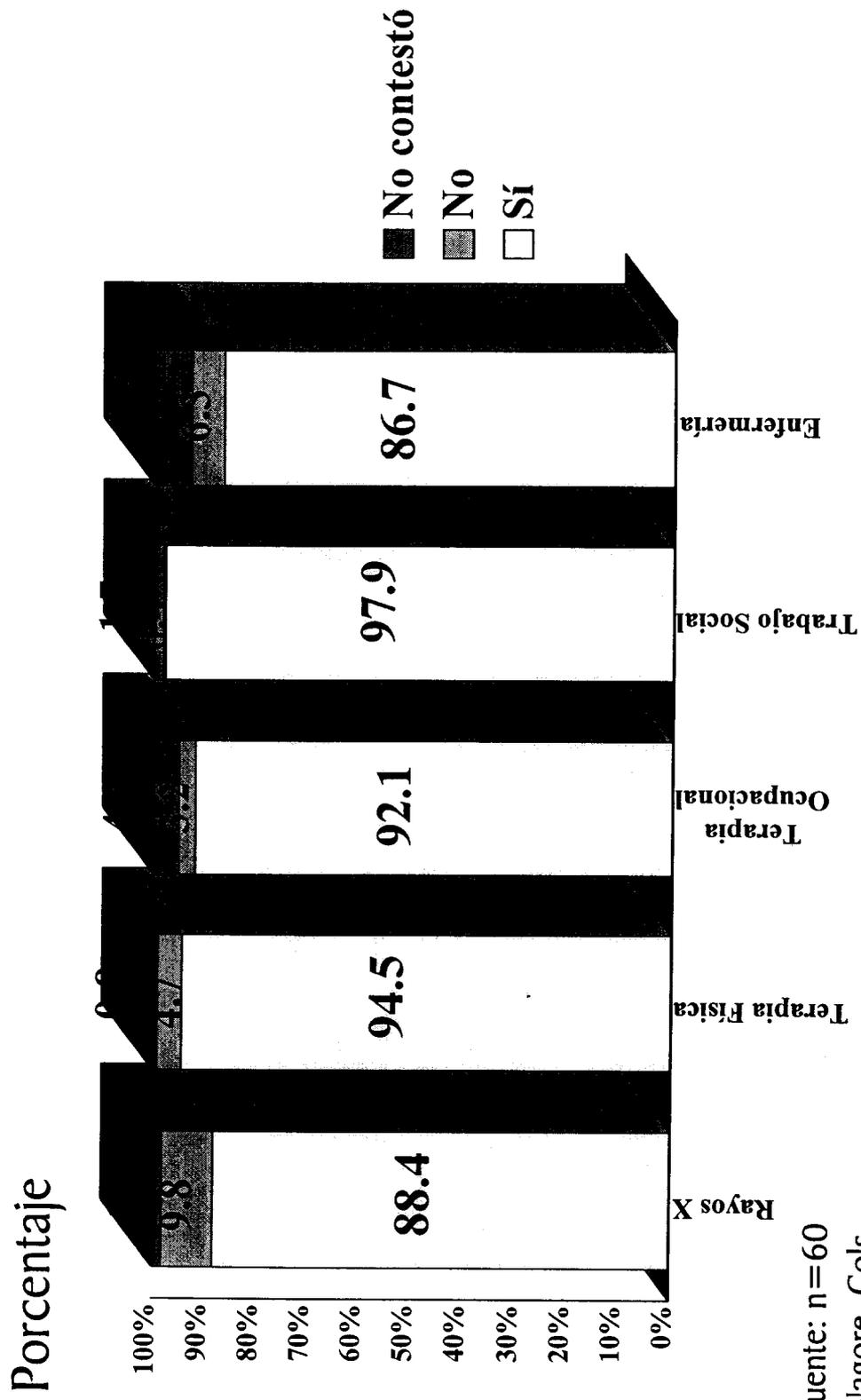
Gráfica No. 22



Fuente: n=60  
Nagore, Cols.

# Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

## Hospitalización Por Departamento Gráfica No. 22



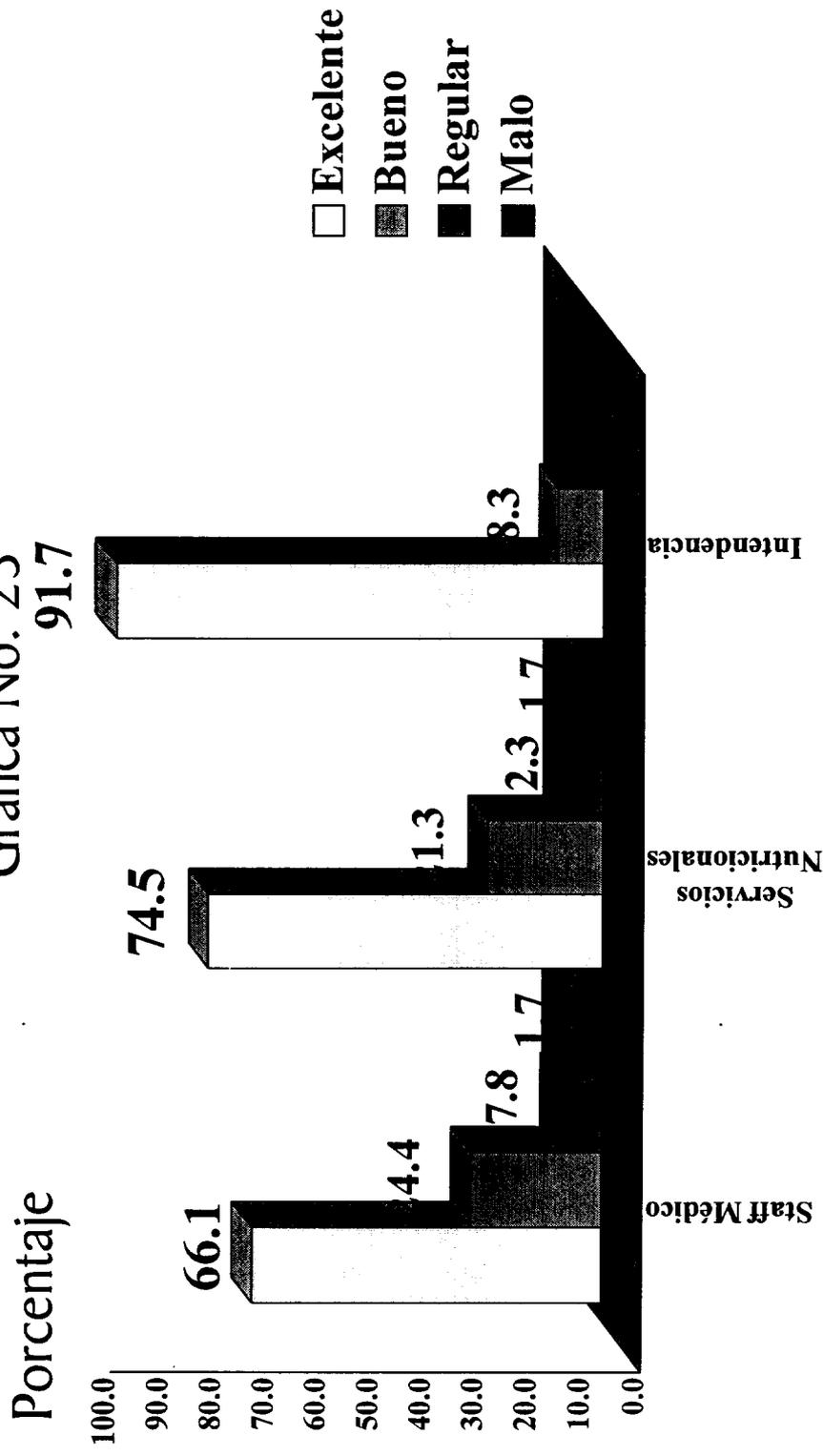
Fuente: n=60  
Nagore, Cols.

Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Hospitalización

Por Departamento

Gráfica No. 23  
91.7

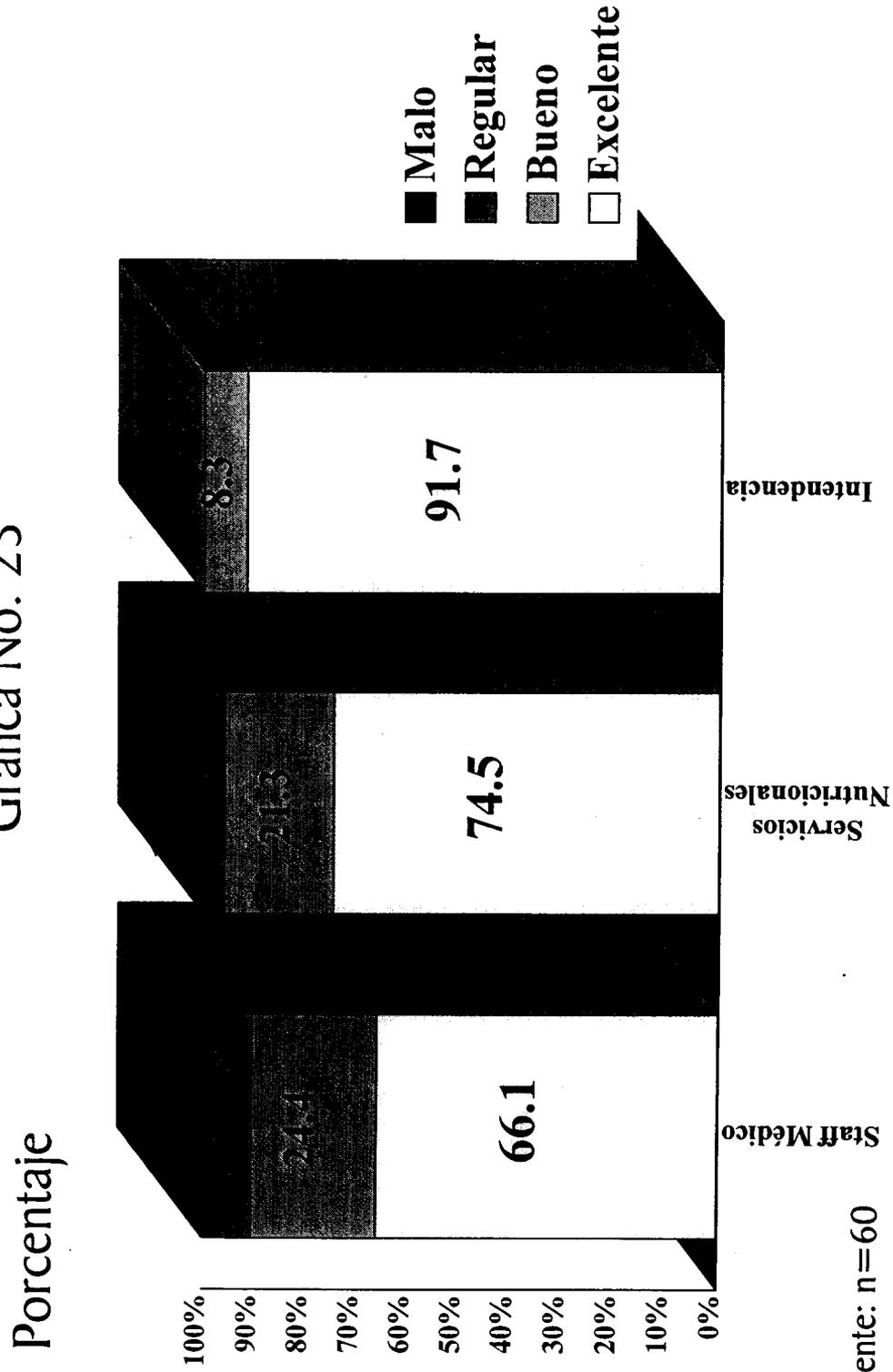


Fuente: n=60  
Nagore, Cols.

# Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

## Hospitalización Por Departamento

Gráfica No. 23

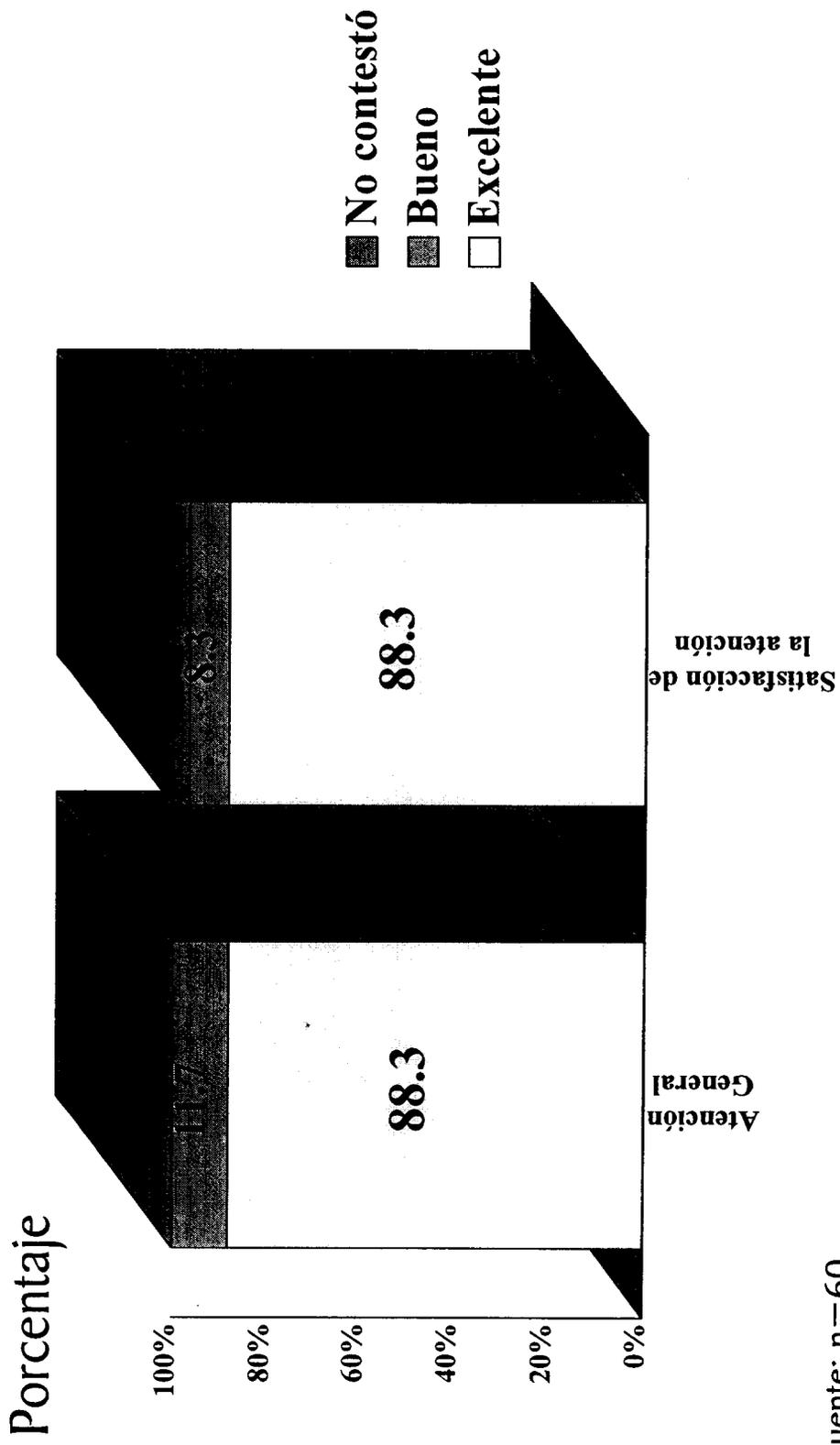


Fuente: n=60  
Nagore, Cols.

Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

Hospitalización  
Por Departamento

Gráfica No. 24



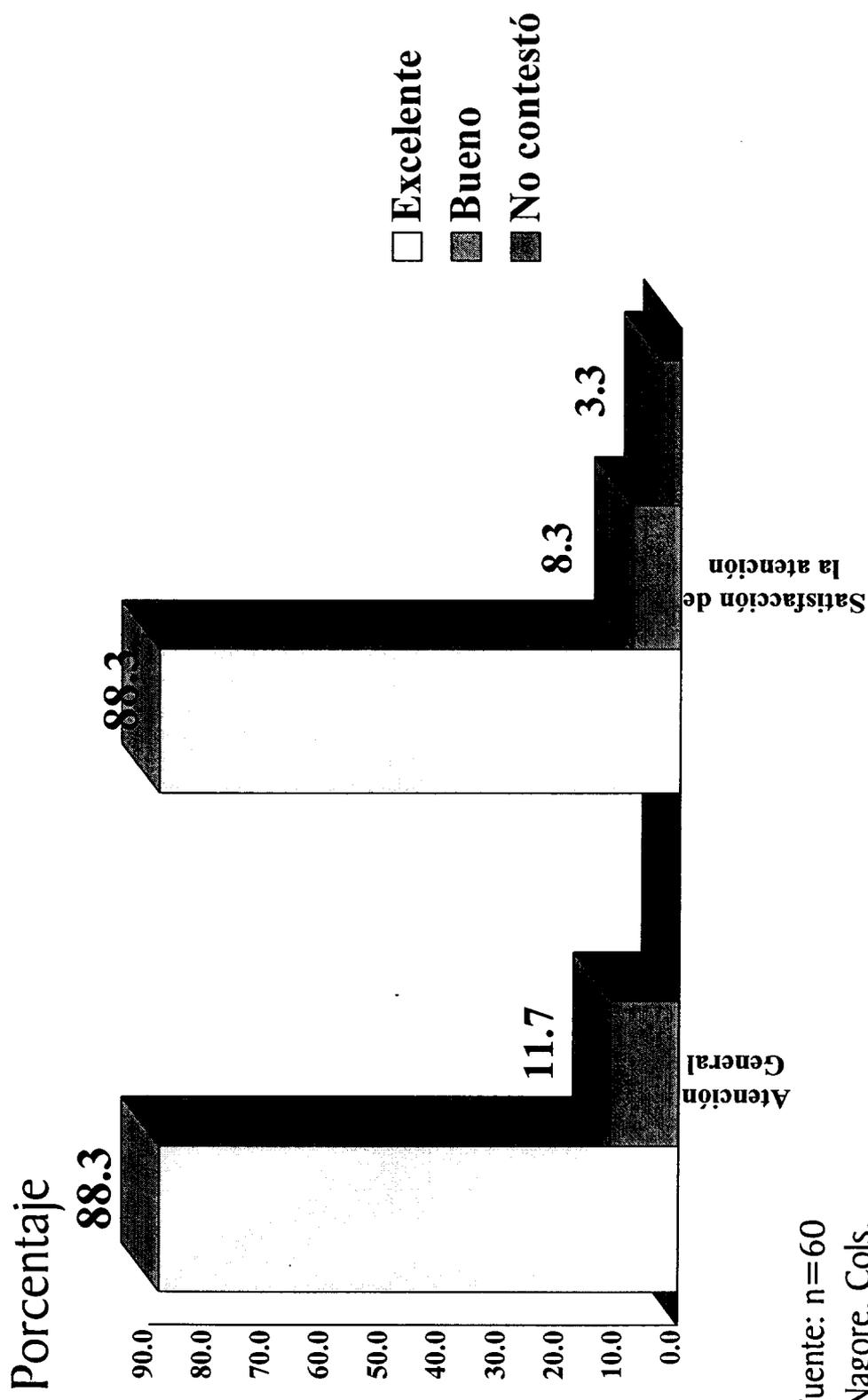
Fuente: n=60  
Nagore, Cols.

# Satisfacción del usuario como parámetro de calidad en la atención del Hospital Shriners para Niños, A.C.

## Hospitalización

### Por Departamento

Gráfica No. 24



Fuente: n=60  
Nagore, Cols.

HOSPITAL SHRINERS PARA NIÑOS, A.C.  
Unidad de México

El siguiente cuestionario es importante para conocer el servicio que usted recibe del Hospital Shriners.

Instrucciones: Solo tache la respuesta que usted considera cierta

1.	¿Es la primera vez que acude al Hospital?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
2.	¿Usted ha recibido atención en otro Hospital?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
3.	¿Fue atendido el día de su cita?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
4.	¿La recepcionista le atendió rápidamente?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
5.	¿La recepcionista fue atenta?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
6.	¿La recepcionista le explicó los trámites?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

7.	¿La enfermera que le atendió fue amable?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
8.	¿La enfermera le explicó lo que iba a hacerle a su paciente?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
9.	¿Usted entendió la explicación de la enfermera?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

10.	¿Fue atendido en el servicio de Rayos X?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
11.	¿En el servicio de Rayos X se le atendió rápido?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
12.	¿En el servicio de Rayos X se le atendió amablemente?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
13.	¿En el servicio de Rayos X se le informó sobre el procedimiento?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
14.	¿Entendió usted la explicación de Rayos X?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
15.	¿La sala de Rayos X estaba limpia cuando recibió la atención?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

16.	¿La trabajadora social le atendió rápidamente?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
17.	¿La trabajadora social fue amable?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
18.	¿La trabajadora social le dio información sobre el Hospital?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
19.	¿Entendió usted la explicación de la trabajadora social?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

20.	¿Fue atendido en terapia física?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
21.	¿En terapia física fue atendido rápidamente?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
22.	¿En terapia física fue atendido cuando se citó?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
23.	¿En terapia física se le explicó el tratamiento?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
24.	¿Entendió usted la explicación de terapia física?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

25.	¿Fue atendido en terapia ocupacional?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
26.	¿Se le atendió rápidamente?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
27.	¿Se le atendió el día de su cita?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
28.	¿Se le informó sobre el tratamiento de su paciente?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

29.	¿Fue usted citado a la consulta externa?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
30.	¿Cuánto tiempo esperó para recibir la consulta?	<input type="checkbox"/> Menos de una hora	<input type="checkbox"/> Mas de una hora.

31.	¿El médico que le atendió fue amable?	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo
32.	¿El médico le informó sobre la enfermedad de su paciente?	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo
33.	¿El médico le informó sobre el tratamiento de su paciente?	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo
34.	¿El médico le informó sobre el pronóstico de su paciente?	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo
35.	¿Entendió la explicación dada por el médico?	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo
36.	¿Fue suficiente la explicación que se le dio?	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo

37.	¿Su paciente fue hospitalizado?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
38.	¿Se le informó con anticipación de su internamiento?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
39.	¿Se le informó con anticipación de su alta?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
40.	¿Las indicaciones de su alta fueron suficientes?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
41.	¿Las indicaciones de su alta fueron claras?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
42.	¿Entendió usted la explicación de su alta?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

43.	El horario de los alimentos es	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo
44.	El aspecto de los alimentos es	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo
45.	La cantidad de los alimentos es	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo
46.	La temperatura de los alimentos es	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo
47.	La calidad de los alimentos es	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo

48.	La limpieza del hospital le parece	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo
-----	------------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	----------------------------------	-------------------------------

49.	En general, la atención recibida en el hospital fue	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo
-----	---	------------------------------------	--------------------------------	----------------------------------	-------------------------------

50.	¿Se siente usted satisfecho con la atención recibida?
	<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo

51. Nos puede hacer alguna sugerencia para atenderle mejor:

Fecha:    /    /     
          mes día año