



**UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**  
**UNIDAD ACADÉMICA COZUMEL**  
**División de Desarrollo Sustentable**  
**Licenciatura en Sistemas Comerciales**

---

---

**Satisfacción de usuarios en los servicios de una  
institución de salud pública en Cozumel**

**Tesis**

Para optar por el título de:

**Licenciado en Sistemas Comerciales**

**P R E S E N T A:**

**Rene Francisco Morales Vivas**

**Integrantes del comité de supervisión de tesis**

Dr. Romano G. Segrado Pavón  
**Director**

Mtro. Rafael González Plascencia  
**Supervisor**

Mtra. María de Jesús Moo Canul  
**Supervisora**

**Cozumel Quintana Roo, noviembre 2017**



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO  
DIVISIÓN DE DESARROLLO SUSTENTABLE

Cozumel, Quintana Roo, a 30 de octubre de 2017

Con fundamento en el artículo 100 A, 101, 102, 103, 104, 106, 107, 108, 109 y 110 del Reglamento de Estudios Técnicos y de Licenciatura de la Universidad de Quintana Roo, los miembros del Comité de Asesores del trabajo de tesis denominado: "**Satisfacción de usuarios en los servicios de una institución de salud pública en Cozumel**", elaborado por el C. **Rene Francisco Morales Vivas** (matrícula 98-02230) de la Licenciatura en Sistemas Comerciales, tenemos a bien informar que otorgamos nuestra anuencia y aprobación del documento de tesis presentado, como requisito parcial para obtener el grado de:

**Licenciado en Sistemas Comerciales**

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO  
UNIDAD ACADÉMICA COZUMEL

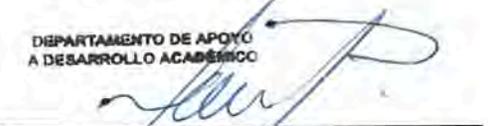
Atentamente



  
Dr. Romano Gino Segrado Pavón

Director

DEPARTAMENTO DE APOYO  
A DESARROLLO ACADÉMICO

  
Mtro. Rafael González Plascencia

Revisor



  
Mtra. María de Jesús Moo Canul

Revisor

# Índice

|  |    |
|--|----|
| Dedicatoria.....   | 4  |
| Dedicatoria.....   | 5  |
| Introducción.....  | 6  |
| Capítulo I Calidad en los servicios públicos.....                          | 11 |
| 1.1 Marco conceptual.....  | 11 |
| 1.1.1 Calidad.....   | 11 |
| 1.1.2 Servicios.....   | 12 |
| 1.1.3 Satisfacción.....  | 13 |
| 1.2 Marco referencial.....   | 14 |
| 1.2.1 La Organización Mundial de la Salud.....                             | 14 |
| 1.2.2 Sistema Mexicano de Salud.....                                       | 15 |
| 1.2.3 Plan Nacional de Salud 2013 – 2018.....                              | 16 |
| 1.2.4 Decálogo de los servicios del IMSS.....                              | 17 |
| 1.2.5 Inicios de los servicios de salud pública en Quintana Roo.....       | 18 |
| 1.2.6 Diagnóstico situacional del IMSS en Cozumel.....                     | 19 |
| Capítulo II Metodología.....   | 23 |
| 2.1 Método.....  | 23 |
| 2.2 Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Servicios Médicos..... | 24 |
| 2.3 Diseño del instrumento.....  | 25 |
| 2.4 Selección de datos de análisis.....                                    | 26 |
| 2.5 Muestra.....   | 26 |
| 2.6 Fiabilidad del instrumento.....  | 27 |
| 2.7 Limitaciones de la investigación.....                                  | 30 |
| Capítulo III Resultados.....   | 32 |
| 3.1 Perfil del usuario del IMSS Cozumel.....                               | 32 |
| 3.2 Aspectos más importantes que influyen en la calidad.....               | 33 |
| 3.3 Aspectos más importantes de satisfacción de los usuarios.....          | 36 |
| 3.4 Comprobación de la hipótesis.....                                      | 45 |
| Discusión  | 47 |
| Conclusión.....  | 51 |
| Bibliografía.....  | 55 |
| Anexos   | 60 |

## Lista de Tablas

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| Tabla 1         | Población usuaria de los servicios médicos del IMSS .....           | 20 |
| Tabla 2         | Cartera de servicios del HGSZCMF 2 .....                            | 21 |
| Tabla 3         | Alfa de Cronbach .....  | 28 |
| Tabla 4         | Análisis de fiabilidad por pregunta del cuestionario .....          | 28 |
| Tabla 5         | Tipo de usuario .....   | 32 |
| Tabla 6         | Turno de consulta de medicina familiar .....                        | 32 |
| Tabla 7         | Análisis descriptivo de resultados .....                            | 33 |
| Tabla 8         | Problema de salud que le hizo venir a esta Unidad .....             | 34 |
| Tabla 9         | Atención médica en el Instituto Mexicano del Seguro Social .....    | 36 |
| Tabla 10        | Satisfacción con la atención que recibe en esta clínica .....       | 36 |
| Tabla 11        | Consulta en hora señalada .....                                     | 37 |
| Tabla 12        | Medicamentos en la farmacia de la Unidad .....                      | 37 |
| Tabla 13        | Trato recibido en esta Unidad .....                                 | 38 |
| Tabla 14        | Trato que le brindó la asistente médica de esta Unidad .....        | 38 |
| Tabla 15        | Trato que le brindó el médico responsable de esta Unidad .....      | 39 |
| <b>Tabla 16</b> | Trato que le brindó el personal del módulo (TAOD) .....             | 40 |
| Tabla 17        | Trato que le brindó el personal de laboratorio de esta Unidad ..... | 40 |
| Tabla 18        | Trato que le brindó el personal de rayos X de esta Unidad .....     | 41 |
| Tabla 19        | Trato que le brindó el personal de farmacia de esta Unidad .....    | 41 |
| Tabla 20        | Trato que recibió en esta Unidad en la visita del día de hoy .....  | 42 |
| Tabla 21        | La limpieza de la clínica .....                                     | 42 |
| Tabla 22        | La limpieza de los baños en la clínica .....                        | 43 |
| <b>Tabla 23</b> | Material sanitario (jabón y papel higiénico) .....                  | 43 |
| Tabla 24        | Recomendaciones para mejorar el servicio de esta clínica .....      | 44 |

## Dedicatoria

A Dios

Por tenerme siempre presente en cada paso que doy, por todas las bendiciones que derrama sobre mí por su infinita bondad y amor, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido soporte y compañía en mi andar y por haberme permitido llegar hasta este punto para lograr mis objetivos.

A mis padres Rene y Conchi

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi esposa Merlinda e Hijas Renata y Regina

Que han sido mi mayor motivación para el logro de mis objetivos para no rendirme, por todo su apoyo y sacrificio para que papá retome sus estudios y pueda concluir con el reto de la titulación, y poder llegar a ser un ejemplo para ustedes.

A mis hermanos Gaby y Toño:

Gaby por ser el ejemplo de una hermana mayor y de la cual aprendí que siempre hay que jalar para adelante, y ser parte de este logro cuidando y consintiendo a mis niñas no solo en horarios de clase gracias por tu apoyo

Toño por colaborar en el fortalecimiento de la unión familiar por que la familia siempre crezca y permanezca unida.

A mis Abuelitas, Tíos, Tías, primos y sobrinos por todo su cariño y buenas vibras.

¡Gracias a ustedes!

## **Dedicatoria**

Mis agradecimientos sinceros a la universidad de Quintana Roo Campus Cozumel por permitirme esta gran oportunidad de concluir con mis estudios y obtener el título de Licenciado en Sistemas Comerciales. Al Mtro. Leonel por sus atenciones y apoyo en todo el proceso de la titulación.

A mis supervisores al Mtro. Rafael González Plascencia y Mtra. María de Jesús Moo Canul gracias por sus comentarios, correcciones y aportaciones para esta tesis.

Mi especial agradecimiento a mi Director de Tesis Dr. Romano G. Segrado Pavón, gracias por su paciencia, por la motivación, porque con su ayuda y aliento lo difícil se volvió fácil, porque con su dedicación se reactivó la esencia de universitario que teníamos olvidado, pero sobre todo por la confianza que depositó en nosotros, para lograr la titulación después de muchos años de habernos separado de las aulas de estudio.

Muchas gracias.

## Introducción

En México, la administración pública de salud está comprometida a brindar un servicio de excelencia, acorde a las expectativas y requerimientos de los ciudadanos y usuarios, política nacional en la cual todos los servidores públicos deben realizar sus funciones con actitud de servicio, responsabilidad, eficiencia, transparencia y profesionalismo, aunque en ocasiones la falta de modernización, la limitación de recursos, así como actitudes personales contradictorias con un buen servicio, afectan a algunos usuarios del seguro social público, quienes se retiran insatisfechos de los servicios recibidos.

Los servicios de salud pública en México están integrados por varias instituciones que atienden diversos sectores de la población asegurada. Uno de estas instituciones relevantes es el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), que reconoce la importancia de la atención de calidad para sus usuarios, pacientes y sus familiares. Dentro del IMSS existen diversos actores que brindan servicios directos o indirectos a los derechohabientes o usuarios del sistema de salud, entre los que se incluyen directivos de la organización (hospitales, clínicas, sanatorios y similares), profesionales de la salud, tales como: personal de enfermería, personal administrativo y personal de soporte. En conjunto, la organización, los profesionales y el personal que colabora en la salud pública, tienen un gran interés por la calidad del servicio en todos los ámbitos, y se encuentran comprometidos con esta filosofía.

El compromiso por la calidad en la salud incluye rutinas, procedimientos, normas y expectativas sociales para que el servicio se realice y cumpla con las exigencias de calidad que usuarios, pacientes y sus familiares demandan (Sutton y colaboradores, 2013). Así, la gestión de la calidad es una función que incluye funciones, tareas y coordinación, e involucra a toda la Institución, en todos sus niveles. Como tal, la verificación de este objetivo implica la medición real, para contrastar con los parámetros aceptados y actuar sobre la diferencia. Es importante entender que este proceso de

mejora continua parte de la intención de perfeccionamiento del servicio, no de la sanción (Donabedian, 1991).

En el sector de la salud pública, la actitud hacia el servicio de calidad debe convertirse en una parte cotidiana de la vida profesional, por lo tanto es necesario medir las situaciones de interacción entre usuarios y servidores (IMSS, 2015c), en todos los aspectos cotidianos del IMSS, para mejorar continuamente los procesos y subprocesos de las instituciones que ofrecen servicios de salud, monitoreando los procesos para mantener, mejorar o mantener la calidad considerando mejorar constantemente cada una de las áreas que integran el IMSS, en especial sus unidades médicas regionales, como el Hospital General de Sub zona no. 2 de la isla de Cozumel.

Este hospital presenta el problema prácticamente común a todos los servicios de salud de las instituciones públicas, en todas las áreas involucradas, que implica cumplir el compromiso de acatar las normas de salud y ofrecer procesos que atiendan las expectativas sociales y las exigencias de calidad de usuarios, pacientes y familiares, por lo cual es necesario medir la calidad del servicio para que los servidores de la salud pública asuman la responsabilidad de llevar a cabo las acciones a realizar de manera óptima (Narváez, Rivas & Chávez, 2015).

Por lo tanto, la pregunta de investigación que se pretende responder es la siguiente: ¿cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de salud del Hospital General de Sub zona no. 2 de la isla de Cozumel? Con un nivel de satisfacción adecuado, la gestión pública consolida su paradigma de servicio de calidad y también fortalece su eficiencia en un contexto de competitividad y de reconocimiento social de la calidad como principio de legitimidad gubernamental (Moyado, 2002; Plascencia & Karam, 2010).

Es necesario determinar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud pública, con el propósito de mejorar continuamente los procesos y sus resultados, identificando los factores de mejora que permitan cumplir las expectativas sociales, para

lo que debe medirse del desempeño en la ejecución de los procesos y en la prestación de los servicios brindados, de acuerdo a requerimientos y expectativas.

“La calidad es la esencia de cualquier tipo de acción o actividad y se encuentra implícita en todas las áreas del desarrollo del individuo y de la sociedad” (Secretaría de Salud, 2015:11), de tal forma que la atención de calidad en la salud no es una excepción. Muy a pesar de todos los conocimientos, adelantos y voluntades realizados por la sociedad, la insuficiencia de calidad o de garantía de la calidad es una constante que representa un desafío para la sociedad misma, para lograr esquemas deseables y continuos que trasciendan en su avance sanitario y social. No obstante, la ausencia de calidad en los servicios de salud se observa de diferentes maneras, a través de los limitados accesos a los servicios de salud, incremento de costos, quejas médicas, usuarios insatisfechos y descontentos con los profesionales de la salud, afectación de la credibilidad y confianza a los servicios de salud por parte de los usuarios y en ocasiones, en pérdidas humanas (Secretaría de Salud, 2015).

Para Solórzano & Aceves (2013) la calidad del servicio es una preocupación antigua en las empresas e instituciones públicas, debido a que las personas siempre buscan la mejor atención al solicitar un producto o servicio, de igual forma entre algunos de los factores que influyen en la satisfacción del cliente están la confiabilidad, trato amable, tiempos razonables de espera, precios, y constante innovación por parte de las empresas, por lo cual las organizaciones se han dado a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas expectativas y tratar de satisfacerlas.

Actualmente, existe una gran competencia entre las organizaciones por brindar una mejor atención del cliente, pero basta solo un momento en incumplir con las políticas establecidas para la calidad en el servicio y perder ese usuario o cliente o generar una queja o insatisfacción al usuario y que este opte por ir hacia la competencia. Por lo anterior, el objetivo de cumplir con la satisfacción al cliente es fundamental, y se debe brindar la mejor atención posible.

Por lo mencionado anteriormente, se cree que cada organización, ya sea pública o privada, debe considerar conocer aspectos estratégicos relacionados con la calidad del servicio al cliente, para brindarla y emplearla correctamente, desarrollando un ambiente más confortable tanto para sus empleados, clientes actuales y futuros clientes, ya sea por el aumento de la demanda y prestación de los servicios de salud o por los efectos de una mejor atención.

Por otra parte, “la globalización está propiciando la implantación de sistemas de atención de servicios de salud con características similares que cumplan con estándares de calidad internacional” (Secretaría de Salud, 2015: 11), orientados hacia la evaluación del desempeño de la calidad de la atención.

En Cozumel, es muy frecuente escuchar que los servicios de salud que se prestan en las instituciones públicas y por qué no decirlo también en las instituciones privadas, distan mucho de ser servicios de calidad, en la perspectiva de los usuarios de estos servicios médicos, algunos de los motivos que definen la mala calidad en la atención son el maltrato por parte del personal de salud, los largos tiempos de espera, la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico, esta última percepción es más frecuente en los usuarios de los servicios de seguridad social, que en los usuarios de los servicios de salud privados.

Esta perspectiva de los usuarios, en relación a la mala calidad de los servicios de salud en las instituciones de seguridad social, tiene que ver con las características del proceso de atención, la mejoría de la salud, de la estructura y de la accesibilidad a los servicios. Sin embargo, las condiciones económicas, laborales y sociales de los usuarios de estos servicios, no les permite acceder a servicios de salud privados por lo que regresarán al mismo lugar de atención donde no lo atendieron bien y fue sometido a los largos tiempos de espera etc. Por esta razón es necesario profundizar en el conocimiento de la perspectiva poblacional, y determinar la necesidad de implementar acciones y estrategias en los servicios de salud para la mejoría continua de la calidad de la atención.

La hipótesis neutral del estudio fue la siguiente: El nivel de satisfacción general de los usuarios de los servicios públicos de salud del Hospital General de Sub zona no. 2 de la isla de Cozumel es bueno o regular. Por otra parte, la hipótesis afirmativa fue: El nivel de satisfacción general de los usuarios de los servicios públicos de salud del Hospital General de Sub zona no. 2 de la isla de Cozumel es muy bueno o excelente. El objetivo general del estudio fue evaluar los factores que influyen en la atención de calidad en los servicios de salud pública en una institución de la isla de Cozumel. Los objetivos específicos fueron los siguientes:

1. Identificar los aspectos más importantes que influyen en la atención de calidad de los servicios de salud pública en una institución de la isla de Cozumel.
2. Determinar las afectaciones que se derivan de la deficiente atención de calidad en los servicios de salud pública en una institución de la isla de Cozumel.
3. Reflexionar sobre las experiencias adquiridas en ámbito laboral en relación a la calidad de la atención en los servicios de salud en una institución pública en Cozumel.

Este documento será de utilidad para mejorar la prestación del servicio del Hospital General de Sub zona no. 2 de la isla de Cozumel, en todos sus departamentos de atención al público. Los resultados también pueden permitir mejorar el proceso de selección de personal, ampliar o re-dirigir los cursos de capacitación que se imparten anualmente.

Finalmente, los usuarios satisfechos comunican sus experiencias positivas y negativas fuera de la Institución, por lo que es una forma de difusión acerca del servicio recibido que puede generar una imagen o percepción desfavorable a nivel social, afectando la inversión pública o la toma de decisiones en las áreas prioritarias del servicio de salud pública.

## **Capítulo I Calidad en los servicios públicos**

### **1.1 Marco conceptual**

En este apartado se presentan las palabras o conceptos más importantes para este documento, con la intención de lograr un marco común de referencia y explicación al mismo. Se definen los conceptos de calidad, servicio y satisfacción, vinculados al trato cotidiano con las personas en un entorno de salud pública.

#### **1.1.1 Calidad**

Kotler y Armstrong (2012) definen un servicio como “una actividad o un beneficio que una parte puede ofrecer a otra, la cual es esencialmente intangible y no resulta de la posesión de alguna cosa”, este concepto es aplicable a un amplio rango de actividades (Sotó, 2004).

Para Alcalde (2009), un servicio es de calidad si cumple con las especificaciones que han fijado de antemano sus diseñadores. De acuerdo a la norma UNE-EN-ISO 9000, la calidad se define como el nivel en el que un grupo de características cumple con las necesidades o expectativas para lo que fue creado. Estos rasgos deben satisfacer las necesidades del cliente (Alcalde, 2009).

Según Varo Jaime (1994), la calidad es un ideal, que implica la capacidad de adecuación al uso, es el plus que posee un bien o servicio que favorece en el bienestar y satisfacción de los clientes. Está estrechamente ligada a aquellas particularidades que el usuario o consumidor acepta como convenientes para él; por eso se juzga según lo percibe el usuario y no según lo ve el proveedor, este concepto toma en cuenta las necesidades de cliente en el diseño del producto que debe satisfacerla y desarrollarlo cumpliendo las especificaciones de aquel

En este documento, la calidad se entiende según la definición de Kotler y Armstrong (2012), ya que se adecua mejor a los servicios de salud que brinda el IMSS Cozumel: intangibilidad, falta de posesión, beneficios para la salud personal.

### **1.1.2 Servicios**

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, es en primer lugar un proceso que puede aplicarse a bienes no materiales con la peculiaridad de que estos bienes son consumidos en el mismo momento de ser producido, y cuya ejecución requiere del manejo preciso operativo, mediante un trato directo con el cliente o consumidor final (Aguilar y Vargas, 2010).

Según Kotler y Armstrong (2012) “es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

El servicio al cliente es la creación de un proceso de gestión entre clientes e instituciones que brinda servicio, que buscan satisfacer las expectativas y beneficios mutuos. Para este proceso se apoya de las experiencias y comentarios de sus clientes y prestadores de servicio en cada momento de la prestación, con el propósito de identificar las áreas de oportunidad y darle la atención oportuna, de esta manera, mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio prestado por la organización (Duque, 2005).

La naturaleza de los servicios, no permite que pueda determinarse como una propiedad, ya que generalmente se consideran inmateriales, de igual forma su consumo no puede separarse de la producción. Los servicios son productos complejos ya que son producidos según la demanda, necesidades y las condiciones de quien los consumen y son el resultado del trabajo de sus productores. Con la característica de que al momento de concluir con su producción estos ya han sido recibidos por sus consumidores (Valotto, 2011).

En este caso, la mejor definición, y la que guiará este documento es la propuesta de Duque (2005) ya que existe una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización (en este caso el IMSS), aunque las otras definiciones también son pertinentes para el caso del servicio de salud pública.

### **1.1.3 Satisfacción**

La satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, es una percepción muy subjetiva y compleja para su determinación ya que para poder identificar si existe la satisfacción o insatisfacción, en el sujeto, es necesario que exista la intención en otro para generar o producir la satisfacción, para que este pueda indicar una opinión positiva o no, es decir “satisfactorio” o no. Es el resultado del proceso en el cual el sujeto recibe la atención efectiva a sus necesidades de una forma positiva, agradable y afectiva. Se podría definir, entonces, como la evaluación positiva que el usuario da durante y posterior al uso o consumo, y que tiene la posibilidad de cambiar en durante el proceso (Velandia, Ardón y Jara, 2007).

La satisfacción es un indicador para la evaluación de la calidad, que aportará información acerca de cómo es recibido por el usuario al contacto con los diferentes servicios (De Los Ríos y Ávila, 2004).

La satisfacción del usuario con respecto al funcionamiento y a los atributos de un servicio o producto, está directamente relacionada con el uso. existe un nivel de satisfacción, inapropiado por el cual los usuarios dejan de utilizar un servicio o producto y buscan fuentes alternativas. También puede afirmarse que el grado de uso nos determina la satisfacción de los usuarios, cuando el uso es opcional y no obligatorio. Desde el punto de vista de los servicios, se entiende por satisfacción de usuarios la evaluación positiva que le otorgan al servicio prestado cuando cumple con los objetivos para lo que fue creado. La satisfacción es el resultado que se quiere alcanzar por las organizaciones prestadoras de servicio, cumpliendo con los valores y expectativas del usuario,

considerando los factores, como el tiempo invertido, el dinero, o el esfuerzo o sacrificio (Rey, 2000).

En este estudio, la satisfacción es una cualidad o atributo evaluado luego del servicio recibido o pos-consumo, que puede cambiar en cada transacción, en acuerdo a la definición de Velandia, Ardón & Jara (2007).

## **1.2 Marco referencial**

Las instituciones de salud pública nacionales e internacionales tienen objetivos y metas comunes, que deben reflejarse en el bienestar y salud de la población, ya sea adulta, infantil, o de cualquier clase.

### **1.2.1 La Organización Mundial de la Salud**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) entró en vigor el 7 de abril de 1948, fecha que se conmemora el Día Mundial de la Salud, Entre los motivos que originaron la conformación de este organismo internacional, fue la posibilidad de establecer una organización mundial dedicada a la salud, con el objetivo de construir un futuro mejor y más saludable para las personas de todo el mundo, trabajando junto con los gobiernos y otros asociados para que todas las personas gocen del grado máximo de salud que se pueda lograr. “Según OMS, un sistema de salud funciona adecuadamente si al responder tanto a las necesidades como a las expectativas de la población cumple los siguientes objetivos mejorar la salud de la población; reducir las inequidades en salud; proveer acceso efectivo con calidad y mejorar la eficiencia en el uso de los recursos”, según lo establecido en el Plan nacional de desarrollo vigente (Gobierno de la República, 2013), publicado en el Diario Oficial de la Federación: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle\\_popup.php?codigo=5299465](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5299465).

En septiembre de 2002, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en conjunto con la Organización Panamericana de la Salud (OPS) publicó el libro “La Salud Pública en las

Américas: Renovación conceptual, evaluación del desempeño y bases para la acción” (Organización Panamericana de la Salud, 2002), El documento tiene entre sus iniciativas proponer una definición de salud pública y de sus acciones en todos los países de América, así mismo procura establecer los compromisos para mejorar la salud pública en el continente Americano. Este documento define como novena función esencial garantizar la calidad de los servicios de salud (2002).

De igual forma en la Conferencia Sanitaria Panamericana celebrada en octubre 2007, se aprobaron las líneas de acción regionales para garantizar la Calidad de la Atención Sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente, con base a seis estrategias (Conferencia Sanitaria Panamericana, 2007):

1. Introducir y fortalecer la cultura de la evaluación, la mejora continua y la seguridad del paciente.
2. Identificar líderes nacionales que actúen de forma proactiva y realicen acciones relativas a la calidad de atención y seguridad del paciente.
3. Involucrar en la calidad a los niveles de gobierno y gerenciales, al mismo tiempo que a los niveles de ejecución.
4. Realizar un trabajo interdisciplinario.
5. Promover la participación activa de los profesionales para la gestión de la calidad.
6. Incorporar la participación del paciente, la familia y la comunidad en la toma de decisiones y en la promoción del autocuidado

### **1.2.2 Sistema Mexicano de Salud**

El sistema de salud de México está constituido por dos sectores: público y privado. El sector público comprende a las instituciones de seguridad social, entre las más importantes destacan el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), y otros, que prestan servicios a los trabajadores públicos y privados; además están las instituciones que prestan servicios a la población sin seguridad social: el Seguro Popular de Salud

(SPS), la Secretaría de Salud (SSA), los Servicios Estatales de Salud (SESA) y el Programa IMSS-Oportunidades (IMSS-O).

Estas instituciones prestan sus servicios en sus propias instalaciones y con su propio personal, con recursos del gobierno federal y estatal, además de una pequeña contribución que pagan los usuarios al recibir la atención (cuotas de recuperación). El sector privado se auto-financia con los usuarios al momento de recibir la atención y con las primas de los seguros médicos privados.

### **1.2.3 Plan Nacional de Salud 2013 – 2018**

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en su artículo 26, apartado A, que el gobierno establecerá un plan para el desarrollo nacional que proporcione la firmeza y el engrandecimiento de la economía nacional, y es a través del Plan Nacional de Desarrollo, que la Administración Pública Federal encamina obligatoriamente sus programas. En ese sentido, el Programa Sectorial de Salud 2013-2018 establece seis objetivos asociados a las Metas Nacionales (Plan nacional de desarrollo, 2013: s/p):

1. Consolidar las acciones de protección, promoción de la salud y prevención de enfermedades.
2. Asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad.
3. Reducir los riesgos que afectan la salud de la población en cualquier actividad de su vida.
4. Cerrar las brechas existentes en salud entre diferentes grupos sociales y regiones del país.
5. Asegurar la generación y el uso efectivo de los recursos en salud.
6. Avanzar en la construcción del Sistema Nacional de Salud Universal bajo la rectoría de la Secretaría de Salud.

#### **1.2.4 Decálogo de los servicios del IMSS**

Como parte de las acciones que establece el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), alineado al Plan Nacional de Desarrollo [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5326219&fecha=12/12/2013](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5326219&fecha=12/12/2013), de la Administración Pública Federal de “asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad” (2013: 25), con el propósito de mejorar la calidad y calidez de los servicios médicos que presta el Instituto Mexicano del Seguro Social, establecidos en el Artículo 2 de la Ley del Seguro Social LSS (Última Reforma DOF 12-11-2015), en donde se indica que la seguridad social debe de garantizar el derecho a la salud, atención médica, la protección del bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión garantizada por el Estado (Artículo 2).

A partir del 2016, el IMSS pone en marcha un programa que consta de 10 medidas concretas (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2016a), encaminadas a reducir tiempos de espera en la atención, ampliar la capacidad de los servicios que presta a sus usuarios y la simplificación de trámites de derechohabientes y patrones. Entre las propuestas establecidas en este programa se tienen (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2016a: 2):

1. La agilización para la asignación de camas con la reducción de los tiempos de espera para gestionar la desocupación y ocupación de éstas.
2. Los pacientes que acudan con el médico familiar podrán obtener el mismo día el pase, de la consulta al especialista, en los casos que así se requieren.
3. Los quirófanos se usarán eficientemente los fines de semana.
4. Se iniciará la construcción de más de 40 clínicas y se concluirán los hospitales comprometidos en el periodo 2016-2018.
5. La realización de trasplantes de riñón y córnea se incrementará en 10% y se aumentará la donación cadavérica en 14%.
6. La digitalización de trámites se extenderá a nivel nacional a través del IMSS Digital.
7. En 2016 se abrirán 25 000 nuevos lugares en guarderías.

8. Los padres de familia que tienen a sus hijos en guarderías, ya no perderán un día de trabajo para obtener el documento de valoración médica, ya que podrán presentar el justificante médico de una pediatría particular.

9. Se concluirá la eliminación del 100% del requisito para la comprobación de supervivencia de los pensionados.

10. El sitio web del IMSS, uno de los más visitados en México, será rediseñado para el fácil uso de todos sus derechohabientes

También se establecen otras estrategias complementarias:  
<http://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/201602/025>.

Además, se ampliarán los siguientes programas (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2017: 3):

- a) Campaña “SER IMSS” (capacitación en buen trato para al personal que tiene interacción directa con los derechohabientes).
- b) Unifila para atención a pacientes sin cita.
- c) Fortalecimiento del abasto de medicamentos.
- d) Receta resurtible en unidades de primer nivel.
- e) Atención en urgencias.
- f) Código Infarto (atención inmediata a pacientes con males cardíacos).

Finalmente, se realizarán acciones colectivas con el sindicato del IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2016b) para que estas medidas sean ampliamente divulgadas y aplicadas.

### **1.2.5 Inicios de los servicios de salud pública en Quintana Roo**

En Quintana Roo, en el año de 1974 la Secretaría de Salud y Asistencia contaba con 19 unidades médicas a lo largo de todo el estado dependientes de la federación. Para los años noventa, se crea una estructura denominada Organismo Público Descentralizado que da autonomía a los estados para la administración de estas unidades de salud (Rodríguez & Rodríguez, 1998).

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) inició sus prestaciones médicas en el estado de Quintana Roo en 1958, en la ciudad de Chetumal. En la actualidad, el IMSS cuenta con hospitales y unidades de medicina familiar en todo el estado. En cuanto al ISSSTE, en 1962, en Chetumal comenzaron a otorgarse las prestaciones a sus derechohabientes. Antes de ese año el ISSSTE subrogaba servicios a la Secretaría de Salud y Asistencia y a médicos particulares.

Con la creación de centros de turismo en Quintana Roo, desde la década de los setenta, empezaron a surgir hospitales privados de carácter lucrativo (Fajardo, 2004).

### **1.2.6 Diagnóstico situacional del IMSS en Cozumel**

Una de las instituciones públicas de Salud, dependiente del Instituto Mexicano del Seguro Social, es el Hospital General de Sub Zona con medicina familiar No. 2, que se encuentra ubicado en la Calle 11 número 600 colonia Independencia en el municipio de Cozumel, Quintana Roo con una superficie construida de 1,268 m<sup>2</sup>, en un terreno de 7,975 m<sup>2</sup>, inicia labores el 02 de enero de 1973, que junto al Hospital General de la Secretaría de Salud y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado conforman la estructura Médica social en Cozumel Quintana Roo (Programa institucional 2014-2018 del Instituto Mexicano del Seguro Social, 2014).

Las instalaciones dentro de la zona urbana, la ubica prácticamente en el centro de la comunidad, en el cruzamiento de dos de las más importantes y transitadas avenidas y de varias rutas de vehículos de transporte urbano, siendo muy accesible a toda la población, aún de las colonias nuevas y más alejadas (observación de campo, 2017).

De acuerdo a información del INEGI (2015) la población de Cozumel cuenta con 86,415 habitantes, de los cuales 55,840 son derechohabientes del IMSS, lo que representa el 64.6% de la población total del Municipio de Cozumel, de los cuales 47,766 personas son usuarias de los servicios de salud en esa institución.

**Tabla 1** Población usuaria de los servicios médicos del IMSS

| <b>Concepto</b>                                | <b>Cantidad</b> |
|--|-----------------|
| Población total del Estado                     | 1, 529,887      |
| Población del municipio                        | 86,415          |
| Población derechohabiente adscrita a la unidad | 55 840          |
| Población derechohabiente usuaria de la unidad | 47,766          |
| Población adscrita a médico familiar           | 47,766          |
| Relación de población adscrita/usuaria         | 01:00.93        |
| Relación Asegurados/Beneficiarios              | 01:1.26         |

Fuente: INEGI, 2015; datos propios, 2017.

La población de derechohabiente utiliza en forma regular los servicios del IMSS, ya que es la única Unidad Médica de la Isla que tiene mayores recursos humanos, material y de equipo médico. El abastecimiento de medicamentos alcanza el 95% de inventarios. Además, recibe apoyo que le brindan otras Unidades del Instituto Mexicano del Seguro Social ubicadas en la Ciudad de Playa del Carmen, Cancún y Mérida Yucatán, existen mecanismos que permiten en muchas ocasiones, la oportunidad de esta atención, además que en casos de Urgencias ya se tienen establecidos procedimientos para su resolución, como el envío de los pacientes con ambulancia de la Unidad que hace el traslado hasta la Unidad de referencia.

Es frecuente el uso de los servicios médicos privados ante la demanda de servicios asistenciales, cuando se cuenta con los recursos económicos para solventar los gastos, No obstante, cuando los gastos sobrepasan el presupuesto familiar los pacientes son trasladados a las unidades de salud pública. Sin embargo, ya con expectativas creadas por la atención privada, creando un gran conflicto en la oportunidad de la atención y los servicios tecnológicos solicitados medicamentos de primera generación (patentes) que no se encuentran en ningún cuadro básico de salud.

Solo en condiciones extremas o por falta de conocimiento un grupo no significativo de población recurre a curanderos locales o de la Región, parteras etc., especialmente personas nativas de la zona maya, con costumbres y creencias muy arraigadas. La

cartera de servicio que ofrece el Hospital General de Subzona con Medicina Familiar (HGSZCMF) 2 de Cozumel es la siguiente:

**Tabla 2** Cartera de servicios del HGSZCMF 2

| <b>Servicios Médicos</b>     | <b>Matutino</b> | <b>Vespertino</b> | <b>Nocturno</b> | <b>Jornada acumulada</b> |
|------------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|--------------------------|
| Anestesiología               | X               | X                 | X               | X                        |
| Ginecología                  | X               | X                 | X               | X                        |
| Cirugía                      | X               | X                 | X               | X                        |
| Medicina Interna             | X               | X                 | X               | X                        |
| Traumatología                | X               | X                 |                 | X                        |
| Oftalmología                 | X               |                   |                 |                          |
| Pediatría                    | X               | X                 | X               | X                        |
| Estomatología                | X               | X                 |                 |                          |
| Otorrinolaringología         |                 | X                 |                 |                          |
| Ultrasonografía              | X               |                   |                 | X                        |
| Medicina Familiar            | X               | X                 |                 |                          |
| Medicina del Trabajo         | X               |                   |                 |                          |
| Medicina Preventiva          | X               | X                 |                 |                          |
| Urgencias                    | X               | X                 | X               | X                        |
| Laboratorio Clínico          | X               | X                 | X               | X                        |
| Radiodiagnóstico             | X               | X                 | X               | X                        |
| Nutrición                    | X               |                   |                 |                          |
| Fuente: IFU/Unidades Medicas |                 |                   |                 |                          |
| Servicios de apoyo (admvos.) |                 |                   |                 |                          |
| Administración               | X               |                   |                 |                          |
| Finanzas                     | X               |                   |                 |                          |
| Servicios Generales          | X               |                   |                 |                          |
| Abastos                      | X               |                   |                 |                          |
| Personal                     | X               |                   |                 |                          |
| Dirección Medica             |                 |                   |                 |                          |
| Director                     | X               |                   |                 |                          |

|                                      |   |   |  |   |
|--------------------------------------|---|---|--|---|
| Jefe departamento Clínico 1er. Nivel | X |   |  |   |
| Jefe departamento Clínico 2do. nivel |   | x |  | x |
| Epidemiología                        | X |   |  |   |

Fuente: Inventario funcional de unidades médicas (IFU), 2016.

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios que reciben atención en la Unidad médica del IMSS, Hospital General de Subzona con Medicina Familiar No. 2 Cozumel, se utilizó el cuestionario nacional (IMSS, 2015a) de la Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Servicios Médicos ENSAT (IMSS, 2015b), cuyo método y aspectos técnicos se presentan en el siguiente Capítulo.

## Capítulo II Metodología

### 2.1 Método

Este trabajo se fundamenta en el método cuantitativo, pero también influye la experiencia profesional durante 17 años de trabajo en una dependencia pública federal que brinda servicios de salud a la población derechohabiente en Cozumel, para lo cual se midieron algunos aspectos de los servicios que brinda esta institución y que involucran interrelaciones personales de servicio y atención a derechohabientes.

Aunado a lo anterior, este trabajo se complementa con una investigación bibliográfica y documental en artículos científicos y fuentes confiables, a fin de recolectar lo más importante del conocimiento sobre los factores que influyen en la atención de calidad en los servicios de una institución de salud pública en Cozumel y así realizar una reflexión y crítica al respecto.

Para asegurar la calidad de la información revisada, se consultaron exclusivamente documentos como libros académicos, artículos científicos en idioma español, estadísticas oficiales de instituciones públicas mexicanas y memorias de congresos científicos, considerando el tema de la forma más específica posible. De igual forma se utilizó la base de datos de la Biblioteca Sara María Novelo de la Unidad Cozumel, así como la búsqueda en “Google Académico” con criterios de palabras clave acordes al tema a investigar entre las que destacan “calidad”, “servicio” y por último “satisfacción”. La información o datos obtenidos se vincularon y contrastaron con la experiencia obtenida en el campo laboral y profesional.

Se realizó un estudio descriptivo, ya que se describen características generales de la población objeto de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), tiene una temporalidad transversal, limitada a una aplicación de encuesta en julio 2015, por medio de la Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Servicios Médicos (ENSAT), ya

que el acceso a la información es sencillo, debido a que los resultados se encuentran disponibles en Internet, en la página web del Sistema Integral de Medición de la Satisfacción de Usuarios, consultado el 29 de abril del 2017, disponibles en el presente enlace:

[http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/estadisticas/ENSAT/2015/ENSat\\_15Jul\\_Res ultados.pdf](http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/estadisticas/ENSAT/2015/ENSat_15Jul_Res ultados.pdf)

## **2.2 Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Servicios Médicos**

“La Encuesta Nacional de Satisfacción a Derechohabientes Usuarios de Servicios Médicos tiene como objetivo central conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios médicos de los tres niveles de atención que presta el IMSS” (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2015: s/p). La calidad de los diferentes servicios que ofrece el Instituto Mexicano del Seguro Social a sus derechohabientes y emprender acciones de mejora en los mismos, por esa razón creó el Sistema Integral de Medición de la Satisfacción de Usuarios del IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2015).

“El Sistema está conformado por diversos estudios de opinión pública, los cuales cuentan con el acompañamiento de Transparencia Mexicana A.C., para garantizar la integridad y confiabilidad del diseño metodológico” (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2015:s/f).

Es importante mencionar que el cuestionario como herramienta que involucra la satisfacción en el área de salud, tiene la posibilidad de errores o sesgos que pueden invalidar la información. Un aspecto importante es la tipificación y corrección de fuentes de sesgo en los mismos, al identificar los sesgos y anticipar potenciales problemas en su aplicación e interpretación, para obtener información importante al momento de interpretar los datos.

Choi y Pak (2010: 4) definen cuestionario como “un conjunto predeterminado de preguntas utilizado para recolectar datos (información)” y sesgo (2010: 4) “como aquellos

errores que modifican la información, alejándola de la realidad, y que son inherentes al instrumento usado en la observación o a la metodología usada en su aplicación”.

Entre los sesgos más frecuentes derivados de problemas con el uso del cuestionario se encuentra el sesgo por aversión a los extremos, en el cual, algunos de los encuestados evitan los extremos de las escalas y prefieren ser conservadores manteniéndose en la parte central de las mismas opciones de respuesta. En el sesgo denominado satisfacción positiva, sucede cuando las preguntas relacionadas con satisfacción, pueden causar en los encuestados, respuestas inadecuadas, es decir que los encuestados tienden a indicar respuestas positivas a todas las preguntas que tratan sobre satisfacción.

### **2.3 Diseño del instrumento**

El cuestionario (IMSS, 2015a) está redactado en idioma español, dividido en dos secciones. La primera sección plantea preguntas de carácter demográfico como sexo, edad, servicio al que acudió, tipo de paciente “adulto o pediátrico”, problema de salud que motivó la visita a la unidad médica y medio por el cual agendó cita. En la segunda sección se presentan los reactivos sobre el trato recibido por el personal de la clínica en los diferentes servicios como asistente médica, laboratorio, farmacia médico responsable, Técnicas en Atención y Orientación al Derechohabiente (TAOD), rayos X, y comentarios sobre la limpieza de la Unidad y baños. De esta forma se pretende medir integralmente la satisfacción del usuario.

El instrumento aplicado presenta 56 preguntas, algunas tipo filtro, para asegurar que el informante pertenece a la población objetivo deseada, luego se pregunta el tipo de consulta realizada, Satisfacción con la consulta, tiempo previo de planeación de la cita, trato durante la cita médica, especialidades médicas, atención de primer o segundo nivel, Unifila para pacientes sin cita, servicios de laboratorios y rayos X, Farmacia, Trato del personal, Satisfacción con las instalaciones, Sugerencias de mejora del servicio.

Las opciones de respuestas son distintas según sea el apartado, así se observan preguntas de Si o No, de opción múltiple de cinco o más opciones y de opción múltiple numérica tipo escala de intensidad, en orden ascendente de 1 a 10.

#### **2.4 Selección de datos de análisis**

Los datos disponibles en la página web del IMSS presentan los resultados a nivel nacional, pero en ciertas ocasiones algunas instituciones públicas no son consideradas de forma permanente en la encuesta (muestra aleatoria). En el caso de la Unidad médica del IMSS, Hospital General de Subzona con Medicina Familiar No. 2 Cozumel, la última fecha disponible fue de julio 2015, por lo cual se eligió dicho banco de datos para este estudio. Los datos seleccionados fueron analizados con el programa SPSS para su proceso estadístico, con una intención descriptiva y transversal, ya que fueron recolectados en un tiempo determinado para atender un problema existente actual.

La base de datos que se eligió para esta investigación se hizo por conveniencia, ya que se consideró la presencia de datos para la Unidad médica del IMSS, Hospital General de Subzona con Medicina Familiar No. 2 Cozumel, con una vigencia temporal y su vinculación al objeto de investigación.

#### **2.5 Muestra**

La Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de Servicios Médicos (ENSAT) se realiza dos veces por año bajo la siguiente metodología: se selecciona una muestra de 424 usuarios de servicios médicos atendidos en primer nivel. La población objetivo son los derechohabientes mayores de 18 años y padres o tutores de los menores de edad, usuarios de los dos niveles de atención, durante las fechas de levantamiento, se realiza en dos etapas y de manera estratificada (IMSS, Sistema Integral de Medición de la Satisfacción de Usuarios, 2015).

Para la determinación de la muestra, se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, aplicada cuando se conoce el tamaño poblacional o de usuarios de un servicio (Spiegel y Stephens, 2009).

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N-1) + z^2 q}$$

En dónde:

|                           |                                   |
|---------------------------|-----------------------------------|
| z= nivel de confianza     | z: 95% (1.96)                     |
| N= Universo o población   | N: 47,766, población usuaria 2015 |
| p= probabilidad a favor   | p: 50% (0.5)                      |
| q= Probabilidad en contra | q: 50% (0.5)                      |
| e= Error de estimación    | e: 5% (0.05)                      |
| n= Número de elementos    | n: 378                            |

Para efectos de esta investigación se utilizó una población total 47,766 usuarios, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error máximo de 5%, con un estimado o tasa de no respuesta del 10% (378 + 38), por lo que finalmente se realizaron 424 cuestionarios efectivos. El error de estimación obtenido es menor al 1.47% a nivel nacional, con 95% de confianza (1.83% en primer nivel, 0.07% en segundo nivel). El marco muestral es la Unidad médica del IMSS, Hospital General de Subzona con Medicina Familiar No. 2 Cozumel, asociados con el promedio diario de consultas de medicina familiar en Unidad Médica Familiar (UMF), de urgencias y de especialidades en hospitales durante 2015. La aplicación del instrumento se realizó después de finalizar el servicio respectivo (Sistema Integral de Medición de la Satisfacción de Usuarios, 2015).

## 2.6 Fiabilidad del instrumento

Se evaluó la fiabilidad interna del instrumento, obteniendo el Alfa de Crobach (Nunnally y Berstein, 1994) con un valor de 0.84. Se considera que un alfa con valor similar o superior a 0.7 indica una confiabilidad aceptable. Estos resultados se pueden observar en la siguiente tabla.

**Tabla 3** Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,841            | 51             |

Nota: elaboración propia.

Con un total de 51 ítems (se retiraron las preguntas de generalidades) el resultado fue satisfactorio en términos de la escala de aceptabilidad de 0 a 1, en la cual 1 es el mejor resultado posible (Nunnally y Berstein, 1994).

A continuación, se presenta la Tabla de fiabilidad por pregunta del cuestionario, para efectos de validación de los ítems o preguntas del cuestionario.

**Tabla 4** Análisis de fiabilidad por pregunta del cuestionario

|   | Alfa con ítem suprimido |
|---|-------------------------|
| En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el Instituto Mexicano del Seguro Social? | ,821                    |
| En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención que recibe en esta clínica?                                   | ,825                    |
| Para la consulta del día de hoy, ¿realizó una cita previa?  | ,842                    |
| ¿Cuál fue el medio por el cual programó su cita?  | ,842                    |
| ¿Cuántos días pasaron desde que solicitó la cita hasta que recibió consulta con el médico?  | ,847                    |
| ¿La consulta se realizó a la hora señalada?   | ,848                    |
| ¿Cuánto tiempo espera desde que llega a la sala de espera hasta que recibe consulta con el médico?                                | ,845                    |
| En la consulta del día de hoy, ¿le realizaron exploración o revisión física?  | ,843                    |
| ¿Tuvo la oportunidad de decirle al médico o enfermera lo que le preocupaba sobre su salud?  | ,844                    |
| ¿Se quedó con dudas sobre los cuidados necesarios para su padecimiento?   | ,835                    |
| En los últimos 12 meses, ¿ha acudido a medicina preventiva (PrevenIMSS)?  | ,839                    |
| En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado los servicios de laboratorio del IMSS?  | ,842                    |
| ¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio la solicitud para los estudios de laboratorio hasta que se los realizaron?         | ,847                    |

|   |      |
|---|------|
| Cuando utilizó los servicios de laboratorio, ¿hubo el material y equipo necesario para realizar todos los estudios?                                   | ,842 |
| En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado los servicios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. del IMSS?  | ,842 |
| ¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio la solicitud para los estudios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. hasta que se los realizaron? | ,844 |
| Cuando utilizó los servicios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. ¿hubo el material y equipo necesario para realizar todos los estudios?        | ,842 |
| El día de hoy, ¿acudió a la farmacia a surtir algún medicamento?  | ,842 |
| ¿Cuánto tiempo estuvo formado en la fila de la farmacia?  | ,851 |
| De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?   | ,831 |
| ¿Usted forma parte del programa de receta resurtible?   | ,842 |
| ¿Cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy?  | ,827 |
| Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con la asistente médica?  | ,842 |
| Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con el médico responsable?  | ,842 |
| Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con la enfermera(o)?  | ,842 |
| Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con el personal del módulo de orientación (TAOD)?                                 | ,842 |
| Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con el personal de laboratorio?   | ,842 |
| Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con el personal de rayos X?   | ,842 |
| Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con el personal de farmacia?  | ,842 |
| Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con el personal de limpieza?  | ,842 |
| Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con el personal de trabajo social?  | ,842 |
| Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con el personal de vigilancia?  | ,842 |
| Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con el personal de archivo clínico?   | ,842 |
| Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con el personal de afiliación y vigencia?   | ,842 |
| ¿Cómo calificaría el trato que le brindó la asistente médica de esta unidad?  | ,849 |
| ¿Cómo calificaría el trato que le brindó el médico responsable de esta unidad?  | ,851 |
| ¿Cómo calificaría el trato que le brindó la enfermera(o) de esta unidad?  | ,845 |

|   |      |
|---|------|
| ¿Cómo calificaría el trato que le brindó el personal del módulo de orientación (TAOD) de esta unidad? | ,826 |
| ¿Cómo calificaría el trato que le brindó el personal de laboratorio de esta unidad?                   | ,836 |
| ¿Cómo calificaría el trato que le brindó el personal de rayos X de esta unidad?                       | ,836 |
| ¿Cómo calificaría el trato que le brindó el personal de farmacia de esta unidad?                      | ,828 |
| ¿Cómo calificaría el trato que le brindó el personal de limpieza de esta unidad?                      | ,836 |
| ¿Cómo calificaría el trato que le brindó el personal de trabajo social de esta unidad?                | ,832 |
| ¿Cómo calificaría el trato que le brindó el personal de vigilancia de esta unidad?                    | ,835 |
| ¿Cómo calificaría el trato que le brindó el personal de archivo clínico de esta unidad?               | ,833 |
| ¿Cómo calificaría el trato que le brindó el personal de afiliación y vigencia de esta unidad?         | ,833 |
| ¿Cómo calificaría la limpieza de la clínica?  | ,835 |
| ¿Cómo calificaría la limpieza de los baños en la clínica?   | ,816 |
| ¿Contaban con material sanitario (jabón y papel higiénico)?   | ,831 |
| ¿Recomendaría esta clínica a familiares y amigos?   | ,820 |
| ¿En qué turno asiste a consulta de medicina familiar?   | ,838 |

Nota: Resultados de SPSS, 2017.

En la tabla se observa que el posible retiro de algunas preguntas del cuestionario no modifica el valor general del mismo, por lo cual existe pertinencia en la vinculación entre preguntas y objeto evaluado.

## 2.7 Limitaciones de la investigación

Los cuestionarios se aplicaron en junio del 2015, entre las limitaciones que se encontraron fueron las siguientes:

1. La encuesta se desarrolla en un solo día desde las ocho de la mañana hasta las ocho de la noche, por lo que la jornada laboral para los encuestadores es muy extensa denotando cansancio en las últimas horas de la jornada, lo que conlleva duda en el registro adecuado de los datos para el horario vespertino.
2. Los usuarios no estaban enterados de que se realizaba una encuesta a la salida de la Clínica. Por lo tanto, al momento de acercarse los encuestadores a pedir colaboración de los usuarios, estos no prestaban mucho interés.
3. Los cuestionarios se aplicaban después de haber recibido la atención en la clínica del IMSS Cozumel, por lo tanto los usuarios estaban cansados o deseaban retirarse con prisa y no finalizaban todo el cuestionario.

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta aplicada en julio 2015 a la Unidad médica del IMSS, Hospital General de Subzona con Medicina Familiar No. 2 Cozumel.

### Capítulo III Resultados

A continuación, se presentan los resultados correspondientes a la aplicación de la Encuesta Nacional de Satisfacción a usuarios de Servicios Médicos ENSAT realizada en el mes de julio de 2015, al primer nivel de atención del Hospital General de Subzona No. 2 Cozumel a una muestra de 424 usuarios y en donde se destacan los siguientes resultados.

#### 3.1 Perfil del usuario del IMSS Cozumel

Del total de encuestados, el 14% asistió a la unidad médica a consultar a un paciente pediátrico, mientras que el 86% lo hizo en medicina general o familiar (Tabla 5).

**Tabla 5** Tipo de usuario

|               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Mayor de edad | 365        | 86.1       | 86.1              | 86.1                 |
| Pediátrico    | 59         | 13.9       | 13.9              | 100.0                |
| Total         | 424        | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

En la tabla 6 se observa que el 59% de los encuestados recibe la atención en la consulta externa de medicina familiar en el turno matutino y el 41% se encuentra inscrito al turno vespertino.

**Tabla 6** Turno de consulta de medicina familiar

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Matutino | 249        | 58.7       | 58.7              | 58.7                 |

|                     |     |       |       |       |
|---------------------|-----|-------|-------|-------|
| Vespertino          | 172 | 40.5  | 40.5  | 99.2  |
| No sabe/No responde | 4   | .8    | .8    | 100.0 |
| Total               | 424 | 100.0 | 100.0 |       |

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

### 3.2 Aspectos más importantes que influyen en la calidad

A continuación, se presenta el análisis descriptivo de las preguntas del cuestionario (Tabla 7), con la escala correspondiente, así como la media obtenida en cada respuesta y la desviación estándar. El promedio de satisfacción más elevado se obtuvo en la percepción del usuario con respecto al trato del médico responsable de la unidad, con una media del 9 es decir su percepción del trato es “casi excelente”, seguida de la percepción con el trato recibida por el personal de laboratorio, otros promedios elevados fueron los resultados obtenidos con el trato recibido de la farmacia con un valor de la media de 8 es decir “muy bueno”. En la contraparte, el promedio más bajo fue de 8 es decir de aceptable a regular.

**Tabla 7** Análisis descriptivo de resultados

| Preguntas  | N   | Mínimo | Máximo | Media | Desviación estándar |
|--|-----|--------|--------|-------|---------------------|
| En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el Instituto Mexicano del Seguro Social?        | 424 | 1      | 5      | 2.43  | .940                |
| En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención que recibe en esta clínica?  | 424 | 1      | 5      | 2.41  | .991                |
| ¿La consulta se realizó a la hora señalada?  | 258 | 1      | 4      | 1.53  | .909                |
| De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?  | 276 | 1      | 2      | 1.07  | .257                |
| ¿Cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy?   | 424 | 1      | 5      | 1.90  | .694                |
| En una escala del 1 al 10, donde 1 es Pésimo y 10 Excelente ¿Cómo calificaría el trato que le brindó La asistente médica de esta Unidad? | 322 | 1      | 10     | 8.84  | 1.638               |

|  |     |   |    |      |       |
|--|-----|---|----|------|-------|
| En una escala del 1 al 10, donde 1 es Pésimo y 10 Excelente<br>¿Cómo calificaría el trato que le brindó El médico responsable de esta Unidad?                        | 361 | 2 | 10 | 9.13 | 1.343 |
| En una escala del 1 al 10, donde 1 es Pésimo y 10 Excelente<br>¿Cómo calificaría el trato que le brindó El personal del módulo de orientación (TAOD) de esta Unidad? | 28  | 5 | 10 | 8.06 | 2.143 |
| En una escala del 1 al 10, donde 1 es Pésimo y 10 Excelente<br>¿Cómo calificaría el trato que le brindó El personal de laboratorio de esta Unidad?                   | 50  | 3 | 10 | 9.10 | 1.892 |
| En una escala del 1 al 10, donde 1 es Pésimo y 10 Excelente<br>¿Cómo calificaría el trato que le brindó El personal de rayos X de esta Unidad?                       | 19  | 5 | 10 | 8.41 | 1.559 |
| En una escala del 1 al 10, donde 1 es Pésimo y 10 Excelente<br>¿Cómo calificaría el trato que le brindó El personal de farmacia de esta Unidad?                      | 267 | 4 | 10 | 8.75 | 1.316 |
| En una escala del 1 al 10, donde 1 es Pésimo y 10 Excelente<br>¿cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy?                            | 424 | 1 | 10 | 8.50 | 1.802 |

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

Entre los problemas de salud más recurrentes (Tabla 8), según la encuesta, se encuentran las enfermedades crónico degenerativas como la Diabetes Mellitus 23%, la hipertensión arterial con un 9% también se destaca las atenciones por control del embarazo con un 13% y las enfermedades respiratorias agudas con un 12%.

**Tabla 8** Problema de salud que le hizo venir a esta Unidad

|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Diabetes Mellitus                              | 97         | 22.8       | 22.8              | 22.8                 |
| Hipertensión arterial                          | 37         | 8.8        | 8.8               | 31.6                 |
| Control de embarazo                            | 55         | 13.1       | 13.1              | 44.7                 |
| Traumatismos, fracturas luxaciones o esguinces | 7          | 1.7        | 1.7               | 46.4                 |
| Otorrinolaringología/Problemas respiratorios   | 16         | 3.8        | 3.8               | 50.2                 |
| Infecciones respiratorias agudas (gripe, tos)  | 51         | 12.0       | 12.0              | 62.2                 |
| Problemas pulmonares (neumonía, asma)          | 3          | .8         | .8                | 63.0                 |

|   |     |       |       |       |
|---|-----|-------|-------|-------|
| Infecciones, enfermedades o lesiones de la piel               | 7   | 1.6   | 1.6   | 64.5  |
| Gastritis y duodenitis  | 3   | .7    | .7    | 65.2  |
| Enfermedades Infecciosas Intestinales (gastroenteritis/Diarr) | 6   | 1.4   | 1.4   | 66.6  |
| Problemas del riñón/Insuficiencia renal                       | 3   | .7    | .7    | 67.3  |
| Problemas ginecológicos u obstétricos                         | 7   | 1.6   | 1.6   | 68.9  |
| Problemas de los ojos (cataratas, glaucoma)                   | 6   | 1.5   | 1.5   | 70.5  |
| Dolor de cabeza   | 7   | 1.7   | 1.7   | 72.1  |
| Dolor de estómago   | 10  | 2.4   | 2.4   | 74.5  |
| Fiebre  | 19  | 4.5   | 4.5   | 79.0  |
| Atención dental   | 21  | 5.0   | 5.0   | 84.0  |
| Trastornos psiquiátricos y del comportamiento                 | 6   | 1.5   | 1.5   | 85.5  |
| Abscesos/Quistes  | 11  | 2.5   | 2.5   | 88.1  |
| Problemas de la vesícula y vías biliares                      | 3   | .8    | .8    | 88.8  |
| Problemas neurológicos  | 4   | .9    | .9    | 89.7  |
| Problemas del Sistema Inmunológico                            | 4   | .8    | .8    | 90.6  |
| Cirugía (operaciones de algún tipo)                           | 3   | .8    | .8    | 91.4  |
| Vacunación  | 13  | 3.0   | 3.0   | 94.4  |
| Accidente   | 4   | .8    | .8    | 95.3  |
| Consulta/Revisión   | 3   | .8    | .8    | 96.0  |
| Tiroides/Hipotiroidismo                                       | 3   | .8    | .8    | 96.8  |
| Control del niño sano   | 4   | .8    | .8    | 97.7  |
| Trombosis   | 3   | .8    | .8    | 98.4  |
| Mordeduras  | 3   | .8    | .8    | 99.2  |
| Problemas musculares  | 3   | .8    | .8    | 100.0 |
| Total   | 424 | 100.0 | 100.0 |       |

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

En relación a la atención recibida por parte del Instituto Mexicano del Seguro Social (Tabla 9), el 66% de los usuarios entrevistados menciona que se encuentra satisfecho por la atención recibida, el 19% opinó “ni satisfechos ni insatisfechos” y el 15% se encuentra insatisfecho de la atención recibida.

**Tabla 9** Atención médica en el Instituto Mexicano del Seguro Social

|                               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy satisfecho                | 38         | 9.0        | 9.0               | 9.0                  |
| Satisfecho                    | 244        | 57.5       | 57.5              | 66.4                 |
| Ni satisfecho ni insatisfecho | 82         | 19.4       | 19.4              | 85.8                 |
| Insatisfecho                  | 42         | 9.8        | 9.8               | 95.6                 |
| Muy insatisfecho              | 18         | 4.4        | 4.4               | 100.0                |
| Total                         | 424        | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

### 3.3 Aspectos más importantes de satisfacción de los usuarios

Al cuestionamiento sobre su sentir al respecto de la atención recibida específicamente en la clínica Hospital General de Subzona 2 de Cozumel, (Tabla 10) el usuario respondió sentirse satisfecho en un 72%, el 12% “Ni satisfecho ni insatisfecho” y el 16 % dijo sentirse insatisfecho.

**Tabla 10** Satisfacción con la atención que recibe en esta clínica

|                               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy satisfecho                | 38         | 9.0        | 9.0               | 9.0                  |
| Satisfecho                    | 267        | 63.0       | 63.0              | 72.1                 |
| Ni satisfecho ni insatisfecho | 51         | 12.1       | 12.1              | 84.2                 |
| Insatisfecho                  | 41         | 9.8        | 9.8               | 94.0                 |
| Muy insatisfecho              | 26         | 6.0        | 6.0               | 100.0                |
| Total                         | 424        | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

En la tabla 11 se muestra la opinión de los encuestados sobre la oportunidad para recibir la atención medica solicitada en el que el 79% (205 personas) de los casos la consulta se realizó en la hora señalada o antes, mientras que el 20% (53 personas), tuvo que

esperar 30 minutos o más para recibir la consulta. 102 de los encuestados no cumplieron con el requisito de la pregunta al no haber tenido cita médica (Sistema).

**Tabla 11** Consulta en hora señalada

|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Sí  | 185        | 43.7       | 71.7              | 71.7                 |
| No, antes de la hora señalada                     | 20         | 4.7        | 7.7               | 79.3                 |
| No, hasta 30 minutos después de la hora señalada  | 43         | 10.1       | 16.6              | 96.0                 |
| No, más de 30 minutos después de la hora señalada | 10         | 2.5        | 4.0               | 100.0                |
| Total   | 258        | 60.9       | 100.0             |                      |
| Sistema   | 166        | 39.1       |                   |                      |
| Total   | 424        | 100.0      |                   |                      |

Nota: elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

Con el fin de identificar el nivel de surtimiento de medicamentos en la farmacia del HGSZ No. 2 se le preguntó a los entrevistados si recibieron los medicamentos recetados por los médicos en la cita médica, la tabla 12 muestra que el 93% (256 personas) afirmó haber recibido todos los medicamentos mientras que el 7 % no los recibió completos. 148 de los encuestados no cumplieron con el requisito de la pregunta al no haber acudido a la ventanilla de farmacia (Sistema).

**Tabla 12** Medicamentos en la farmacia de la Unidad

|         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Todos   | 256        | 60.4       | 92.9              | 92.9                 |
| Algunos | 20         | 4.6        | 7.1               | 100.0                |
| Total   | 276        | 65.1       | 100.0             |                      |
| Sistema | 148        | 34.9       |                   |                      |
| Total   | 424        | 100.0      |                   |                      |

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

Ante la pregunta ¿Cómo fue el trato que recibió en el IMSS Cozumel en su visita del día? (Tabla 13) El 73% de los encuestados percibió un buen trato, el 22 % manifestó un trato excelente y el 6% percibió un trato malo.

**Tabla 13** Trato recibido en esta Unidad

|           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Excelente | 91         | 21.5       | 21.5              | 21.5                 |
| Bueno     | 310        | 73.1       | 73.1              | 94.6                 |
| Regular   | 9          | 2.2        | 2.2               | 96.8                 |
| Malo      | 3          | .6         | .6                | 97.5                 |
| Pésimo    | 11         | 2.5        | 2.5               | 100.0                |
| Total     | 424        | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

En la tabla 14, considerando la escala del 1 al 10, (donde 1 es pésimo y 10 excelente) los encuestados opinaron sobre el trato que recibieron por parte de la asistente médica y el 44% (142 personas) considera haber recibido un trato excelente, seguido del 29% (93 personas), que percibió un trato casi excelente y un 15% mencionó haber recibido un trato muy bueno, 102 de los encuestados no cumplieron con el requisito de la pregunta al no haber tenido contacto con las asistentes (Sistema).

**Tabla 14** Trato que le brindó la asistente médica de esta Unidad

|                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Pésimo         | 4          | .9         | 1.2               | 1.2                  |
| Muy malo       | 3          | .8         | 1.1               | 2.3                  |
| Regular        | 13         | 3.1        | 4.1               | 6.4                  |
| Aceptable      | 3          | .8         | 1.0               | 7.5                  |
| Bueno          | 14         | 3.4        | 4.5               | 11.9                 |
| Muy bueno      | 48         | 11.4       | 15.0              | 27.0                 |
| Casi excelente | 93         | 21.9       | 28.9              | 55.8                 |

|           |     |       |       |       |
|-----------|-----|-------|-------|-------|
| Excelente | 142 | 33.5  | 44.2  | 100.0 |
| Total     | 322 | 75.9  | 100.0 |       |
| Sistema   | 102 | 24.1  |       |       |
| Total     | 424 | 100.0 |       |       |

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

En referencia al trato recibido por parte del médico tratante en la tabla 15, los encuestados refirieron que 55% recibieron un trato excelente el 23% manifestaron un trato casi excelente y el 15% un trato muy bueno. Un 15% de los encuestados no cumplió con el requisito de la pregunta al no haber tenido contacto con los médicos (Sistema).

**Tabla 15** Trato que le brindó el médico responsable de esta Unidad

|                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi pésimo    | 3          | .8         | .9                | .9                   |
| Regular        | 10         | 2.5        | 2.9               | 3.8                  |
| Aceptable      | 6          | 1.3        | 1.5               | 5.3                  |
| Bueno          | 7          | 1.6        | 1.9               | 7.2                  |
| Muy bueno      | 56         | 13.1       | 15.4              | 22.6                 |
| Casi excelente | 82         | 19.3       | 22.6              | 45.2                 |
| Excelente      | 198        | 46.7       | 54.8              | 100.0                |
| Total          | 361        | 85.3       | 100.0             |                      |
| Sistema        | 62         | 14.7       |                   |                      |
| Total          | 424        | 100.0      |                   |                      |

Nota: elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

Así también se les preguntó su sentir sobre el trato recibido por parte del personal de orientación y quejas (Tabla 16) en donde el 38% de los encuestado calificó de excelente el trato de las Técnicas en Atención y Orientación al Derechohabiente (TAOD) el 25% lo calificó de casi excelente, el 13% de aceptable y un 24% lo calificó de regular. Un 93% de los encuestados no cumplió con el requisito de la pregunta al no haber tenido contacto con el personal del módulo de orientación (Sistema).

**Tabla 16** Trato que le brindó el personal del módulo (TAOD)

|                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular        | 7          | 1.5        | 23.8              | 23.8                 |
| Aceptable      | 3          | .8         | 12.5              | 36.3                 |
| Casi excelente | 7          | 1.6        | 25.3              | 61.7                 |
| Excelente      | 11         | 2.5        | 38.3              | 100.0                |
| Total          | 28         | 6.5        | 100.0             |                      |
| Sistema        | 396        | 93.5       |                   |                      |
|                | 424        | 100.0      |                   |                      |

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

En la tabla 17 los encuestados calificaron su percepción del trato recibido por el personal del laboratorio con un 73% como excelente, 20% muy bueno y 7 muy malo. Un 88% de los encuestados no cumplió con el requisito de la pregunta al no haber tenido contacto con el personal de laboratorio (Sistema).

**Tabla 17** Trato que le brindó el personal de laboratorio de esta Unidad

|           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy malo  | 4          | .8         | 7.2               | 7.2                  |
| Muy bueno | 10         | 2.3        | 19.9              | 27.1                 |
| Excelente | 36         | 8.5        | 72.9              | 100.0                |
| Total     | 50         | 11.7       | 100.0             |                      |
| Sistema   | 374        | 88.3       |                   |                      |
| Total     | 424        | 100.0      |                   |                      |

Nota: elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

De igual forma en la tabla 18, los encuestados opinaron sobre su sentir con el trato recibido por el personal de Rayos X en donde el 17% (3 personas) calificó de excelente el trato recibido, 50% un trato casi excelente el 19% lo calificó como muy bueno y el 14% como regular. 405 de los encuestados no cumplieron con el requisito de la pregunta (Sistema) al no haber tenido contacto con el personal de Rayos X.

**Tabla 18** Trato que le brindó el personal de rayos X de esta Unidad

|                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular        | 3          | .6         | 14.3              | 14.3                 |
| Muy bueno      | 4          | .8         | 19.0              | 33.2                 |
| Casi excelente | 9          | 2.2        | 49.5              | 82.7                 |
| Excelente      | 3          | .8         | 17.3              | 100.0                |
| Total          | 19         | 4.4        | 100.0             |                      |
| Sistema        | 405        | 95.6       |                   |                      |
| Total          | 424        | 100.0      |                   |                      |

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

Uno de los servicios más básicos en la unidad es la farmacia (Tabla 19), en donde los usuarios también calificaron el trato recibido, en donde el 39% (105 personas), lo calificó de excelente, el 16% casi excelente el 35% evaluó el trato de muy bueno, mientras que el 6% lo calificó de regular a malo. 157 de los encuestados no cumplió con el requisito de la pregunta (Sistema) al no haber tenido contacto con el personal de farmacia.

**Tabla 19** Trato que le brindó el personal de farmacia de esta Unidad

|                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Malo           | 3          | .7         | 1.1               | 1.1                  |
| Regular        | 10         | 2.3        | 3.6               | 4.7                  |
| Bueno          | 14         | 3.3        | 5.3               | 9.9                  |
| Muy bueno      | 92         | 21.8       | 34.5              | 44.4                 |
| Casi excelente | 44         | 10.3       | 16.3              | 60.8                 |
| Excelente      | 105        | 24.7       | 39.2              | 100.0                |
| Total          | 267        | 63.0       | 100.0             |                      |
| Sistema        | 157        | 37.0       |                   |                      |
| Total          | 424        | 100.0      |                   |                      |

Nota: elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

En esta ocasión nuevamente se les hace el cuestionamiento en referencia al trato recibido en su visita a la unidad médica (Tabla 20), respondiendo que un 34% califica el trato de excelente, el 27% casi excelente, un 23% muy bueno 5% bueno 3% aceptable y 4 % regular

**Tabla 20** Trato que recibió en esta Unidad en la visita del día de hoy

|                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Pésimo         | 3          | .8         | .8                | .8                   |
| Casi pésimo    | 4          | .8         | .8                | 1.7                  |
| Muy malo       | 8          | 1.8        | 1.8               | 3.4                  |
| Malo           | 6          | 1.4        | 1.4               | 4.9                  |
| Regular        | 15         | 3.6        | 3.6               | 8.5                  |
| Aceptable      | 11         | 2.5        | 2.5               | 11.0                 |
| Bueno          | 20         | 4.6        | 4.6               | 15.6                 |
| Muy bueno      | 97         | 22.9       | 22.9              | 38.5                 |
| Casi excelente | 116        | 27.3       | 27.3              | 65.8                 |
| Excelente      | 145        | 34.2       | 34.2              | 100.0                |
| Total          | 424        | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

En referencia a la limpieza de la clínica (Tabla 21) los encuestados manifestaron que el 73% considera la limpieza como buena, mientras que el 8% percibe una limpieza mala

**Tabla 21** La limpieza de la clínica

|                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Excelente        | 26         | 6.2        | 6.2               | 6.2                  |
| Buena            | 281        | 66.4       | 66.4              | 72.6                 |
| Ni buena ni mala | 60         | 14.1       | 14.1              | 86.6                 |
| Mala             | 19         | 4.4        | 4.4               | 91.0                 |
| Pésima           | 17         | 3.9        | 3.9               | 95.0                 |

|                     |     |       |       |       |
|---------------------|-----|-------|-------|-------|
| No sabe/No responde | 21  | 5.0   | 5.0   | 100.0 |
| Total               | 424 | 100.0 | 100.0 |       |

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

En la limpieza de los baños (Tabla 22), el 35% consideró la limpieza de buena, el 18% la calificó como mala, el 29% no cubrió los requisitos de la pregunta pues no hicieron uso de los sanitarios.

**Tabla 22** La limpieza de los baños en la clínica

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Excelente           | 32         | 7.6        | 7.6               | 7.6                  |
| Buena               | 115        | 27.1       | 27.1              | 34.7                 |
| Ni buena ni mala    | 49         | 11.5       | 11.5              | 46.2                 |
| Mala                | 58         | 13.7       | 13.7              | 59.9                 |
| Pésima              | 16         | 3.8        | 3.8               | 63.7                 |
| No visité los baños | 122        | 28.9       | 28.9              | 92.6                 |
| No sabe/No responde | 31         | 7.4        | 7.4               | 100.0                |
| Total               | 424        | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

En la tabla 23 se observa la respuesta de los encuestados sobre la existencia de material sanitario en los baños del HGSZ no. 2, donde el 54% (145 personas) mencionó que no había material sanitario en los baños, el 44% dijo que si había material sanitario. 154 de los encuestados no cumplió con el requisito de la pregunta (Sistema) al no haber hecho uso de los servicios sanitarios.

**Tabla 23** Material sanitario (jabón y papel higiénico)

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Sí                  | 118        | 27.7       | 43.5              | 43.5                 |
| No                  | 145        | 34.3       | 53.9              | 97.4                 |
| No sabe/No responde | 7          | 1.7        | 2.6               | 100.0                |

|         |     |       |       |
|---------|-----|-------|-------|
| Total   | 270 | 63.7  | 100.0 |
| Sistema | 154 | 36.3  |       |
| Total   | 424 | 100.0 |       |

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

En la tabla 24, ante la pregunta ¿Cuál es la recomendación del usuario para mejorar el servicio que presta el Hospital General de Subzona Con Medicina Familiar No. 2 Cozumel? Los encuestados respondieron el 19% mejorar el trato por parte del personal, el 18% opinó que no hace falta nada, que todo está bien, 12% reducir los tiempos de espera, el 9% que haya disponibilidad de material sanitario, 8% que haya más personal médicos especialistas, el 7% recomienda modernizar y/o ampliar las instalaciones, el 6% opina que haya más medicamentos y el 4% opina quitar al director

**Tabla 24** Recomendaciones para mejorar el servicio de esta clínica

|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Mejorar el trato por parte del personal                        | 82         | 19.4       | 19.4              | 19.4                 |
| Más medicamentos   | 26         | 6.0        | 6.0               | 25.4                 |
| Medicamentos de mejor calidad                                  | 14         | 3.3        | 3.3               | 28.7                 |
| Reducir los tiempos de espera                                  | 53         | 12.4       | 12.4              | 41.2                 |
| Limpieza en los baños y/o disponibilidad de material sanitario | 39         | 9.2        | 9.2               | 50.3                 |
| Más personal/Médicos/Especialistas                             | 35         | 8.3        | 8.3               | 58.7                 |
| Mejorar la atención médica                                     | 13         | 3.1        | 3.1               | 61.8                 |
| Modernizar y/o ampliar las instalaciones                       | 30         | 7.0        | 7.0               | 68.8                 |
| Mejorar el sistema de citas                                    | 3          | .8         | .8                | 69.6                 |
| Capacitar al personal  | 10         | 2.3        | 2.3               | 71.8                 |
| Nada, todo está bien   | 75         | 17.6       | 17.6              | 89.4                 |
| Ampliar horario de atención                                    | 3          | .8         | .8                | 90.2                 |
| Supervisar los servicios y a todo el personal                  | 6          | 1.5        | 1.5               | 91.7                 |
| Quitar al personal que no es competente                        | 3          | .6         | .6                | 92.3                 |
| Cambiar al Director(a)   | 16         | 3.9        | 3.9               | 96.2                 |
| No sabe/No responde  | 16         | 3.8        | 3.8               | 100.0                |
| Total  | 424        | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de ENSAT, julio 2015.

### 3.4 Comprobación de la hipótesis

La hipótesis nula planteada al inicio de esta investigación fue la siguiente: El nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud pública en una institución de la isla de Cozumel no es ni buena ni mala, mientras que la hipótesis alterna planteada fue la siguiente: El nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud pública en una institución de la isla de Cozumel es muy buena.

Al respecto de la comprobación, la siguiente tabla presenta el resumen de evaluaciones obtenidas para el Hospital General de Subzona con Medicina Familiar No. 2 Cozumel durante la encuesta de satisfacción al usuario realizada en el mes de julio del año 2015

**Tabla 25** Recomendaciones para mejorar el servicio de esta clínica

| Departamento                              | Evaluación recibida | Nivel     | Cumplimiento |
|---|---------------------|-----------|--------------|
| Instituto Mexicano del seguro social      | 66%                 | Regular   | Debe mejorar |
| Clínica HGSZ No. 2 Cozumel                | 72%                 | Regular   | Debe mejorar |
| Oportunidad en la atención en consultorio | 79%                 | Regular   | Debe mejorar |
| Asistente médica                          | 93%                 | Muy bueno | Cumple       |
| Médico Tratante                           | 95%                 | Muy bueno | Cumple       |
| TAOD                                      | 76%                 | Regular   | Debe mejorar |
| Laboratorio                               | 93%                 | Muy bueno | Cumple       |
| Rayos X                                   | 86%                 | Bueno     | Cumple       |
| Farmacia                                  | 95%                 | Muy bueno | Cumple       |
| Limpieza Unidad                           | 73%                 | Regular   | Debe mejorar |
| Limpieza Baño                             | 35%                 | Malo      | No cumple    |
| Surtimiento insumos sanitarios            | 44%                 | Malo      | No cumple    |

Nota: Elaboración propia en base al resultado encuesta ENSAT 2015.

Por lo tanto, se puede determinar que, en la evaluación general recibida por los usuarios de los servicios médicos en el IMSS Cozumel, fue del 76% que lo coloca en un nivel de

aceptación regular y que debe de mejorar para alcanzar las expectativas de satisfacción de los usuarios. Se destaca que los departamentos de asistentes médicas, médicos tratante, laboratorio y farmacia alcanzaron los mejores niveles de aceptación por los usuarios.

En definitiva, existe muchas áreas de oportunidad dentro del IMSS Cozumel, ya que lograr la calidad y satisfacción del usuario, representa un reto para la institución, cuyos niveles de atención, no han alcanzado estándares deseables y permanentes que resulten en su mejora.

Entre las áreas de oportunidad detectadas en los resultados de la encuesta de satisfacción se pueden percibir, los tiempos prolongados de espera, el trato recibido por parte del personal (TAOD), y sobre todo la percepción de falta de limpieza en la unidad y en los servicios sanitarios.

Estos resultados se evalúan y contrastan con los resultados promedio de la misma encuesta a nivel nacional, para establecer áreas de oportunidad y fortalezas que se deben conservar. Esta situación se analiza en el siguiente apartado de Discusión.

## Discusión

Este documento presenta la opinión de los usuarios de los servicios de salud pública en Cozumel en un tiempo determinado, sobre el trato recibido por parte del personal médico de esa institución. Como cualquier instrumento de medición social, los resultados reflejan situaciones dadas en un tiempo y espacio dado, con ciertas características determinadas.

La encuesta se aplicó a una muestra de 424 usuarios del primer nivel de atención, es decir, en consulta de medicina familiar, en donde se atiende en su mayoría los problemas de salud crónico degenerativas como la diabetes mellitus y la hipertensión arterial, así como también las infecciones respiratorias agudas como la tos y la gripe, de igual forma, el control de embarazo sano; forma parte importante de las atenciones más demandadas por los usuarios de los servicios.

En los resultados obtenidos en esta encuesta en relación a su sentir sobre la atención recibida por parte del Instituto Mexicano del Seguro Social, los usuarios muestran un 66% aceptable la atención recibida en el IMSS mientras que el 15% la reprueban, esta percepción de insatisfacción, puede ser derivada de una percepción negativa no con base al servicio recibido, sino a la percepción histórica del IMSS, que ha recibido muchas quejas que se han venido atendiendo, pero en donde ha quedado la costumbre de quejarse. En comparación con los datos obtenidos en la misma encuesta el promedio de satisfacción nacional es del 79% mientras que la delegación Quintana Roo obtuvo el 72%

Con respecto a la opinión de los usuarios sobre el trato recibido en su unidad médica, los encuestados consideraron que el 72% se sintió satisfecho con la atención recibida en su unidad, mientras el 16% se encuentra insatisfecho, los resultados a nivel nacional indican que el 87% de los derechohabientes manifiesta haber recibido un trato “excelente o bueno” en su unidad médica. Se identifica un área de oportunidad.

En la tabla 9 en la que el usuario califica la oportunidad en el horario de la atención recibida se puede notar que 10 de 258 pacientes tuvieron atención médica en medicina familiar, mientras la capacidad máxima de consultas de medicina familiar es 384 citas atendidas en ambos turnos por lo que la espera de estos 10 pacientes sugiere que son citas espontáneas, es decir, llegan durante el turno a pedir cita médica y son acomodados en un horario disponible o ante la cancelación de algún otro paciente.

En referencia al nivel de surtimiento en la farmacia, el 93% de los encuestados manifestó haber recibido el total de los medicamentos suministrados, esto se debe a que se cuentan con reporte diario del nivel de inventarios en las farmacias del IMSS, logrando mantener un nivel de surtimiento de hasta 99.2%, de igual forma se genera un informe de medicamentos de sustitución (avalada por el Consejo Médico Nacional) para prescribir las recetas en el caso de no haber en existencia alguna puedan ser sustituidas por otras y evitar la negativa de surtimiento (Tabla 10). Esto sitúa a la Unidad por encima del resultado a nivel nacional que es del 84%

En relación al trato recibido en la Unidad IMSS Cozumel (Tabla 11) el 97% de los encuestados mencionó haber recibido un trato positivo mientras que el 3% (14 personas) percibieron un mal trato, este dato es repetitivo en otros cuestionamientos, por lo que se presume que pudiera tratarse de los mismos usuarios con alguna necesidad no resuelta de primera intención y que estarían generando una percepción histórica negativa.

Veinte personas, que representan el 6% de los encuestados, mencionaron haber recibido un trato reprobable por parte de las asistentes médicas de medicina familiar en contraste el 94% aprobó el trato; esta respuesta negativa podría tener relación con el tiempo de espera para recibir la atención médica (Tabla 12).

En la tabla 13 se puede observar que el 3% (13 personas) percibieron un trato inadecuado por parte del médico tratante, la encuesta no permite identificar cual es el turno donde se presenta esta inconformidad, ni tampoco el consultorio en donde sucede, esta información sería muy valiosa poder identificar el foco rojo.

El dato presentado en la tabla 14 es muy significativo ya que a pesar de que tan solo 28 personas cumplieron el requisito de la pregunta, al tener un trato directo con el personal TAOD (Técnicas en Atención y Orientación al Derechohabiente) el 24% (7 personas) percibieron un trato regular por parte de las trabajadoras, cuando por las características de sus funciones su nivel de aceptación debería ser más alto.

Para el caso de los resultados obtenidos en la encuesta sobre el trato recibido en el servicio de laboratorio (Tabla 15), cabe señalar que existe un número elevado de encuestados que no cumplieron con el requisito de la pregunta (374 personas) toda vez que la encuesta se desarrolla a partir de las 8:00 am, mientras que el servicio de laboratorio inicia sus actividades a las 7:00 am, por lo que tan solo 50 personas encuestadas dieron su opinión, dentro de las cuales el 93% mencionó haber recibido un buen trato mientras que el 7% lo consideró malo.

De igual forma la tabla 16 que hace referencia al trato recibido por el personal de Rayos X, únicamente 19 personas de una muestra de 424 personas cumplieron con el requisito de la pregunta de las cuales su calificación fue aceptable.

La tabla 17 muestra la percepción de los encuestados en relación al trato recibido por parte del personal de farmacia, 267 personas cumplieron el requisito de la pregunta de las cuales el 4% (13 personas) opinó que recibió un trato entre regular y malo, esto puede ser originado quizá por el surtimiento incompleto de su medicamento.

En la tabla 18 nuevamente se cuestiona sobre el trato recibido en la clínica, en esta ocasión la satisfacción incrementa a un 92% a diferencia de la primera vez que fue del 84% definitivamente la escala de medición se modificó lo que da una ventaja positiva a este cuestionamiento, generado por un sesgo por aversión a los extremos.

En las tablas 19 y 20 se hace referencia a la limpieza de la clínica y limpieza de baños, con un resultado del 54%, en general de usuarios que consideran la limpieza como

buena, y un 13% la considera mala. Se observa una baja calificación específicamente en lo relacionado a sanitarios y en definitiva es un área de oportunidad muy importante que ha merecido un plan de trabajo específico de supervisiones diarias y control de consumibles para dar solución a la percepción de los usuarios, a nivel nacional la encuesta muestra un 63% de los derechohabientes que calificaron la limpieza de las unidades médicas y sanitarios como: excelente o buena.

La tabla 22 presenta la opinión de los encuestados para mejorar la atención recibida en su clínica los datos más destacados son el 18% opina que todo está bien, el 19% opina mejorar el trato por parte del personal y el 12% reducir tiempos de espera, estas opiniones son muy importantes ya que reflejan el sentir de los usuarios y como institución permite identificar las áreas de oportunidad para mejorar en la atención de los derechohabientes.

## Conclusión

El tipo de investigación realizado a los usuarios de los servicios públicos de salud del IMSS, se realizó a través de una encuesta con 424 cuestionarios que incluían reactivos sobre la oportunidad y la amabilidad en la atención, cita médica, surtimiento de medicamentos, limpieza y trato en general, y mostraron que la percepción del usuario obtuvo una calificación del 76% que la coloca como suficiente, sin embargo, esto indica que a pesar que más de la mitad de los usuarios percibieron una buena atención, frecuentemente se muestran inconformes con la atención que brinda el IMSS.

Los resultados cumplieron con los objetivos de la investigación ya que permitieron evaluar los factores que influyen en la atención de calidad en los servicios de salud pública en una institución de la isla de Cozumel. Así mismo, fue posible identificar los aspectos que influyen en la inconformidad de los usuarios, como son el tiempo de espera, el trato recibido por parte del personal de salud, la percepción de la limpieza, que determinan el nivel de expectativas del usuario con respecto a la calidad de los servicios prestados por el IMSS.

Existen varias afectaciones que se derivan del rezago en la atención de los servicios de salud pública en el IMSS, que se observan en el trato inadecuado, por parte del personal de salud, así como también, los tiempos prolongados de espera y los bajos niveles de limpieza, que representan los aspectos que deben atenderse pertinentemente para alcanzar los objetivos del Instituto.

Al reflexionar sobre las experiencias adquiridas en ámbito laboral en relación a la calidad de la atención de los servicios de salud, en el Instituto Mexicano del Seguro Social, es posible identificar que una variable que no se considera en la encuesta, de satisfacción al usuario y que es parte importante de la percepción del usuario en referencia a la atención de calidad en los servicios de salud, tiene que ver con el estado emocional que el usuario presenta al momento de recibir la atención, puesto que intrínsecamente va

de por medio el malestar físico y emocional, que aqueja al paciente o al beneficiario de los servicios médicos de salud, quienes asisten a la institución por necesidad de resolver un problema de salud, y no por placer, esta variable, eleva aún más la exigencia del nivel de calidad que los usuarios de los servicios públicos de salud demandan a la institución.

De las quejas que los usuarios manifiestan ante los módulos de atención y orientación a los derechohabientes, tienen que ver con el mal trato recibido por parte del personal de salud de la institución, de los prolongados tiempos de espera, para realizar trámites en ventanillas de afiliación, de los requisitos interminables para registro y afiliación de beneficiarios, de lo tardado para recibir la atención médica

La Dirección General del Instituto Mexicano del Seguro Social en cuidado a los resultados obtenidos de la Encuesta Nacional de Satisfacción a usuarios de Servicios Médicos ENSAT, ha generado acciones encaminadas a mejorar la calidad y calidez de los servicios médicos que presta el Instituto Mexicano del Seguro Social, a partir del 2016 el IMSS puso en marcha 10 iniciativas, encaminadas a reducir tiempos de espera en la atención, ampliar la capacidad de los servicios que presta a sus usuarios y la simplificación de trámites de derechohabientes y patrones, estas medidas buscan que el IMSS cumpla con el Plan Nacional de Desarrollo, de la Administración Pública Federal de asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad.

De igual forma, se ha puesto principal atención en programas para reducir los tiempos de espera para la atención médica de sus derechohabientes mediante el programa “UNIFILA”, implementado en mayo del 2017 en el IMSS Cozumel y el surtimiento completo de sus recetas, al fortalecer el abasto de medicamentos, pero un programa esencial que es parte indispensable para el mejoramiento de la calidad y calidez de la atención brindada a los usuarios del IMSS es, sin duda, la campaña de capacitación en buen trato para el personal denominado “SER IMSS”, que significa “Saludar, Escuchar y Responder”

Este programa dirigido a los 430 000 trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social, bajo el lema “De Buenas Es Mejor” es un esfuerzo de la empresa con el sindicato que lanzaron a nivel nacional, con el objetivo de fortalecer el buen trato a los 70 millones de derechohabientes que tiene el instituto, este programa disminuyó las quejas por maltrato 25 por ciento en su inicio como plan piloto en el año 2015; y que tiene como meta para 2018 capacitar a 180 mil trabajadores. En el Hospital General de Subzona No. 2 se dio el banderazo durante el mes de mayo del 2017 a este programa que pretende capacitar a los 479 trabajadores con que cuenta el IMSS Cozumel antes de que concluya el presente año.

Será muy importante analizar de nueva cuenta, durante el 2018 los resultados de la “Encuesta Nacional de Satisfacción a usuarios de Servicios Médicos ENSAT” para identificar algún cambio favorable en la opinión de los usuarios con respecto al buen trato por parte de los trabajadores de la salud.

Sin duda que cuando el trabajador de la salud comprenda que como un servidor público que brinda un servicio de beneficio social, a usuarios que además de tener más allá de un derecho constitucional a la salud, (según el Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos) tienen derecho a ser tratados con respeto, calidad y calidez, y que su estado físico y emocional determinan de gran manera su sentir con respecto a su percepción del trato recibido, podrán entender que el saludar de una manera cordial y armoniosa, el escuchar de una forma receptiva las necesidades de sus usuarios y el responder clara y comprensivamente a sus necesidades, impactarán de manera importante en la satisfacción de sus derechohabientes y colaborará en la misión del Instituto Mexicano del Seguro Social de ser el instrumento básico de la seguridad social, establecido como un servicio público de carácter nacional, para todos los trabajadores y trabajadoras y sus familias, para lograr un México con más y mejor seguridad social.

En definitiva, no solo esta acción podrá lograr una percepción de la satisfacción del 100% de los usuarios, pero el lograr el compromiso por parte de los trabajadores de la salud en

todos sus niveles, permitirá que la percepción que los usuarios tienen del Instituto Mexicano del Seguro Social se incremente positivamente, el resto estará supeditado por la inversión en tecnología de la salud, infraestructura y plantillas laborales completas.

Un pendiente más que tiene el Hospital General de Subzona con medicina familiar en Cozumel, se refiere al proceso de certificación de establecimientos de atención médica, mediante la estancia certificadora del Consejo de Salubridad General, que dentro de sus disposiciones en materia de salubridad, se encuentra la de verificar a los hospitales que de manera voluntaria participan y den cumplimiento a los estándares que se necesitan para ofrecer servicios de buena calidad en la atención médica y seguridad a los pacientes, la normatividad vigente y las políticas nacionales prioritarias en salud. Esta búsqueda de la certificación por parte del IMSS Cozumel reforzaría su imagen institucional, ya por ser una evaluación de una entidad externa demostraría a los pacientes, familiares y a la población cozumeleña, que el IMSS Cozumel se busca trabajar con estándares de alta calidad.

## Bibliografía

1. Aguilar, Jorge y Vargas, Jaime (2010). Servicio al cliente, 2010. *Network de Psicología Organizacional*. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. Oaxaca de, México. Recuperado en: [http://www.conductitlan.net/psicologia\\_organizacional/servicio\\_al\\_cliente.pdf](http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/servicio_al_cliente.pdf)
2. Alcalde, Pablo (2009). *Calidad*. Sevilla, España: Editorial Paraninfo, primera edición., [https://books.google.com.mx/books?id=M4KKceSe3f4C&pg=PA6&dq=calidad+definiciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiM\\_52\\_7YPTAhUB42MKHUDgD-kQ6AEIKzAC#v=onepage&q=calidad%20definiciones&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=M4KKceSe3f4C&pg=PA6&dq=calidad+definiciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiM_52_7YPTAhUB42MKHUDgD-kQ6AEIKzAC#v=onepage&q=calidad%20definiciones&f=false)
3. Choi, Bernard, Granero, Ricardo, & Pak, Anita. (2010). Catálogo de sesgos o errores en cuestionarios sobre salud. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 19(2), 106-118. Retrieved July 10, 2017, from [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-14292010000200008&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292010000200008&lng=en&tlng=es).
4. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Diario Oficial de la Federación, México, 5 de febrero de 1917. Última reforma DOF 29 de enero de 2016. Recuperado de: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Constitucion/articulos/123.pdf>
5. De Los Ríos, José y Ávila, Teresa. (2004). Some considerations in the analysis of the concept: satisfaction of patient. *Revista Investigación y Educación en Enfermería*, vol. XXII, núm. 2, Universidad de Antioquia Medellín, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
6. Donabedian, Avedis. (1991). *Una aproximación a la monitorización de la calidad asistencial primera parte, Control de la calidad asistencial*. Recuperado en <http://www.calidadasistencial.es/images/gestion/biblioteca/34.pdf>
7. Duque, Edison. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición, *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64-80 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

8. Fajardo, Guillermo. (2004). *Historia de la atención a la salud en el estado de Quintana Roo, en el siglo XX* Asociación Médica del American British Cowdray Hospital, AC, México. Recuperado en : <http://www.medigraphic.com/pdfs/abc/bc-2004/bc041i.pdf>
9. Gobierno de la República. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*. Publicado en el Diario Oficial de la Federación: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle\\_popup.php?codigo=5299465](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5299465)
10. Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, María. (2010). Los enfoques cuantitativo y cualitativo en la investigación científica. *Metodología de la investigación*. Recuperado de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
11. INEGI Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015). *Número de habitantes Quintana Roo*. Recuperado de: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/poblacion/>
12. Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS. (2014). *Programa institucional 2014-2018 del Instituto Mexicano del Seguro Social, México*. Recuperado de: [http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/PIIMSS\\_2014-2018\\_FINAL\\_230414.pdf](http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/PIIMSS_2014-2018_FINAL_230414.pdf)
13. Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS. (2015). *Código de conducta y de prevención de conflictos de interés de las y los servidores públicos del IMSS*. Recuperado de: <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/codigo-conducta.pdf>
14. Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS. (2015a). *Cuestionario para derechohabientes usuarios mayores de 18 años de edad*. Recuperado en: <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/estadisticas/ENSAT/2015/ENSAT-15Jul-Cuestionario-1erNivel.pdf>
15. Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS. (2015b). *Encuesta Nacional de Satisfacción a derechohabientes usuarios de servicios médicos del IMSS*. Recopilado en: [http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/estadisticas/ENSAT/2015/ENSAT\\_15Jul\\_Resultados.pdf](http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/estadisticas/ENSAT/2015/ENSAT_15Jul_Resultados.pdf)

16. Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS. (2015c). *Sistema Integral de Medición de la Satisfacción de Usuarios, 2015*. Recuperado de: <http://www.imss.gob.mx/encuesta-nacional/sistema-integral-de-medicion-de-la-satisfaccion-de-usuarios>
17. Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS. (2016a). *El IMSS anuncia estrategia integral para fortalecer la atención médica, México*. Recuperado en: <http://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/201602/025>
18. Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS. (2016b). *IMSS y Sindicato anuncian alianza para mejorar el buen trato a derechohabientes* No. 048/2016, México. Recuperado de: <http://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/201604/048>
19. Kotler P. y Armstrong, G. (2012). *Fundamentos de Marketing*. México: Prentice Hall. Recuperado de: [https://profdariomarketing.files.wordpress.com/2014/03/marketing\\_kotler-armstrong.pdf](https://profdariomarketing.files.wordpress.com/2014/03/marketing_kotler-armstrong.pdf)
20. Moyado, Francisco. (2002). *Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, Lisboa, Portugal, 8-11 Oct. 2002. Recuperado de: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043302.pdf>
21. Narváez, Claudia, Rivas, Luis y Chávez, Adela. (2015). *Modelos de gestión de la calidad en instituciones públicas de salud en México (Models of quality management in health public institutions in México)*. Recuperado en: [http://eprints.uanl.mx/12618/1/12.24%20Art2\\_pp177\\_205.pdf](http://eprints.uanl.mx/12618/1/12.24%20Art2_pp177_205.pdf)
22. Nunnally, J. & Berstein, I. (1994). *Psychometric theory* (3rd. ed.). New York: McGraw-Hill.
23. Organización Panamericana de la Salud. (2002). *La Salud Pública en las Américas. Nuevos Conceptos, Análisis del Desempeño y Bases para la Acción, Publicación Científica y Técnica*, No. 589 Washington, D.C. Recuperado en: [http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2010/FESP\\_Salud\\_Publica\\_en\\_las\\_Americas.pdf](http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2010/FESP_Salud_Publica_en_las_Americas.pdf)
24. Organización Panamericana de la Salud. (2007). *Organización Mundial de la Salud 27.A Conferencia Sanitaria Panamericana 59.A Sesión del Comité Regional*

- Washington, D.C., EUA, 1-5 de octubre del 2007. Recuperado en:  
<http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2010/Calidad%20y%20seguridad%20del%20paciente.pdf>
25. Plascencia, Raúl & Karam, Daniel. (2010). *Compendio de normas oficiales mexicanas sobre el derecho a la protección de la salud*. Primera edición: ISBN: 978-607-7888-31-4, México. Recuperado de:  
[http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/compendio\\_derechosalud.pdf](http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/compendio_derechosalud.pdf)
  26. Rey, Carina. (2000). *La Satisfacción del usuario: Un concepto de alza*. Facultad de Biblioteconomía y Documentación, Universidad de Barcelona, España.  
<http://www.revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441>
  27. Rodríguez de Romo, Ana, & Rodríguez, Martha. (1998). Historia de la salud pública en México: siglos XIX y XX. *História, Ciências, Saúde-Manguinhos*, 5(2), 293-310.  
<https://dx.doi.org/10.1590/S0104-59701998000200002>.
  28. Secretaría de Salud. (2015). *La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones*. Segunda edición, México: Programa Editorial del Gobierno de la República. Recuperado de:  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60110/libro\\_03.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60110/libro_03.pdf)
  29. Setó, Dolors (2004). *De la calidad del servicio a la fidelidad del Cliente*. Madrid España: Editorial ESIC, Recuperado en:  
<https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=9Nk8sWMjoBcC&oi=fnd&pg=PR11&dq=calidad+servicio+definiciones&ots=Pj2YaMfOWg&sig=vfnAIAJo7jR8MVIh6UV0PbebRto#v=onepage&q=calidad%20servicio%20definiciones&f=false>
  30. Solórzano, Grisell & Aceves, Jesús. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. El buzón de Pacioli, Instituto Tecnológico de Sonora. Recuperado de  
<http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf> (consultado 25 de marzo 2017).
  31. Spiegel, Murray R. & Stephens, Larry J. (2009). *Estadística*. Edición cuarta. México: Editorial McGraw Hill.
  32. Sutton, L.; Fuentes, R.; Aguirre R. & Ramírez, O. (2013). *Expectativas y experiencias de los usuarios del sistema de salud en México. Un estudio de satisfacción con la*

atención médica. Recuperado de:  
<http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>

33. Varo, Jaime. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos SA.

Recuperado en :  
[https://books.google.com.mx/books?id=gtvXJ\\_yogIYC&pg=PA6&lpg=PA6&dq=calidad+definici%C3%B3n&source=bl&ots=Ss0TIn2NVZ&sig=yILak3Bmptqjnz4kNvF9mFV1uYA&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjeyuyshlFTAhWEZCYKHSgQBhE4ChDoAQg8MAY#v=onepage&q=calidad%20definici%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=gtvXJ_yogIYC&pg=PA6&lpg=PA6&dq=calidad+definici%C3%B3n&source=bl&ots=Ss0TIn2NVZ&sig=yILak3Bmptqjnz4kNvF9mFV1uYA&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjeyuyshlFTAhWEZCYKHSgQBhE4ChDoAQg8MAY#v=onepage&q=calidad%20definici%C3%B3n&f=false)

34. Valotto, Genilson. (2011). *Las Transformaciones en la consideración del sector servicios*. Eumed.net enciclopedia virtual, Recuperado en:

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2011b/974/Definicion%20y%20conceptos%20de%20servicios.htm>

35. Velandia, Freddy, Ardón, Nelson y Jara, María. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, Bogotá Colombia. Recuperado de:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-70272007000200008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008)

## Anexos

### ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

#### Cuestionario para derechohabientes usuarios mayores de 18 años de edad

[folio] Folio: |\_ |\_\_|\_|\_|\_| | [deleg] Delegación: \_\_\_\_\_ |\_ |\_\_|\_|

[unidadmed] Nombre de la clínica: \_\_\_\_\_

[id\_unid] Número de identificación de la clínica (de acuerdo con la muestra): |\_ |\_\_|\_|\_|\_|\_|

[fecha] Fecha: |\_ |\_\_|\_|\_| - |\_ |\_\_|\_|\_| - 15 [hr\_ini] Hora de inicio: |\_ |\_\_|\_|\_| : |\_ |\_\_|\_|\_| [hr\_fin] Hora de término: |\_ |\_\_|\_|\_| : |\_ |\_\_|\_|\_|  
(día) - (mes) - (año) (formato 24 horas) (formato 24 horas)

[nom\_sup] Nombre del supervisor: \_\_\_\_\_ Clave [cve\_sup]: |\_ |\_\_|\_|\_|\_|\_|\_|

[nom\_enc] Nombre del encuestador: \_\_\_\_\_ Clave [cve\_enc]: |\_ |\_\_|\_|\_|\_|\_|\_|

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es \_\_\_\_\_ y trabajo para \_\_\_\_\_. El día de hoy estamos entrevistando a personas que, como usted, recibieron atención en esta unidad médica, por lo que le pediría unos minutos de su tiempo para conocer su opinión sobre los servicios que le proporcionaron. La información que nos comparta será confidencial y utilizada sólo con fines estadísticos, ningún resultado del estudio hará referencia a personas en particular.

**FILTRO.** Encuestador: Solicite al potencial entrevistado que le muestre la cartilla o carnet de citas para verificar que la persona forma parte de la población objetivo, y aplique la encuesta sólo en caso de que lleve el documento consigo y haya recibido consulta de medicina familiar, PrevenIMSS o dental.

*Si el entrevistado acudió a consulta de medicina familiar y no presenta su cartilla o carnet de citas; se niega a contestar la encuesta o la interrumpe, llene el formato de no respuesta.*

|        |   |  |         |
|--------|---|--|---------|
| [edad] | ¿Cuántos años cumplidos tiene usted?<br><i>Encuestador: Si el entrevistado no declara su edad, registre la edad aproximada.</i> | Edad: _____<br><i>Encuestador: Si el entrevistado es menor de edad entreviste a la persona responsable, en caso de que no vaya acompañado interrumpa la encuesta y llene el formato de no respuesta.</i> | _  __ _ |
|--------|---|--|---------|

Servicio al que acudió el día de hoy [servatn]: |\_ |\_\_|\_|\_|\_|\_|

- 1 Consulta médica
- 2 PrevenIMSS
- 3 Consulta dental

Tipo de paciente: |\_ |\_\_|\_|\_|\_| 01 Mayor de edad 02 Pediátrico

| CONSULTA DE MEDICINA FAMILIAR, CONSULTA DENTAL O ATENCIÓN EN PREVENIMSS |   |  |         |
|---|---|--|---------|
| [sat1]<br>P1.   | En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el Instituto Mexicano del Seguro Social? | 1 Muy satisfecho<br>2 Satisfecho<br>03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)<br>4 Insatisfecho<br>5 Muy insatisfecho<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) | _  __ _ |

| CONSULTA DE MEDICINA FAMILIAR, CONSULTA DENTAL O ATENCIÓN EN PREVENIMSS |  |   |               |
|---|--|---|---------------|
| [probsal]<br>P3.  | Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud que le hizo venir a esta unidad?<br><br><i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención. Si responde Malestar o problemas en la columna y/o espalda, pregunte si se ha presentado durante 6 semanas o menos (17) o si es un problema de más de 6 semanas (18).</i> | 1 Diabetes<br>2 Hipertensión arterial<br>3 Control de embarazo<br>4 Traumatismos, fracturas o luxaciones<br>5 Envenenamiento<br>6 Otorrinolaringología/Problemas respiratorios<br>7 Infecciones respiratorias agudas (gripe, tos)<br>8 Problemas pulmonares (neumonía, asma)<br>9 Infecciones, enfermedades o lesiones de la piel<br>10 Enfermedades del corazón<br>11 Gastritis y duodenitis<br>12 Enfermedades Infecciosas Intestinales (gastroenteritis/Diarrea)<br>13 Infecciones/Problemas de vías urinarias<br>14 Problemas del riñón<br>15 Problemas ginecológicos<br>16 Problemas de los ojos (cataratas, glaucoma)<br>17 Malestar reciente en la columna y/o espalda<br>18 Problemas crónicos en la columna y/o espalda<br>19 Dolor de cabeza<br>20 Dolor de las articulaciones<br>21 Dolor de estómago<br>22 Fiebre<br>23 Dolor de diente o muela<br>998 Otro _____(Especifique)<br>999 NO SABE/NO RESPONDE | _     _     _ |
| [citapre]<br>P4.  | Para la consulta del día de hoy, ¿realizó una cita previa?   | 01 Sí<br>02 No<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)<br>PASE   | _     _       |
| [comocita]<br>P5.   | ¿Cuál fue el medio por el cual programó su cita?   | 01 La programó al salir de su consulta anterior<br>2 Acudió a la unidad PASE A<br>P7.<br>3 Llamó a la unidad<br>4 Llamó al Centro de Citas Médicas 01 800 del IMSS  | _     _       |
| [diascita]<br>P6.   | ¿Cuántos días pasaron desde que solicitó la cita hasta que recibió consulta con el médico?   | 1 La solicité el día de hoy<br>2 De 1 a 3 días<br>3 De 4 a 10 días<br>4 De 11 a 30 días<br>5 De 31 a 90 días<br>6 Más de 90 días<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)   | _     _       |
| [hrcita]<br>P7.   | ¿La consulta se realizó a la hora señalada?  | 1 Sí<br>2 No, antes de la hora señalada<br>3 No, hasta 30 minutos después de la hora señalada<br>4 No, más de 30 minutos después de la hora señalada<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)   | _     _       |
| [tmedreg2]<br>P8.   | ¿Cuánto tiempo espera desde que llega a la sala de espera hasta que recibe consulta con el médico?   | 1 De 0 a 15 minutos<br>2 De 16 a 30 minutos<br>3 De 31 minutos a 1 hora<br>4 De 1 hora 1 minuto a 2 horas<br>5 De 2 horas 1 minuto a 3 horas<br>6 Más de 3 horas<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)   | _     _       |

Encuestador: Si la persona encuestada acudió a consulta dental NO aplique la pregunta P9, pasar a P10

|                     |  |   |       |
|---------------------|--|---|-------|
| [durasis_c]<br>P9.  | En la consulta del día de hoy, ¿le realizaron exploración o revisión física?               | 1 Sí<br>2 No<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) |       |
| [preosad]<br>P10.   | ¿Tuvo la oportunidad de decirle al médico o enfermera lo que le preocupaba sobre su salud? | 1 Sí<br>2 No<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) |       |
| [tratocomf]<br>P11. | ¿Se quedó con dudas sobre los cuidados necesarios para su padecimiento?                    | 1 Sí<br>2 No<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) | _ _ _ |

| MEDICINA PREVENTIVA (PREVENIMSS) |  |   |  |
|----------------------------------|--|---|--|
| [preven3]<br>P12.                | En los últimos 12 meses, ¿ha acudido a medicina preventiva (PrevenIMSS)? | 1 Sí, vine el día de hoy<br>2 Si he venido anteriormente<br>3 No<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) |  |

| SERVICIOS DE LABORATORIO Y RAYOS X |  |   |                       |
|------------------------------------|--|---|-----------------------|
| [filtrosaux1]<br>P13.              | Filtro: En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado los servicios de laboratorio del IMSS?   | 01 Sí<br>02 No<br>97 No aplica (ESPONTÁNEA)<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)  | PASE<br>A<br>P16.<br> |
| [temsad1]<br>P14.                  | ¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio la solicitud para los estudios de laboratorio hasta que se los realizaron?<br><br><i>Entrevistador: espere la respuesta espontánea del entrevistado y escriba el rango que corresponda.</i> | 1 De 1 a 7 días<br>2 De 8 a 15 días<br>3 De 16 a 30 días<br>4 De 31 a 60 días<br>5 De 61 a 90 días<br>6 Más de 90 días<br>7 Se los programaron de acuerdo a su cita médica<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) |                       |
| [temsad1a]<br>P15.                 | Cuando utilizó los servicios de laboratorio, ¿hubo el material y equipo necesario para realizar todos los estudios?  | 1 Sí<br>2 No<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)   | _ _ _                 |

|                       |  |   |                       |
|-----------------------|--|---|-----------------------|
| [filtrosaux2]<br>P16. | Filtro: En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado los servicios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. del IMSS?   | 01 Sí<br>02 No<br>97 No aplica (ESPONTÁNEA)<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)  | PASE<br>A<br>P19.<br> |
| [temsad2]<br>P17.     | ¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio la solicitud para los estudios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. hasta que se los realizaron?<br><br><i>Entrevistador: espere la respuesta espontánea del entrevistado y escriba el rango que corresponda.</i> | 1 De 1 a 7 días<br>2 De 8 a 15 días<br>3 De 16 a 30 días<br>4 De 31 a 60 días<br>5 De 61 a 90 días<br>6 Más de 90 días<br>7 Se los programaron de acuerdo a su cita médica<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) |                       |
| [temsad2a]<br>P18.    | Cuando utilizó los servicios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. ¿hubo el material y equipo necesario para realizar todos los   | 1 Sí<br>2 No<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)   | _ _ _                 |

|                       |  |  |               |       |
|-----------------------|--|--|---------------|-------|
| [filtrofarm2]<br>P19. | Filtro: El día de hoy, ¿acudió a la farmacia a surtir algún medicamento? | 01 Sí<br>02 No<br>99 NO SABE/NO RESPONDE | PAS<br>E<br>A | _ _ _ |
|-----------------------|--|--|---------------|-------|

| FARMACIA            |   |   |                                 |       |
|---------------------|---|---|---------------------------------|-------|
| [tfarsurt]<br>P20.  | ¿Cuánto tiempo estuvo formado en la fila de la farmacia?  | 1 De 0 a 15 minutos<br>2 De 16 a 30 minutos<br>3 De 31 a 45 minutos<br>4 De 46 minutos a 1 hora<br>5 Más de 1 hora<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)   |                                 |       |
| [totmed]<br>P21.    | De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad? | 01 Todos<br>2 Algunos<br>3 Ninguno<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)   | PASE<br>A P23.<br>PASE<br>A P23 |       |
| [motnosurt]<br>P22. | ¿Por qué no le surtieron el medicamento?  | 1 Porque no tenían el medicamento<br>2 Porque me falta un trámite administrativo.<br>3 Porque falta la autorización del médico familiar/clínica<br>4 Porque la farmacia estaba cerrada<br>98 Otra causa. _____<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) |                                 | _ _ _ |
| [resurt1]<br>P23.   | ¿Usted forma parte del programa de receta resurtible?   | 1 Sí<br>2 Formaba parte, pero ya no<br>3 No<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)  |                                 |       |

Me gustaría evaluar algunos aspectos de esta última visita en la que solicitó los servicios por parte del Instituto, dígame por favor...

| TRATO DEL PERSONAL |  |   |  |  |
|--------------------|--|---|--|--|
| [btratou]<br>P24.  | ¿Cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy? | 1 Excelente<br>2 Bueno<br>3 Regular (ESPONTÁNEA)<br>4 Malo<br>5 Pésimo<br>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) |  |  |

| TRATO DEL PERSONAL  |    |   |        |  |  |               |           |                  |      |   |    |
|---|----|---|--------|--|--|---------------|-----------|------------------|------|---|----|
| [calfatna] P25 – P36. Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con...? |    |   |        |  |  |               |           |                  |      | ¿ta unidad?<br>do de la P25 – P36,<br>– P36a. |    |
|   | Sí | N | N<br>S |  |  | Excele<br>nte | Buen<br>o | Regular<br>(ESP) | Malo | Pésimo  |    |
| P25. La asistente médica  | 0  | 0 | 9      |  |  | P25a.         | 01        | 02               | 03   | 04  | 05 |
| P26. El médico responsable  | 0  | 0 | 9      |  |  | P26a.         | 01        | 02               | 03   | 04  | 05 |
| P27. La enfermera(o)  | 0  | 0 | 9      |  |  | P27a.         | 01        | 02               | 03   | 04  | 05 |
| P28. El personal del módulo de orientación  | 0  | 0 | 9      |  |  | P28a.         | 01        | 02               | 03   | 04  | 05 |
| P29. El personal de laboratorio   | 0  | 0 | 9      |  |  | P29a.         | 01        | 02               | 03   | 04  | 05 |
| P30. El personal de rayos X   | 0  | 0 | 9      |  |  | P30a.         | 01        | 02               | 03   | 04  | 05 |
| P31. El personal de farmacia  | 0  | 0 | 9      |  |  | P31a.         | 01        | 02               | 03   | 04  | 05 |
| P32. El personal de trabajo   | 0  | 0 | 9      |  |  | P32a.         | 01        | 02               | 03   | 04  | 05 |
| P33. El personal de vigilancia  | 0  | 0 | 9      |  |  | P33a.         | 01        | 02               | 03   | 04  | 05 |
| P34. El personal de limpieza  | 0  | 0 | 9      |  |  | P34a.         | 01        | 02               | 03   | 04  | 05 |
| P35. El personal de archivo   | 0  | 0 | 9      |  |  | P35a.         | 01        | 02               | 03   | 04  | 05 |
| P36. El personal de afiliación y vigencia   | 0  | 0 | 9      |  |  | P36a.         | 01        | 02               | 03   | 04  | 05 |

| CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES |   |  |  |
|----------------------------------|---|--|--|
| [calfinmb_f]<br>P37.             | ¿Cómo calificaría la limpieza de la clínica?                | 1 Excelente<br>2 Buena<br>03 Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA)<br>4 Mala<br>5 Pésima<br>99 NO SABE/NO RESPONDE                           |  |
| [limp1]<br>P38.                  | ¿Cómo calificaría la limpieza de los baños en la clínica?   | 1 Excelente<br>2 Buena<br>03 Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA)<br>4 Mala<br>5 Pésima<br>06 No visité los baños<br>99 NO SABE/NO RESPONDE |  |
| [limp2]<br>P39.                  | ¿Contaban con material sanitario (jabón y papel higiénico)? | 1 Sí<br>2 No<br>99 NO SABE/NO RESPONDE   |  |