

Satisfacción de la atención en los usuarios de urgencias médicas de una Clínica en Pereira

Galvis Ruiz Tatiana, Aguirre Arias Oscar Julián, Cartagena Flórez José Santiago, Montenegro Maria Isabel, Morales Martinez Miriam Lucia, Quintero Pulido Yeison Stiff¹, Ocampo Rincon Jhon Jairo², Astudillo Muñoz Elcy Yaned³

RESUMEN

Introducción: En Colombia, la calidad de atención del usuario es una de las principales problemáticas por las cuales no se cumple con la ley de acceso universal a la salud; puesto que, debido a la saturación de los servicios médicos, la calidad se ve reducida afectando directamente a los usuarios. **Objetivo** Comprender la satisfacción de calidad de atención de los usuarios de urgencias de una Clínica de Pereira, con el fin de aportar información útil que puedan servir como apoyo para la elaboración de estrategias de mejoramiento en la atención de los usuarios en los servicios de salud. **Metodología** Se realizó un estudio cualitativo, mediante entrevistas semiestructuradas a tres pacientes atendidos en el área de urgencias de la entidad de salud. Cada entrevista duro alrededor de 30 minutos, fueron grabadas para su posterior transcripción y se analizaron a través de una codificación inductiva. **Resultados** Los participantes consideraron que los aspectos más importantes para la atención son el tiempo de espera, la comodidad y disponibilidad de las instalaciones y el trato por parte del personal de salud. **Conclusiones** El tiempo de espera y el trato del personal son elementos positivos de la Clínica, mientras que los otros factores son aspectos negativos que deben entrar en procesos de mejora para tener una mayor calidad de atención al usuario en urgencias médicas.

Palabras clave Calidad de atención, satisfacción del usuario, urgencias médicas, estudio cualitativo.

1. Estudiantes programa de Enfermería. Fundación Universitaria del Área Andina Pereira. Correo electrónico: igalvis5@estudiantes.areandina.edu.co.
2. Profesor programa de Enfermería Fundación Universitaria del Área Andina Pereira. Correo electrónico: jjocampo@areandina.edu.co
3. Profesora programa de Enfermería. Universidad Libre Pereira. Correo electrónico: elcyy.astudillom@unilibre.edu.co

Satisfaction of care in emergency medical users of a high complexity private clinic. Pereira Risaralda

ABSTRACT

Introduction: In Colombia, the quality of user care is one of the main problems that prevent compliance with the law of universal access to health care, since, due to the saturation of medical services, the quality of care is reduced, directly affecting users. **Objective** To understand the satisfaction with the quality of care of emergency users of the private clinic, to provide useful information that may serve as support for the development of strategies to improve the care of users in health services. **Methodology** A qualitative study was carried out by means of semi-structured interviews with three patients attended in the emergency area of the health entity. Each interview lasted about 30 minutes, they were recorded for subsequent transcription and analyzed through inductive coding. **Results** The participants considered that the most important aspects of care were the waiting time, the comfort and availability of the facilities and the treatment provided by the health personnel. **Conclusions** Waiting time and staff treatment are positive elements of the clinic, while the other factors are negative aspects that should be improved in order to improve the quality of care provided to users in medical emergencies.

Key words Quality of care, user satisfaction, medical emergencies, qualitative study.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha venido evidenciando una problemática mundial asociada a la sobresaturación de los servicios de salud, especialmente en los servicios de urgencias. Esto ha conllevado a la pérdida de efectividad en estos lugares, debido a la reducción en la calidad de atención (1).

La calidad de los servicios de atención incluye aspectos objetivos y subjetivos y, además, está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario frente a la atención recibida, siendo este el principal indicador de la calidad de un servicio. Para la evaluación de esta dimensión subjetiva se deben tener en cuenta dos factores; uno son las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales derivadas de ellas, como la orientación del punto de atención y su personal y, el otro factor es que el proceso de evaluación de la satisfacción se realice de manera objetiva, en la que el evaluador deje a un lado cualquier connotación que pueda persuadir la experiencia del usuario (2, 3, 14).

Con relación a lo anterior, en los últimos años se han implementado diferentes estrategias con el fin de mejorar la calidad de vida a través de la mejora de los servicios de salud. Sin embargo, estos avances no se ven reflejados en la mayoría de los países, especialmente en aquellos que no se encuentran desarrollados o están en proceso de desarrollo, lo cual se relaciona

directamente con el aspecto económico que limita la disponibilidad de recursos en cada país y a su vez el acceso a un servicio de salud de calidad para muchas personas (4). En Colombia la cobertura del sistema de salud ha venido aumentando en los últimos años, alcanzando incluso el aseguramiento universal para la población colombiana, esto debido a la implementación de la ley 100 de 1993, en donde las entidades prestadoras de salud se encargaron de la afiliación de cientos de personas a un régimen de salud (5). Sin embargo, el aumento de cobertura no se ha visto reflejado en un aumento al acceso de servicios de salud, pues existen otros factores que impiden que todas las personas que se encuentran afiliadas a un régimen de salud reciban la atención médica requerida, dichos factores son la oferta, la falta de recursos económicos y de centros de atención, la mala calidad del servicio o la percepción de necesidad de atención médica de los pacientes (6).

Con relación a lo anterior, una de las problemáticas más frecuentes en el sistema de salud colombiano es la baja calidad de los servicios de atención médica y aquí, los usuarios o pacientes están directamente implicados, pues son ellos los beneficiados o afectados por el tipo de servicio que se les brinde. Debido a esto el eje de atención para la elaboración de estrategias que permitan la mejora continua de los servicios médicos y a través de procesos de evaluación de calidad que aportan sus expectativas, preferencias y percepciones con la atención (7, 15). De este modo, al comprender la

percepción que tienen los pacientes frente a la calidad de los diferentes servicios médicos específicos es posible identificar aquellos factores que afectan tanto positiva como negativamente el acceso al servicio de salud. Por lo tanto, el objetivo del presente estudio es comprender la satisfacción de la calidad de atención de los usuarios del servicio de urgencias médicas prestado por una Clínica privada en Pereira.

METODOLOGÍA

Es un estudio de enfoque cualitativo, con un diseño de tipo fenomenológico, puesto que se describe la atención del servicio de urgencias médicas de una Clínica desde las experiencias y percepciones de cada usuario, de satisfacción a la calidad de atención que han recibido en este servicio. La selección de los participantes se realizó por medio de un muestreo por conveniencia, en el servicio de urgencias después de la atención recibida.

Para la recolección de la información se utilizó la estrategia de observación abierta, utilizando una guía de entrevista semiestructurada como instrumento de recolección. En esta se le hacían preguntas al participante sobre los aspectos bases de la atención del usuario y se les permitía expresar su opinión sobre cualquier situación particular relacionada a su experiencia en el servicio de urgencias. Cada entrevista tuvo una duración aproximada de 30 minutos. Todos los participantes antes de la entrevista dejaron en manifiesto su

participación voluntaria y la aprobación de su consentimiento informado. El proceso investigativo fue llevado a cabo bajo los principios contenidos en la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial y la resolución 8430/1993. Las entrevistas fueron realizadas de manera personal por el investigador, se llevaron a cabo en la sala de espera de urgencias de la Clínica y fueron grabadas para su posterior transcripción.

Para el análisis de la información, se documentó cada entrevista transcrita junto con las notas de campo para conformar la información de análisis. Primero se realizó un análisis superficial mediante la transcripción literal y lectura detallada de las entrevistas. Para la triangulación de los resultados se identificaron patrones de repetición y se seleccionaron los elementos de mayor frecuencia de acuerdo con los objetivos propuestos. A cada uno de estos, se les asignó una codificación inductiva señalizada por colores y finalmente se categorizaron en diferentes componentes. Cada categoría fue analizada mediante la comparación de información de referencia.

RESULTADOS

De las tres entrevistas realizadas y analizadas, se obtuvieron 5 categorías; una de ellas asociada a la información general de los usuarios y los cuatro restantes relacionadas directamente a la experiencia de cada uno de ellos en el servicio de urgencias.

Características demográficas

Todos los usuarios entrevistados fueron mujeres trabajadoras, con una edad comprendida entre los 29 y 59 años y su nivel de escolaridad varió entre primaria, secundaria y técnico. La atención de urgencias médicas que recibieron dos de los usuarios fueron asociadas a sus enfermedades crónicas, mientras que el otro usuario requirió la atención a causa de una enfermedad aguda común.

Tiempo de espera

En esta categoría los usuarios manifestaron que durante su estadía en el servicio de urgencias de la Clínica el tiempo de espera fue corto, tanto para recibir la valoración de Triage y consulta con el médico como para la aplicación de medicamentos y realización de exámenes. Sin embargo, uno de los encuestados manifestó que le tocó esperar bastante tiempo para recibir la consulta del médico, lo que atrasó un poco la realización del tratamiento. Aunque una vez dadas las prescripciones médicas, el personal de enfermería aceleró el tratamiento y logró salir rápido de la Clínica. Todos los usuarios coincidieron en la importancia que ellos le dan a una atención rápida y ágil en un servicio de urgencias, pues esperan que cada vez que requieran del servicio dado una emergencia, éste tenga la capacidad de responder rápidamente a sus necesidades.

Comodidad de las instalaciones

Para esta categoría, los usuarios hablaron sobre algunos factores que hicieron que el tiempo de permanencia en la Clínica fuera incómodo de acuerdo con sus expectativas. Por un lado, uno de los usuarios manifestó que el ingreso por la entrada principal es dificultoso debido a que la puerta del servicio de urgencias es bastante estrecha, y el flujo constante de una gran cantidad de pacientes que entran y salen por esta misma ruta dificulta el acceso a todos los usuarios y acompañantes; el usuario hizo énfasis en una situación que presenció durante su espera, en donde vio a otro paciente que mientras intentaba entrar con ayuda de su acompañante se cayó.

El entrevistado también indicó que sentía temor de un caso de emergencia dentro de la Clínica, en donde se requiera la entrada de varias ambulancias, pues considera que el espacio de estacionamiento de estas es pequeño y eso dificulta la entrada de los pacientes, siendo bastante incómodo para ella. Por otro lado, un factor que expresaron los usuarios fue el tipo de elementos de descanso dispuesto a los pacientes, pues la espera la deben hacer en sillas pequeñas, no reclinables, poco flexibles, que para ellos no son las más adecuadas. Y adicionalmente, mencionaron sobre la distribución de los espacios dispuestos para la atención por parte de los auxiliares de enfermería, uno de los usuarios dijo que creía que para los auxiliares de enfermería era muy incómodo la aplicación de medicamentos ya que los

espacios son estrechos y los pacientes están muy cerca uno del otro, obstaculizando los movimientos del auxiliar.

Disponibilidad de las instalaciones

La cuarta categoría se encuentra muy relacionada con la categoría anterior, en este caso, los entrevistados opinaron que la Clínica cuenta con una superficie de urgencias médicas muy pequeña que no da abasto con la cantidad de pacientes que atiende en el día a día.

La principal preocupación de los usuarios es la disponibilidad de sillas en la sala de espera e indicaron que les parece triste ver a los pacientes dando vueltas por los pasillos y además tirados en el suelo ya que no encuentran sillas para sentarse, e incluso ni los acompañantes pueden ingresar para apoyar a los pacientes debido al poco espacio disponible. Así mismo, manifiestan que las camillas y camas no son suficientes para la atención de los usuarios y el personal de enfermería debe recurrir a acomodar a los pacientes en lugares y asientos improvisados. Por otra parte, todos los usuarios comentaron la falta de señalización e ilustraciones en los diferentes espacios, pues para ellos fue difícil encontrar lugares como el baño, el consultorio del médico, los lugares de toma de exámenes y demás. Por lo tanto, concluyen que, aunque la Clínica cuenta con los equipos que ellos creen necesarios para la atención de urgencias médicas, sí debe mejorar bastante en disponibilidad y calidad de las instalaciones.

Atención del personal de salud

Los usuarios entrevistados coincidieron en que su experiencia con el trato dado por parte del personal fue muy buena, pues desde su ingreso recibieron toda la atención por parte del personal encargado, los dirigieron a los lugares donde debían esperar o recibir la consulta, les dieron las explicaciones claras y concretas de todos los procedimientos, además comentaron que el personal de enfermería siempre se mostró muy interesado y pendiente en el bienestar de ellos como pacientes y les hicieron entender que estaban a disposición de lo que ellos necesitaran, demostrando una gran calidad humana, amabilidad, cordialidad y respeto por sus compañeros y pacientes. Adicionalmente, los usuarios dijeron que ellos habían percibido que todo el personal de salud que los atendió contaba con las capacidades y preparación técnica y académica para ejercer su cargo, lo que les ofrecía seguridad en el momento de la atención.

Con las entrevistas se evidenció que el tiempo de espera, la disponibilidad y comodidad de instalaciones físicas y, el trato dado por el personal de salud, son los aspectos claves que influyen en la satisfacción de atención de los usuarios del servicio de urgencias de la Clínica en Pereira. Pues los usuarios entrevistados hicieron énfasis en sus experiencias asociadas a esos factores, manifestando que una buena atención médica está dada por el cumplimiento eficiente de estas variables

y dejaron claras las expectativas que tienen frente a la atención de un servicio de urgencias. De esta manera, se demostró que el tiempo de espera y la atención del personal de salud son elementos calificados como positivos en el servicio de urgencias de la Clínica, mientras que lo relacionado a instalaciones requiere mayor atención por parte de la organización y son elementos que afectan negativamente la satisfacción de calidad de atención que tienen los pacientes.

DISCUSIÓN

La satisfacción de los usuarios está dada por un amplio rango de factores y uno de ellos corresponde a las variables sociodemográficas. La mayoría de los estudios indican que al asociar características propias del paciente se presentan cambios significativos en su percepción de satisfacción con un servicio. El presente trabajo recopiló información sobre edad y nivel de educación de los entrevistados y se encontró que la persona con menor nivel de educación fue quien dio la menor valoración de satisfacción con respecto a los otros usuarios, este resultado no es consistente con lo encontrado de la literatura, pues la mayoría de autores reportan que los pacientes más satisfechos suelen ser las personas con menos estudios, ya que al tener menor grado de instrucción, los usuarios tienden a emitir menos juicios de valor y ser más condescendientes con los servicios que se les brinda y, por el contrario, los pacientes con mayor

escolaridad tienen mayor oportunidad de comparar el servicio con sus conocimientos previos y esto les permite discernir sobre la calidad del servicio (8, 9).

Otro de los aspectos sociodemográficos que intervienen en la satisfacción de los usuarios son los ingresos económicos, donde se ha encontrado que quienes tienen mayores ingresos económicos emiten juicios de valor más rigurosos sobre la calidad del servicio que recibe, se cree que esto se debe a que dichos usuarios tienen la posibilidad de comparar con servicios médicos privados o particulares, los cuales suelen presentar una calidad de atención mayor debido a una atención ágil (9). Sin embargo, en este caso no se obtuvo la información necesaria para realizar esta asociación, pues solo se conoce que todos los usuarios entrevistados contaban con un trabajo estable. Pero puede ser un factor a evaluar en futuros estudios.

En cuanto al tiempo de espera, quedó en evidencia la importancia que le dan los usuarios a este factor cuando reciben una atención médica, lo cual ha sido reportado en otros estudios que indican que es uno de los factores determinantes de la satisfacción global de los pacientes en la atención de enfermería y médica. Sin embargo, un punto destacable es la diferencia que existe entre el tiempo real que esperan los pacientes y el tiempo percibido por ellos, pues se ha evidenciado que ambos no están siempre directamente relacionados, pero cuando los pacientes perciben la espera como corta

o aceptable si se relaciona directamente a mayor satisfacción (10). Esto se puede observar en los resultados de un estudio realizado por López Madurga et al 1999 (16), en donde los pacientes que declararon una satisfacción más alta fueron quienes dijeron que el tiempo de espera había sido corto, contrario a lo que expresaron los pacientes menos satisfechos, que dijeron que su tiempo de espera había sido largo.

En el presente estudio, los dos usuarios que expresaron que habían recibido una rápida atención y control de su dolor, declararon satisfacción completa con la categoría de tiempo de espera, mientras que la paciente indicó que debió esperar cierto tiempo para recibir la consulta con el médico, manifestó inconformidades con respecto a dicho factor. Por lo tanto, estos son resultados coherentes con lo reportado en la literatura y aunque en este caso no se evaluó el tiempo de espera real, es posible confirmar la importancia de la percepción del tiempo y de la experiencia subjetiva durante la espera frente a la satisfacción de los usuarios (10).

De acuerdo con las dos categorías relacionadas a las instalaciones físicas del lugar de atención, la literatura ha reportado que es una dimensión que consta de tres variables; la señalización dentro de las instalaciones, el estacionamiento para vehículos de transporte y la comodidad del área de espera (11). Las instalaciones y las comodidades se pueden evaluar como dos dimensiones aisladas o también es posible

realizar la evaluación agrupada, debido a que comparten muchas características entre sí (8). En el presente estudio, todos los usuarios manifestaron inconformidades relacionadas a las instalaciones, tanto con la disponibilidad de espacio, comodidad de los mismos y con las señales gráficas dentro del lugar, esto está de acuerdo a los reportes de algunos estudios. Sin embargo, se evidencia un vacío de información con respecto a esta dimensión, ya que pocos estudios se han dedicado a estudiar la influencia que tienen las instalaciones y planta física con la valoración de satisfacción por parte de los pacientes, lo cual deja a prueba que es un factor que los usuarios reportan, pero no reciben atención por parte de los investigadores y entes de organización de salud (12).

Por otro lado, en cuanto al trato del personal de salud, un estudio realizado por Torregrosa et al (15) indica que es una de las dimensiones más valoradas por pacientes y acompañantes al momento de determinar su satisfacción en los servicios de urgencias, expectativa y necesidad de los pacientes es el trato amable, cordial y humano del personal de atención médica. Esto coincide con los resultados de la presente investigación, ya que uno de los aspectos más destacados por los entrevistados fue precisamente la amabilidad, cordialidad y calidad humana del personal de salud, lo que hizo que su estancia en el servicio fuera amena y agradable y esto a su vez, influyó en la determinación de una buena satisfacción. Otras publicaciones

también han demostrado que aspectos como el respeto, la empatía, la disposición del médico a escuchar y la amabilidad aumentan significativamente el grado de satisfacción de los pacientes (13).

Por último, el tiempo de espera percibido y la cortesía del personal de salud en la atención son los principales factores incluidos en las dimensiones para la medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencias y se consideran como los factores más valorados por los pacientes y, por lo tanto, fundamentales para incrementar la satisfacción de los usuarios. Aunque las instalaciones también hacen parte de las dimensiones de medición de satisfacción, es un factor que tiene una atención media en los procesos de mejora de calidad de servicios, lo que puede estar relacionado a que su intervención requiere un alto costo económico. Finalmente, los estudios reportan la importancia de valorar las características sociodemográficas en evaluaciones de calidad del servicio, pues la edad, el estado de salud, la raza y el nivel de educación puede influir en las percepciones de la satisfacción (11).

CONCLUSIONES

- Se logró indagar cuáles fueron las experiencias y percepciones que tienen los usuarios de la Clínica de Pereira relacionadas a la calidad de la atención y la satisfacción. Los usuarios a través de las entrevistas pudieron expresar las situaciones que vivieron durante el servicio y de esta manera se pudo describir dichas percepciones. A su vez, con esto se logró identificar los factores que influyen en la satisfacción de dichos usuarios, estableciendo que el tiempo de espera percibido, la comodidad de las instalaciones, la disponibilidad de lugares y la atención del personal de salud son los cuatro aspectos que más valor le dan los usuarios a la calidad de un servicio.
- Con la identificación de los factores, también se pudo evidenciar que el tiempo de atención y la atención del personal de salud son los elementos positivos con lo que cuenta la Clínica, pues todos los usuarios expresaron conformidad y cumplimiento de sus expectativas con relación a estos. Por otro lado, los resultados indicaron que la comodidad y disponibilidad de las instalaciones son los aspectos negativos del servicio, es decir que son aquellos factores que la Clínica debe mejorar a través de procesos de ampliación de espacios, ubicación de mejores instalaciones y señalización

de lugares, ya que fue lo expresado por los pacientes.

- Así mismo, quedó claro que para futuros estudios de satisfacción de servicios médicos de la Clínica es fundamental tener en cuenta las características sociodemográficas de los usuarios, ya que se evidencio y sustentó que dichas variables tienen efectos significativos en la valoración de satisfacción debido a diferentes percepciones.

AGRADECIMIENTOS

- Los autores agradecen a la Fundación universitaria del Área Andina por el apoyo y, a la docente Elcy Yaned Astudillo Muñoz por el acompañamiento durante la ejecución del proyecto.
- **Conflicto de interés:** Los autores manifiestan no tener ningún conflicto de intereses

Referencias bibliográficas

1. Polanco-González C, Castañón-González J. A, Buhse T, Samaniego-Mendoza J L, Arreguín-Nava R & Villanueva-Martínez S. Índice de saturación modificado en el servicio de urgencias médicas. *Gaceta médica de México*. 2013;149(4):417-424.
2. Massip Pérez C., Ortiz Reyes R., Llantá Abreu M., Peña Fortes M & Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2008;34(4).
3. Gómez-Molina S, Palacios-Moya L, Berrio-Calle JE, Gaviria-Zapata S, Quiceno-Merino LM, Figueroa-Álvarez P. Modelo de satisfacción de egresados universitarios: un estudio de caso. *Rev CEA*. 2019;5(10):49-68.
4. d'Empaire G. qualidade de atenção médica e principios éticos. *Acta bioethica*. 2010;16(2):124-132.
5. Ministerio de Salud y Protección Social. Colombia llegó al aseguramiento universal en salud al alcanzar el 99,6%. [Citado 29 Julio de 2022]. Disponible en <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Colombia-llego-al-aseguramiento-universal-en-salud-al-alcanzar-el-99.6.aspx>
6. Ayala-García J. La salud en Colombia: más cobertura, pero menos acceso. *Documentos de Trabajo Sobre Economía Regional y Urbana*;2014;204.
7. Bermúdez-Hernández J, Palacios-Moya L, Valencia-Arias A, Brand-Piedrahita L. A proposed model of user satisfaction with medical emergency services by using the SERVQUAL model. *J Pharm Pharmacogn*. 2021;9(6):859–869.
8. Serrano del Rosal R, & Loriente-Arín N. La anatomía de la satisfacción del paciente. *Salud Pública de México*. 2008 50(2):162-172.
9. Ortiz Espinosa R. M, Muñoz Juárez S, & Torres Carreño E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. *Revista Española de Salud Pública*, 2004;78(4):527-537.
10. Fontova-Almató A, Juvinyà-Canal D, & Suñer-Soler R. Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Revista de Calidad Asistencial*. 2015;30(1):10–16.
11. Arteta-Poveda L E, & Palacio-Salgar K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*. 2020; 20:629-636.

12. Piedra-Valoy I, & Lipa-Chancolla C. A. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista De La Sociedad Peruana De Medicina Interna*. 2019;31(4):137-142.
13. Ruiz Romero V., Fajardo Molina J, García-Garmendia J L, Cruz Villalón F, Rodríguez Ortiz R, & Varela Ruiz F J. Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe. *Revista de Calidad Asistencial*. 2011;26(2):111–122.
14. Organización Mundial de la Salud. Quality health services. [Citado 1 agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
15. Torregrosa M A C, Andrés J A, Solves J. M., Jover V, & Giménez A G. La técnica cualitativa en la mejora de la satisfacción en urgencias. *Emergencias*. 2004; 16:184-189.
16. López Madurga, J. Mozota Duarte, I. González Salvatierra, Y. Sánchez Torres, N. Enríquez. Martín, J. Moliner Lahoz Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un hospital de agudos. *Rev Emergencias* 1999; 11, 184-190