Capítulo 5
Resultados

5.1 Introducción

En el siguiente capítulo se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de medición a los usuarios del centro de salud "RC" que se realizó para esta investigación.

Este capítulo se divide en dos secciones; en la primera se encontraran los resultados e interpretaciones de cada una de las preguntas del cuestionario. En la segunda se llevo a cabo una tabulación cruzada de las preguntas para la localización de áreas de oportunidad y mejora.

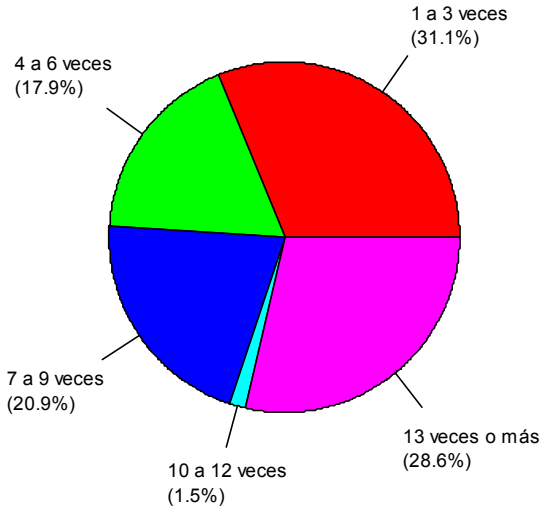
Debido a que este estudio es de tipo transversal cabe mencionar que al momento de aplicar el instrumento de medición se llevaba acabo la semana nacional de vacunación por lo cual los resultados pudieron verse influenciados. A su vez la aplicación del instrumento en horas pico pudiera tener influencia en estos.

5.2 Análisis de las variables.

A continuación, se muestran las variables del instrumento en orden de aparición en el cuestionario, así como la interpretación de cada una de ellas.

5.2.1 Sección 1: ¿Cuántas veces ha visitado el centro de salud "RC"?

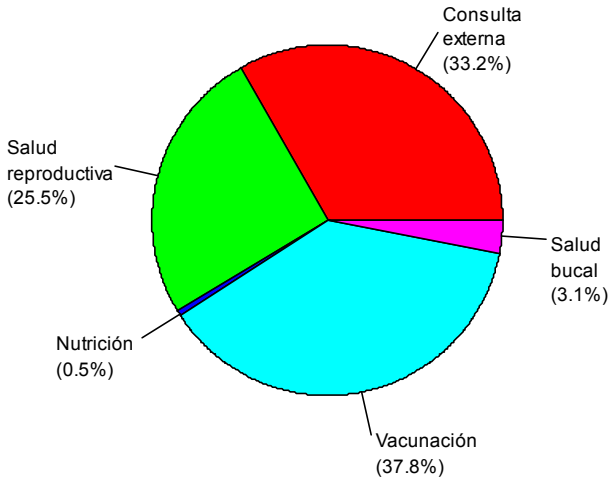
Gráfica 5.1: Frecuencia de asistencia



En cuanto a la frecuencia de asistencia se observa que el 31.1% de los encuestados visita el centro de una a tres veces, el 28.6% treces veces o mas, el 20.9% de 7 a 9 veces, el 17.9% de cuatro a seis veces, y el 1.5% de diez a doce veces. Lo que demuestra una distribución descentralizada en cuanto a frecuencias de visitas al centro de salud.

5.2.2 Sección 1: ¿Cuál es su motivo para asistir a recibir atención médica?

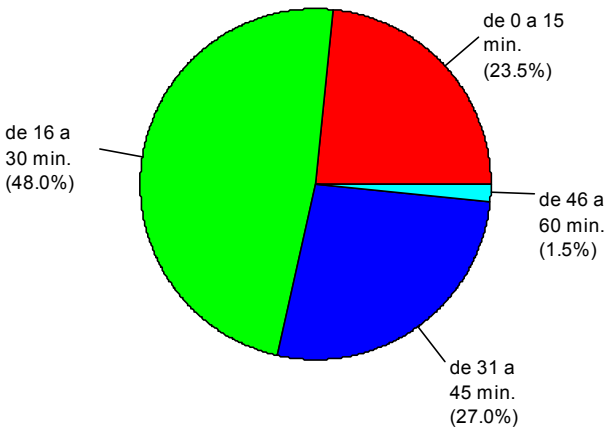
Gráfica 5.2: Motivo para asistir



Como se puede apreciar, el 37.8% asistió al centro de salud por motivo de vacunación, el 33.2% asistió por consulta externa o también llamada consulta general, el 25.5% por salud reproductiva, el 3.1% por salud bucal y el 0.5% por motivos de nutrición; esto nos indica que la mayoría de las personas acudieron a vacunación, pero esto se debe, como se había mencionado antes, a la semana nacional de vacunación, por lo cual se podría considerar el segundo y tercer motivo, como los más importantes, los cuales corresponden a las áreas de consulta externa y salud reproductiva, lo que nos hace inferir que son las más solicitadas, además se puede observar que los habitantes del poblado no poseen interés por la salud bucal ya que solo una persona asistió por este motivo durante la aplicación del instrumento.

5.2.3 Sección 1: ¿Cuál es el tiempo aproximado que usted esperó para pasar a consulta?

Gráfica 5.3: Tiempo de espera



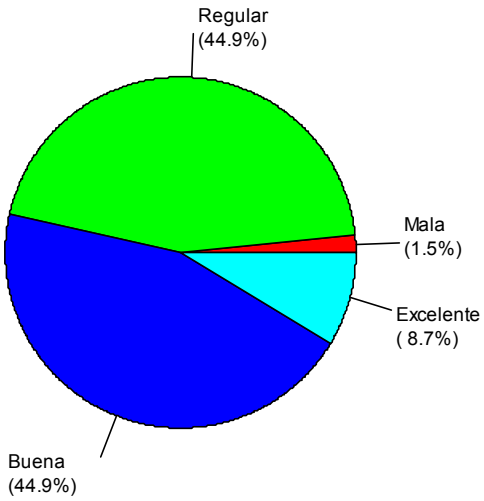
El 48.0% de los usuarios esperó en un rango de tiempo de 16 a 30 minutos para pasar a consulta, el cual corresponde al rango considerado por el centro de salud como tiempo promedio de entrega del servicio.

El 27.0% esperó de 31 a 45 minutos para pasar a consulta, mientras que el 23.5% esperó de 0 a 15 minutos y el 1.5% de 46 a 60 minutos, todo lo anterior indica que el 71.5% de los encuestados esperaron menos de 30 minutos para pasar a consulta, lo cual habla bien de la administración de tiempo para atender a los pacientes.

Cabe mencionar que el centro de salud tiene un límite máximo de espera para pasar a consulta de 60 minutos, esto como parte del programa inducido por la Secretaría de Salud llamado “Trato Digno”

5.2.4 Sección 1: ¿Cómo considera la imagen de los médicos en cuanto a higiene y apariencia?

Gráfica 5.4: Imagen de los médicos



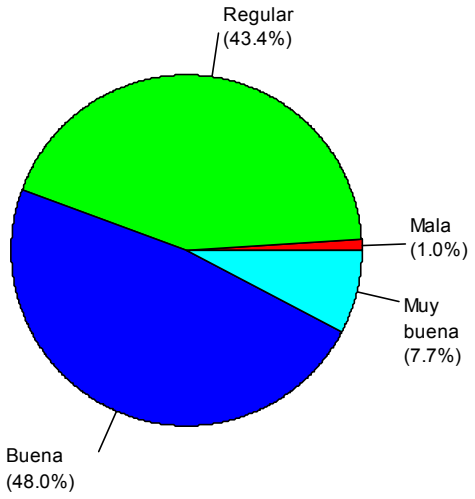
Los adjetivos de regular y bueno sobre la imagen de los médicos en cuanto a higiene y apariencia, fueron curiosamente evaluados por el mismo porcentaje de personas de la muestra, el cual fue de 44.9%, esto debido a que la imagen que proyectan los médicos es percibida de una manera positiva.

El 8.7% opinó que la imagen que dan los médicos es excelente y el 1.5% que es mala, esto quiere decir, que en general los usuarios perciben una imagen entre regular y buena de los médicos que laboran en el centro de salud y en cambio solo tres personas opinaron que es mala.

La media de esta variable corresponde a 3.60, lo que muestra que la imagen percibida tiende a ser valorada como buena y esto se debe a que los médicos se preocupan por su apariencia y más aún por que este es un aspecto muy importante en el momento en que se otorga algún servicio de salud.

5.2.5 Sección 1: ¿Cómo considera la imagen de las enfermeras en cuanto a higiene y apariencia?

Gráfica 5.5: Imagen de enfermeras



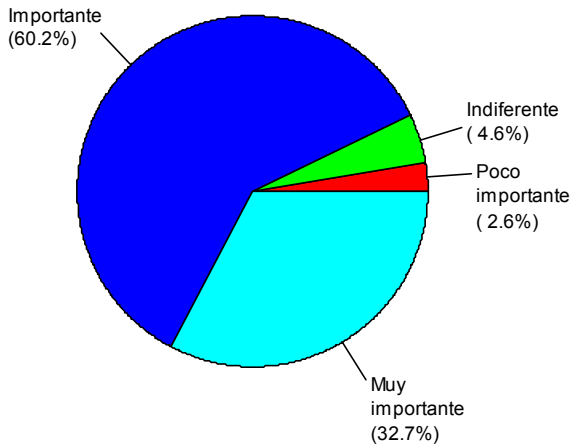
En cuanto a la imagen relacionada con la higiene y la apariencia que proyectan las enfermeras; el 48.0% opinó que la imagen que perciben es buena, y esto es importante por la razón del servicio, así mismo se puede observar que las enfermeras se preocupan por estar presentables y proyectar una buena higiene personal a los pacientes.

El 43.4% opinó que la imagen de las enfermeras es regular, el 7.7% que es excelente y el 1.0% que es mala, lo anterior hace pensar que la mayoría de los encuestados perciben una buena imagen.

La media observada en esta variable fue 3.62, la cual se acerca al valor 4, considerado como buena, esto quieres decir que en general la percepción sobre la imagen de las enfermeras que tienen los usuarios es buena.

5.2.6 Sección 1: ¿Cómo considera la disponibilidad de medicamentos dentro del centro de salud?

Gráfica 5.6: Disponibilidad de medicamentos



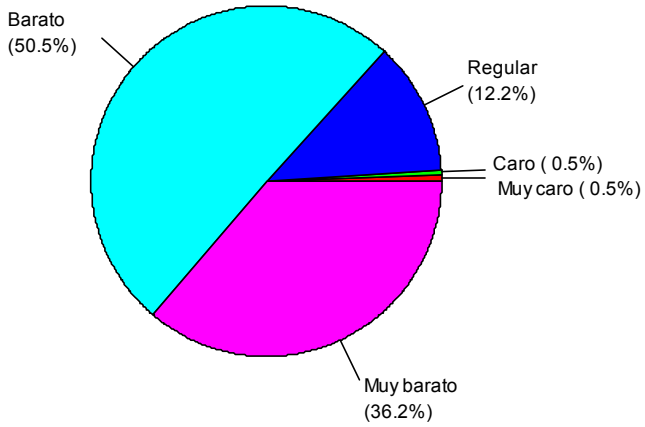
El 60.2% de los encuestados opinaron que la disponibilidad de medicamentos dentro del centro de salud es importante, así mismo el 32.7% opinó que les resulta muy importante, esto se debe a que para muchos de los usuarios de este servicio, les resulta vital la obtención de medicinas para curar sus padecimientos.

Sin embargo el 4.6% opino que no les importa si hay o no medicamentos, y el 2.6% dijo que les parece poco importante la disponibilidad de éstos, estas opiniones se pueden deber a que en ese momento no necesitaban medicinas.

La media de esta variable fue de 4.23, es decir que una gran mayoría de los encuestados opinó que la disponibilidad de medicamentos dentro del centro de salud es importante, pues son el punto clave de la recuperación de la salud.

5.2.7 Sección 1: ¿Cómo considera el costo por el servicio de salud recibido?

Gráfica 5.7: Costo del servicio



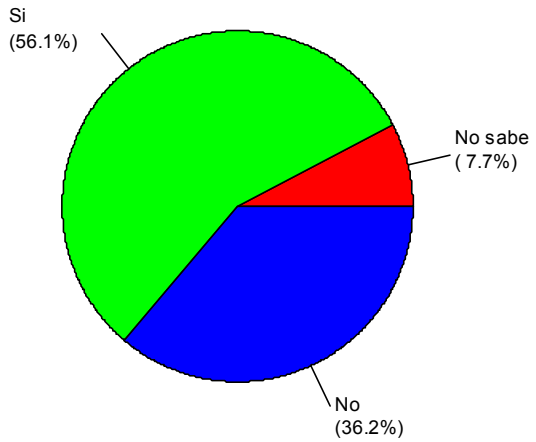
El 50.5% de los encuestados opinó que el costo del servicio es barato, el 36.2% que el costo es muy barato, es decir que no consideran que paguen demasiado por el servicio de salud que reciben y que este egreso no representa un problema para los pacientes.

Al 12.2% de los encuestados no les resulta caro ni barato lo que pagan por el servicio, lo que muestra que perciben el costo como justo por lo que reciben, mientras que en la misma proporción el 0.5% piensa que el costo es caro y muy caro respectivamente, esto se puede deber a que este egreso representa una disminución en su poder adquisitivo.

Para esta variable se observo una media de 4.21, que indica una gran inclinación de los encuestados por ver el costo del servicio de salud como barato y que este desembolso no perjudica su economía.

5.2.8 Sección 1: ¿Cree usted que existen suficientes folletos de información para las personas que asisten al centro de salud?

Gráfica 5.8: Suficiencia de folletos de información

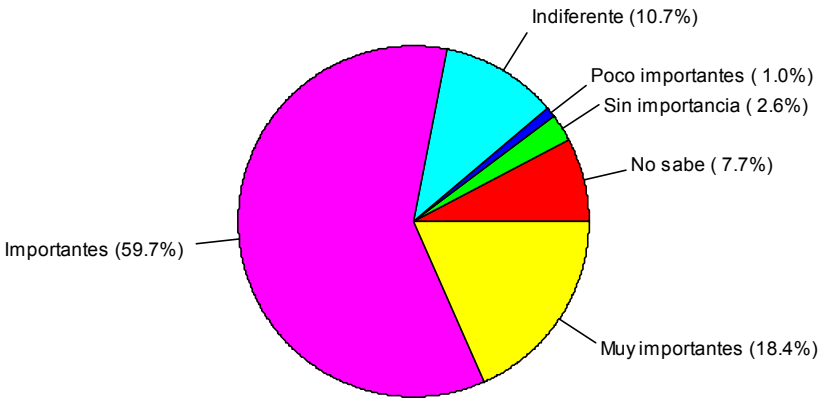


Para esta pregunta podemos encontrar que el 56.1% de la muestra encuestada opinó que si existen suficientes folletos de información en el centro de salud, y este punto es muy importante ya que es una alternativa de donde pueden obtener una ayuda extra para el control y prevención de ciertos padecimientos.

El 36.2% de los usuarios encuestados opinó que no existen suficientes folletos de información, y el 7.7 no sabia de la existencia de folletos en el centro de salud.

5.2.9 Sección 1: ¿Cómo evalúa los temas que vienen en los folletos de información?

Gráfica 5.9: Evaluación de temas en folletos de información



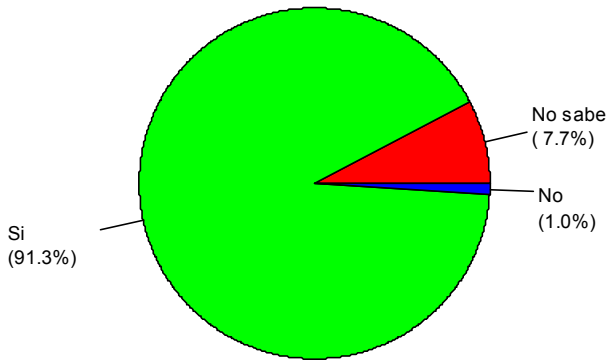
En cuanto a la evaluación de los temas que vienen en los folletos de información que brinda el centro de salud se pudo observar que el 59.7% opina que le son importantes, el 18.4% que le son muy importantes, lo que indica que la información manejada en los folletos si les interesa a los usuarios, ya que los temas de los folletos les sirve de apoyo para el cuidado de su salud.

El 10.7% se mostró indiferente a la importancia de los temas tratados en los folletos del centro de salud, por otra parte el 7.7 % no pudo contestar esta pregunta debido a que desconocían la existencia de folletos, el 2.6% opinó que los temas no son de importancia, pues no les da a conocer nada que no sepan de antemano y el 1.0% infirió en que los temas de los folletos son de poca importancia, pues les resultan muy poco relevantes.

La media de esta variable se ubico en 3.67, acercándose a una percepción de los temas de los folletos como importantes, ya que la información de los folletos puede ayudar a la prevención de futuras enfermedades.

5.2.10 Sección 1: ¿Considera útil la información que tienen los folletos del centro de salud?

Grafica 5.10: Utilidad de la información en folletos

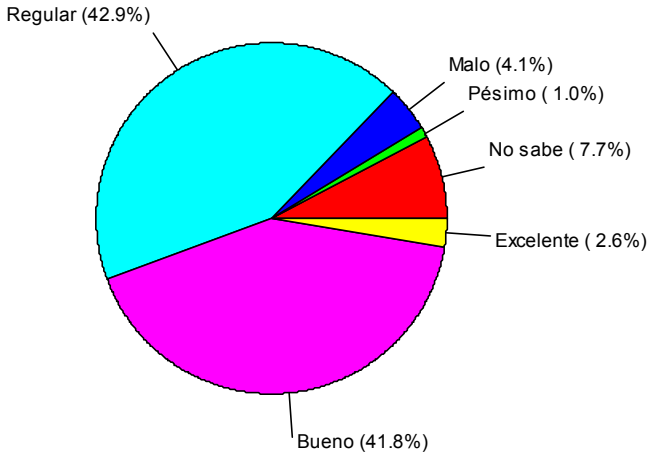


Para esta pregunta el 91.3% de la muestra opinó que la información encontrada en los folletos resulta de gran utilidad pues se puede decir que los ayuda a el control de ciertos padecimientos, así como sobrellevar enfermedades al poder identificar los síntomas de estas, ya que la mejor precaución es la correcta información.

Por otro lado, el 7.7% no pudo contestar a esta pregunta debido a que como se menciono en las dos preguntas anteriores, desconocen de la existencia de folletos de información en el centro de salud y solo el 1.0% de los encuestados infirió en que la información de los folletos no es útil, pues les resulta obsoleta, ya que no les aporta nada que de antemano sepan.

5.2.11 Sección 1: ¿En que estado observa que están los folletos de información que brinda el centro de salud?

Gráfica 5.11: Estado físico de los folletos



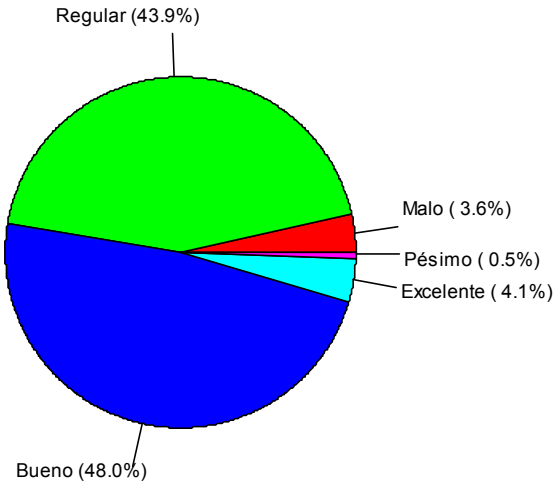
Para esta pregunta el 42.9% percibió que el estado en que se encuentran los folletos de información es regular, esto se puede deber a que en algunas ocasiones estos tienen una apariencia descuidada, pero por otro lado un porcentaje casi igual del 41.8% opina que están buen estado, los que corrobora que la fina línea entre estas percepciones pueden variar de una a otra persona dependiendo de diversos factores.

El 7.7% de los encuestados no pudo contestar esta pregunta, ya que desconocían la existencia de los folletos, el 4.1% infirió en que los folletos se encuentran en mal estado, mientras que un 2.6% evaluó el estado de los folletos como excelente y por último y de forma completamente contraria el 1.0% opinó que los folletos están en condiciones pésimas.

La media observada para esta variable fue 3.18 que indica que en general la percepción sobre el estado en que se encuentran los folletos de información es regular, es decir, no están en malas condiciones pero tampoco están en las mejores.

5.2.12 Sección 1: En cuanto a las instalaciones que opina de los siguientes aspectos: limpieza

Gráfica 5.12: Limpieza



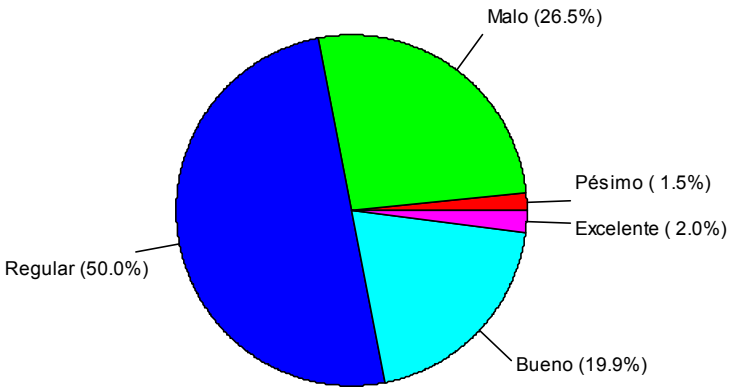
En cuanto a las instalaciones, esencialmente la limpieza del centro de salud, el 48.0% opinó que ésta es buena, el 43.9% infirió en que la limpieza es regular y el 4.1% que es excelente estas percepciones pueden estar influenciadas por el criterio de limpieza que pueda tener la muestra, sin embargo, ya que se pretende medir las percepciones y expectativas de los usuarios, se pueden considerar estos porcentajes como satisfactorios para las áreas con las que tiene contacto el paciente.

El 3.6% considero que la limpieza de las instalaciones del centro de salud esta mal y el restante 0.5% que está pésima.

Para esta variable se pudo observar una media de 3.52, que ubica como buena a la percepción de los encuestados sobre la limpieza de las instalaciones del centro de salud.

5.2.13 Sección 1: En cuanto a las instalaciones que opina de los siguientes aspectos: salas de espera

Gráfica 5.13: Salas de espera



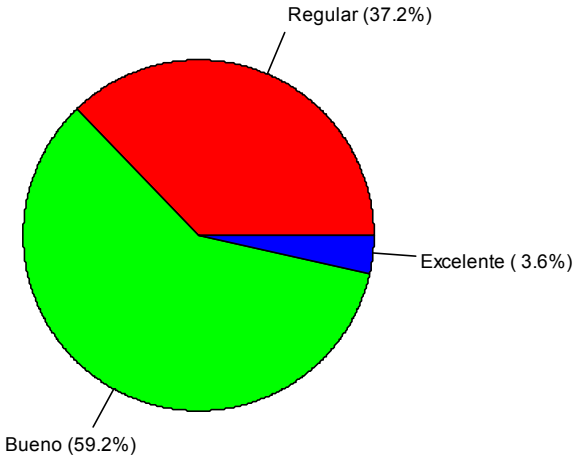
Para esta pregunta se pudo concluir que el 50.0% consideró que las salas de espera les parecen regulares, es decir no cumplen con sus expectativas pero tampoco les parece del todo malas, 26.5% opinó que se encuentran en mal estado y el 1.5% que son pésimas, debido a que no existe el suficiente mobiliario y en horas pico tienen que esperar parados y a despensas del clima caluroso de la entidad.

El 19.9% coincidió en que las salas de espera se encuentran en buen estado, el 2.0% opinó que están en condiciones excelentes, esto debido a que en las horas en que han asistido no han sufrido ninguna situación que les incomode.

La media de la presente pregunta fue 2.94, la cual indica que la mayoría de los encuestados se inclinan por una percepción regular de las instalaciones de las salas de espera.

5.2.14 Sección 1: En cuanto a las instalaciones que opina de los siguientes aspectos: consultorios

Gráfica 5.14: Consultorios



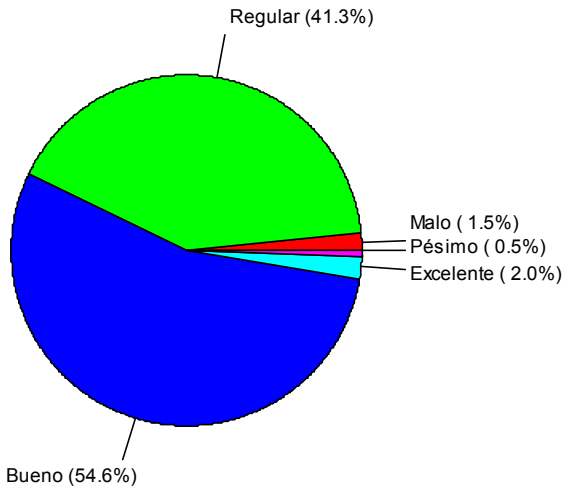
En cuanto a la evaluación de los consultorios, el 59.2% de la muestra infirió en que estos se encuentran en buen estado, así mismo el 3.6% opinó que éstos se encuentran en excelente estado, es decir, se siente gratamente complacidos con las condiciones en las que se encuentran estas instalaciones.

Por otra parte el 37.2% consideró que los consultorios están en condiciones de carácter regular, es decir, las instalaciones de los consultorios no representan un problema para ellos.

La media para esta variable fue de 3.66, lo que significa que los encuestados perciben estas instalaciones como buenas y satisfactorias según sus expectativas.

5.2.15 Sección 1: En cuanto a las instalaciones que opina de los siguientes aspectos: iluminación

Gráfica 5.15: Iluminación



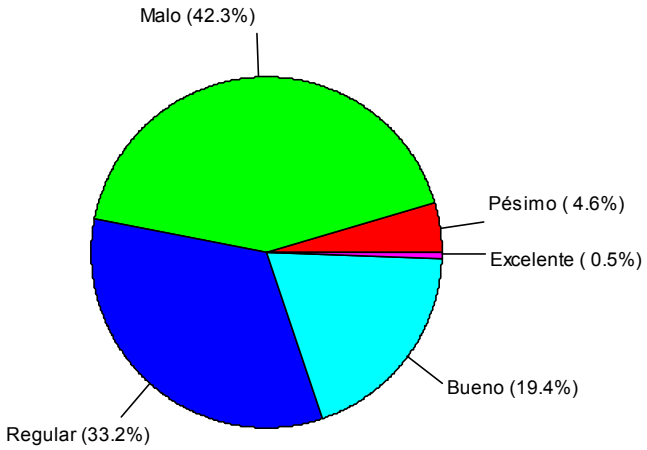
En cuanto a la iluminación de las instalaciones del centro de salud con las que el paciente tiene contacto, se observo que el 54.6% de los pacientes encuestados la considero como buena, el 2.0% evaluó como excelente, pues les proporciona condiciones optimas para el desarrollo del servicio de salud.

El 41.3% coincidió en que la iluminación es regular, el 1.5% opinó que es mala y solo el 0.5% que es pésima.

La media para esta pregunta fue 3.56, que indica una inclinación de las percepciones hacia este aspecto como bueno.

5.2.16 Sección 1: En cuanto a las instalaciones que opina de los siguientes aspectos: mobiliario.

Gráfica 5.16: Mobiliario



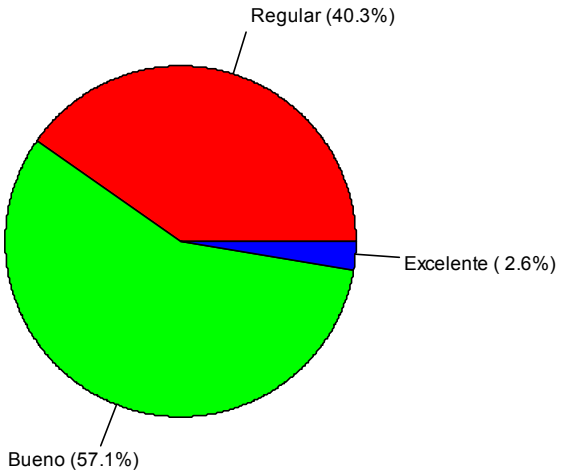
Como se puede observar para esta pregunta, el 42.3% coincidió en que el mobiliario con el que cuenta el centro de salud es malo y en menor proporción, el 4.6% opinó que era pésimo, lo que nos indica que los encuestados tienen una mala percepción de este aspecto, ya que por ejemplo en varias ocasiones no hay suficientes sillas para todas las personas que asisten, provocando que los pacientes tengan que esperar de pie o a la intemperie.

Por otro lado el 33.2% infirió en que el mobiliario es regular, pues no les incomoda la poca o mucha existencia de éste, mientras que el 19.4% opina que es bueno y el 0.5% que excelente, es decir no consideran que este aspecto sobre las instalaciones les provoque alguna queja.

La media observada para este aspecto es de 2.69, lo que significa que en general este aspecto fue evaluado como malo, inclinándose a regular, es decir, que en general los encuestados perciben el mobiliario como un aspecto negativo del centro de salud.

5.2.17 Sección 1: En cuanto a las instalaciones que opina de los siguientes aspectos: equipo médico

Gráfica 5.17: Equipo médico



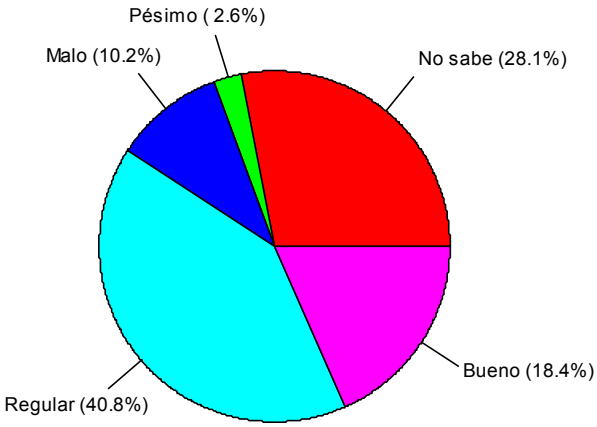
El 57.1% de la muestra encuestada opinó que el equipo médico con el que opera el personal para brindar atención a los pacientes es bueno, es decir cumple con sus expectativas de servicio, provocando que se tenga en general una buena imagen de este aspecto, así como el 2.6% concluyó en que el equipo médico les ha parecido excelente para la atención que recibido.

El restante 40.3% opinó que el quipo médico es regular, debido a que pudieron inferir que este tiene algún tipo de deficiencias o que pueda ser obsoleto y provoca que tengan ciertas dudas en sus diagnósticos finales.

La media de esta variable es de 3.62, lo que nos indica que este aspecto es considerado como bueno, pues en su mayoría cumple con su objetivo, el cual es dar una atención apropiada para cada uno de los padecimientos de los usuarios.

5.2.18 Sección 1: En cuanto a las instalaciones que opina de los siguientes aspectos: baños

Gráfica 5.18: Baños



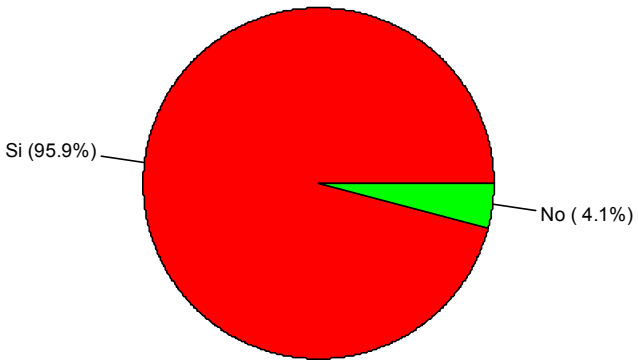
Para esta pregunta relacionada con los baños, el 40.8% de los encuestados dijo que están regulares, pues en los días en que la demanda del servicio es elevada, éstos no pueden mantenerse presentables, sin embargo algunas veces les puede parecer aceptable, tal es el caso del 18.4% de la muestra encuestada, la cual opinó que el estado de los baños es bueno.

El 10.2% opinó que los baños están en condiciones deplorables, así como el 2.6% dijo que en sí los baños nos son del nada aceptables, pues les parece pésimas las condiciones en los que están. Mientras que el 28.1% dijo que nunca había entrado al baño, por lo que no podía opinar de este aspecto.

La media para esta variable de baños fue de 2.19, lo que significa que este aspecto es evaluado por los usuarios del servicio de salud, como malo, evaluación muy importante pues los baños son un área en los hospitales que debe de estar muy bien vigilada.

5.2.19 Sección 1: ¿La persona en recepción escucho con atención el motivo de su visita al centro de salud?

Gráfica 5.19: Escuchar el motivo de la visita



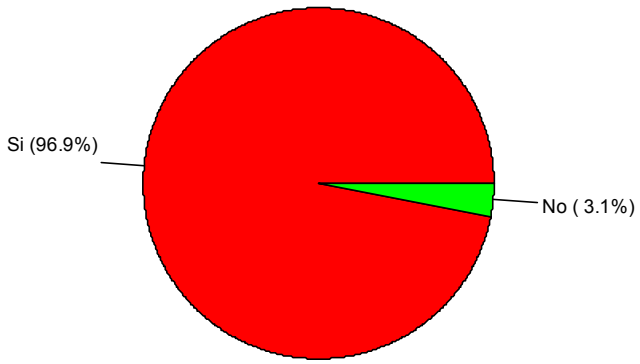
El 95.9% de las personas encuestadas opinó que la persona en recepción si escucho con atención el motivo de su visita al centro de salud, pues se sintieron atendidos con respeto.

El 4.1% de la muestra dijeron que la persona en recepción no escucho con atención el motivo de su visita al centro de salud, lo que provoco frustación en el servicio que esperaban recibir.

Como se puede observar la mayoría de las personas encuestadas coincidieron en que si fueron escuchados con atención en la recepción, lo cual les permitió explicar sus necesidades de servicio.

5.2.20 Sección 1: ¿Cuándo pasó a consulta el médico escucho con paciencia la explicación de su padecimiento?

Gráfica 5.20: Atención del médico



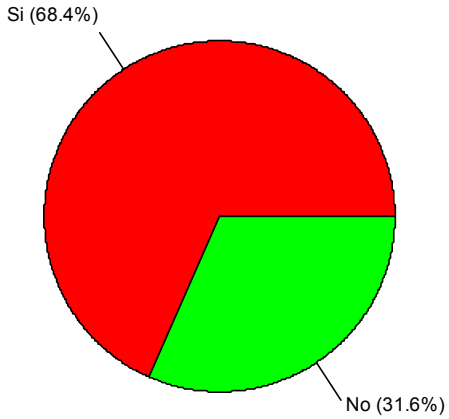
El 96.9% de los encuestados si fueron escuchados con paciencia al momento de dar la explicación de su padecimiento, por lo que se sintieron confiados con el diagnóstico y el tratamiento a seguir para el alivio de sus malestares, así también se sintieron respetados.

Por otro lado solo el 3.1% no estuvieron a gusto con la consulta, pues opinaron que el médico no escuchó con paciencia la explicación de su padecimiento, lo que provoca que no este del todo de acuerdo con el servicio recibido.

En general se puede observar que los pacientes si sienten que pudieron expresar su padecimiento al médico con toda la calma, ya que éste le tuvo paciencia, solo 6 personas de 196 encuestadas, opinaron que el médico no tuvo paciencia para escuchar.

5.2.21 Sección 1: ¿El personal médico recordó la razón de sus visitas anteriores?

Gráfica 5.21: Recordar visitas anteriores

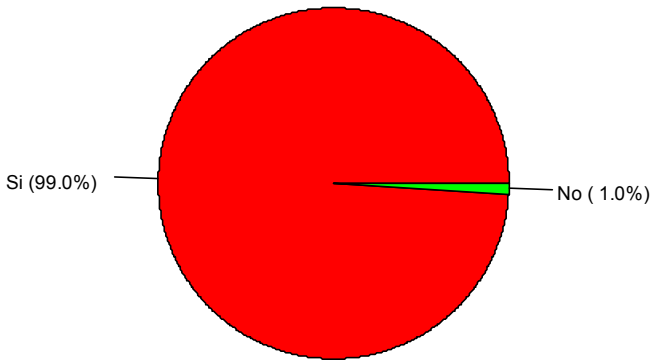


El 68.4% opinó que el personal médico si recordó el motivo de sus vistas anteriores, este punto es importante pues los pacientes se sienten en confianza y familiarizados con quienes laboran en el centro de salud.

Por otro lado el 31.6% de los encuestados infirió en que no fue recordada la razón de sus visitas anteriores, esto puede ser ya que algunos pacientes acudían por primera vez el centro de salud o que padecían de alguna enfermedad que en el pasado no habían desarrollado.

5.2.22 Sección 1: ¿El trato que se le brindó es igual que el de los de más pacientes?

Grafica 5.22: Atención uniforme

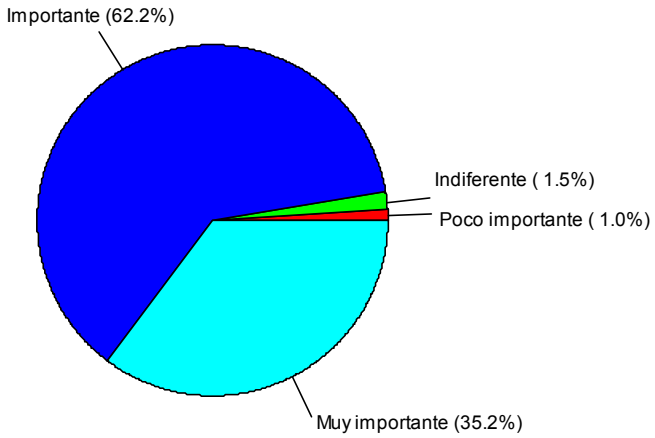


Para esta pregunta el 99.0% respondió que si fue tratado igual que los demás, es decir que no distinguió ninguna diferencia entre el trato que recibieron otros pacientes al que recibieron ellos.

Por otro lado el 1.0% que equivale a 2 personas coincidió en que el trato que recibieron fue diferente al que recibieron los demás pacientes, provocando recelo y disgusto.

5.2.23 Sección 1: ¿Que tan importante es para usted ser atendido amablemente cuando acude al centro de salud?

Grafica 5.23: Trato amable



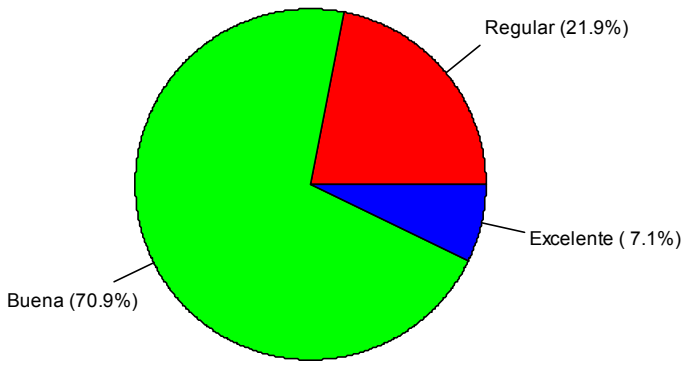
El 62.2% dijo que les parece importante ser atendidos con amabilidad, así como el 35.2% opinó que para ellos es muy importante el trato amable del personal médico, lo que indica que los pacientes no solo buscan ser atendidos eficientemente, sino que también buscan en el trato una muestra de empatía.

El 1.5% de los encuestados se mostró indiferente a la evaluación del trato, mientras que el 1.0% infirió en que el trato es poco importante, pues estos pacientes no están interesados en que los traten con amabilidad sino con responsabilidad.

La media de esta pregunta fue de 4.32, lo que indica que en general los pacientes consideran importante ser atendido con amabilidad, pues los hace sentir bien y en confianza.

5.2.24 Sección 1: En cuanto a la atención que recibió del personal médico, cómo califica los siguientes aspectos: la prestación del servicio

Gráfica 5.24: Prestación del servicio



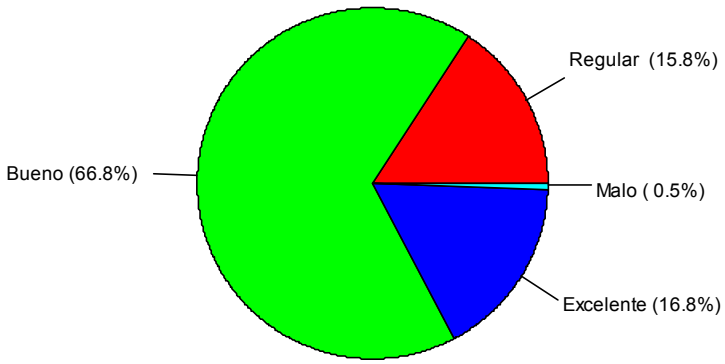
En cuanto a la prestación del servicio de salud, el 70.9% la califica como buena y el 7.1% lo percibe como excelente, lo que indica que los encuestados se sienten satisfechos con el servicio recibido, es decir que la mezcla de algunos aspectos, en general les parece buena.

El 21.9% coincide en evaluar la prestación del servicio como regular, debido a que en algunas ocasiones la demanda es tanta que el personal no pueden satisfacer ésta, y pueden otorgar un servicio deficiente.

La media para esta variable fue de 3.85, lo que significa que en general la evaluación de la prestación del servicio es considerada como buena.

5.2.25 Sección 1: En cuanto a la atención que recibió del personal médico, cómo califica los siguientes aspectos: amabilidad

Gráfica 5.25: Amabilidad



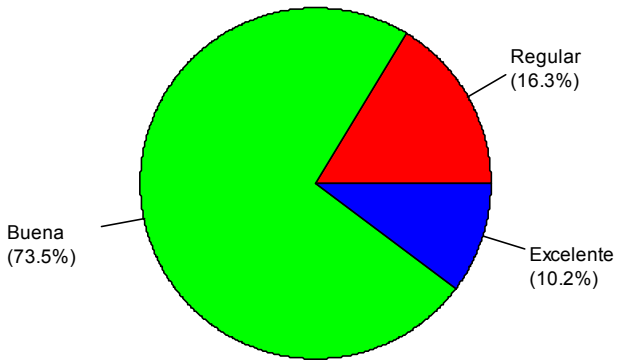
El 66.8% de la muestra encuestada está de acuerdo en que el trato que recibió del personal médico del centro de salud es bueno, así como el 16.8% califican este aspecto como excelente, ya que el personal tuvo una buena disposición para atender a los pacientes haciéndolos sentir en confianza.

El 15.8% evaluó la amabilidad recibida como regular, pues no siempre el personal les brinda un trato cortés, sobre todo en horas pico, y por último el 0.5% la evaluó como mala, es decir una persona no estuvo conforme con este aspecto.

La media para esta variable es de 4, lo que quiere decir que es un aspecto del servicio evaluado generalmente como bueno por los usuarios del servicio.

5.2.26 Sección 1: En cuanto a la atención que recibió del personal médico, cómo califica los siguientes aspectos: capacitación de los médicos

Gráfica 5.26: Capacitación de los médicos

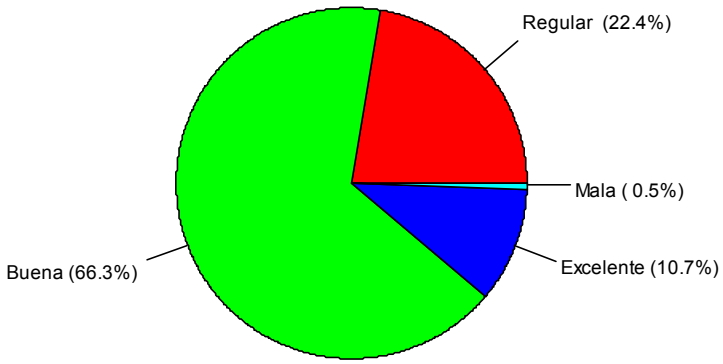


Para la evaluación de este aspecto, el 73.5% considera que la capacitación de los médicos es buena y el 10.2% opina que es excelente, esto refleja que los encuestados se sienten satisfechos con el desempeño de los prestadores del servicio. Mientras tanto el 16.3% refleja algún tipo de des acuerdo por lo cual lo califica de regular.

La media para esta variable es de 3.94 lo que nos indica que los encuestados perciben la capacitación de los médicos en general como buena, entendiendo esto, como que los médicos tienen la suficiente capacitación para desempeñarse en su unidad de negocio.

5.2.27 Sección 1: En cuanto a la atención que recibió del personal médico, cómo califica los siguientes aspectos: capacitación de las enfermeras

Gráfica 5.27: Capacitación de las enfermeras



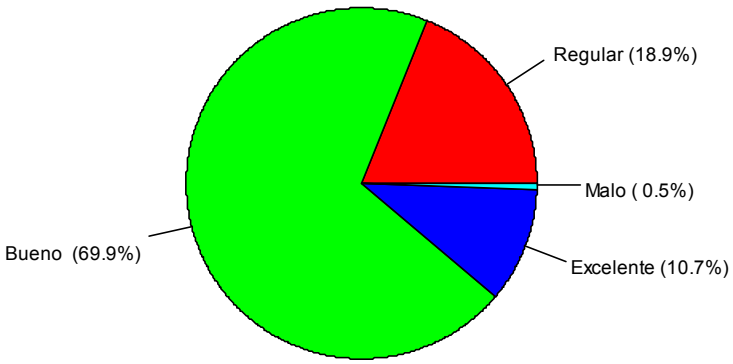
El 66.3%, de la muestra califica la capacitación de las enfermeras como buena, mientras que el 10.7% la califica de excelente. Aquí se puede ver reflejada la aprobación que tienen los encuestados con respecto al trato que reciben por parte de éstas.

Por otra parte un 22.4% de las personas encuestadas evalúan la capacitación de las enfermeras como regular y con un porcentaje de 0.5% como mala.

Para esta variable la media es de 3.87 lo que nos indica que el resultado promedio de la evaluación tiende a ser considerado como bueno, en lo que respecta a capacitación de enfermeras.

5.2.28 Sección 1: En cuanto a la atención que recibió del personal médico, cómo califica los siguientes aspectos: explicación del diagnóstico

Gráfica 5.28: Explicación del diagnóstico



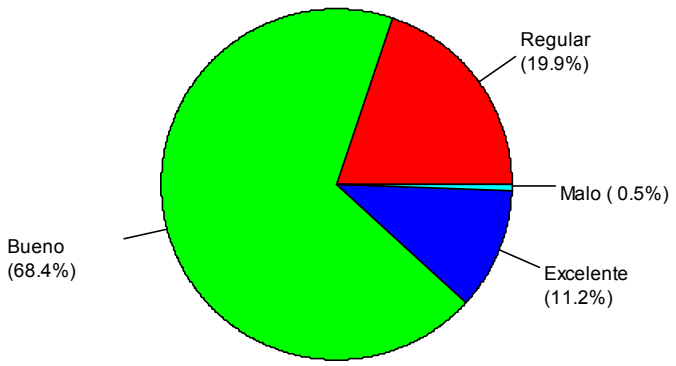
Un 69.9% de los encuestados dan una calificación de bueno al diagnóstico que el médico les proporciono a su vez el 10.7% lo considera como excelente. Esto puede ser reflejo del empeño que los médicos tienen por informarles detalladamente a los pacientes las causas del padecimiento.

El 18.9% calificó de regular la explicación del diagnóstico y en 0.5% como malo, esto podría darse a causa de la aglomeración de pacientes en horas pico, donde el médico no tiene suficiente tiempo para poder dar una explicación detallada a los pacientes.

Para esta variable la media es de 3.91 lo cual nos indica que en general los encuestados le atribuyen una calificación de bueno a la explicación del diagnostico por parte del médico.

5.2.29 Sección 1: En cuanto a la atención que recibió del personal médico, cómo califica los siguientes aspectos: explicación del tratamiento a seguir

Gráfica 5.29: Explicación del tratamiento a seguir



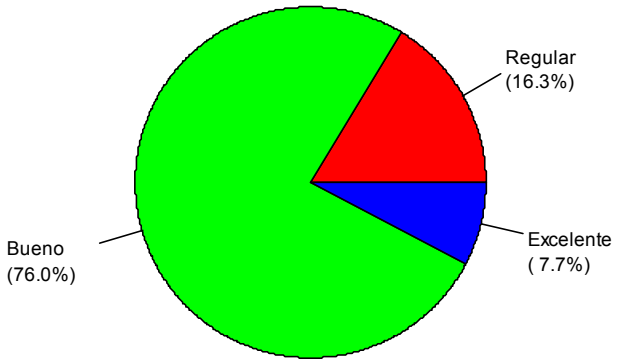
En la evaluación de este aspecto el 68.4%, atribuye una calificación de bueno y el 11.2% de excelente, lo que significa que los prestadores del servicio hacen todo lo posible para que los pacientes entiendan claramente las indicaciones que tienen que llevar acabo para su recuperación.

Un 19.9%, da una calificación de regular dando a entender que este porcentaje de la muestra no esta satisfecho con la explicación del tratamiento a seguir y una proporción del 0.5% lo califica como malo.

La media que se obtuvo para esta variable es de 3.90 lo que nos indica que la mayoría de los encuestados generalmente atribuyen una calificación de bueno a la explicación del tratamiento a seguir.

5.2.30 Sección 1: En cuanto a la atención que recibió del personal médico, cómo califica los siguientes aspectos: resolución de su problema

Gráfica 5.30: Resolución del problema

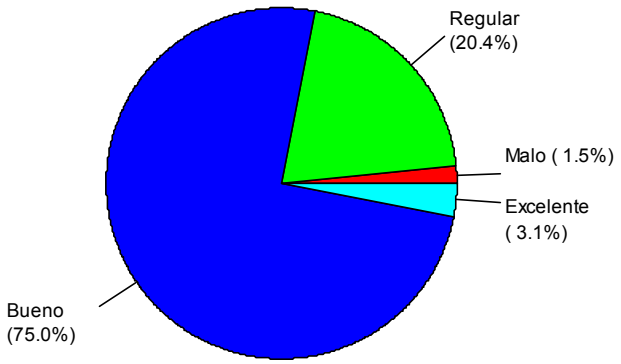


En cuanto a la resolución del problema tenemos que el 76 %, lo evaluó como bueno y el 7.7% como excelente. Esto nos deja ver que los encuestados están siendo diagnosticados y atendidos de manera adecuada ya que se demuestra claramente que quedan satisfechos en cuanto a la resolución del problema de salud que les aqueja. Dando solo el 16.3% da una calificación de regular.

La media para esta pregunta es de 3.91 lo que nos dice que en general la muestra encuestada considera como bueno la resolución del problema.

5.2.31 Sección 1: En cuanto a la atención que recibió del personal médico, cómo califica los siguientes aspectos: tiempo de espera

Gráfica 5.31: Tiempo de espera



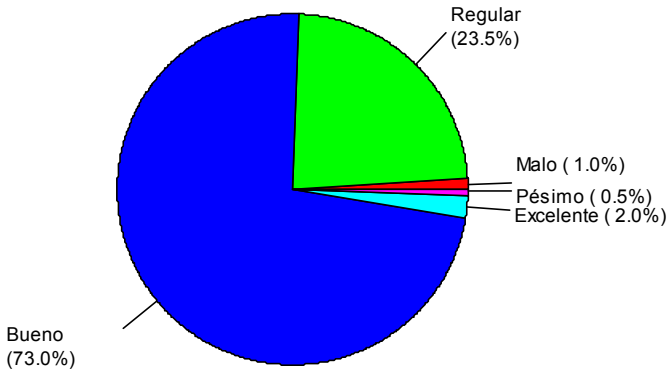
El 75%, de la muestra encuestada califica como bueno el tiempo de espera para pasar a consulta y el 3.1% como excelente. Esto debido a la preocupación del centro de salud en tratar de brindar el servicio lo más rápido posible tratando de reducir el tiempo de espera al mínimo.

Por otra parte observamos que el 20.4% lo califica de regular y el 1.5% como malo, esto en consecuencia de la acumulación de pacientes (como ya se había mencionado anteriormente), en horas pico y los prestadores de servicios no tiene la suficiente capacidad de satisfacer la demanda.

Para esta variable la media es de 3.80 lo que nos muestra una clara satisfacción en general del tiempo que tienen que esperar los encuestados al pasar a consulta.

5.2.32 Sección 1: En cuanto a la atención que recibió del personal médico, cómo califica los siguientes aspectos: proceso de registro en recepción

Gráfica 5.32: Registro en recepción

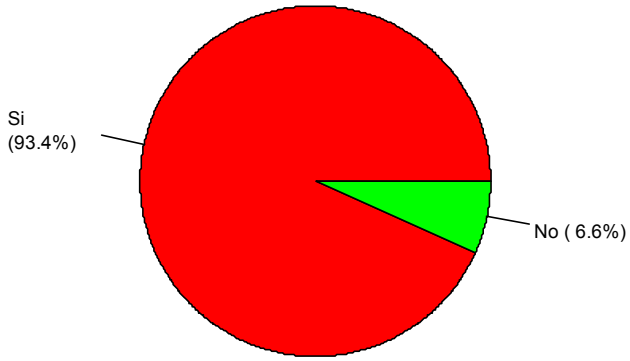


En cuanto al registro en recepción el 73% de la muestra, otorga una calificación de bueno, esto en consecuencia con la agilidad con que este se realiza, de esta forma el 2% lo considera como excelente. El 23.5% dio una calificación de regular y el 1% de malo, y solo el 0.5% lo considera como pésimo es decir 1 persona de 196 encuestadas.

La media para esta variable es de 3.75 dando como resultado que los encuestados perciban como bueno el registro en recepción del centro.

5.2.33 Sección 1: ¿Está conforme con el servicio recibido?

Gráfica 5.33: Conformidad con el servicio

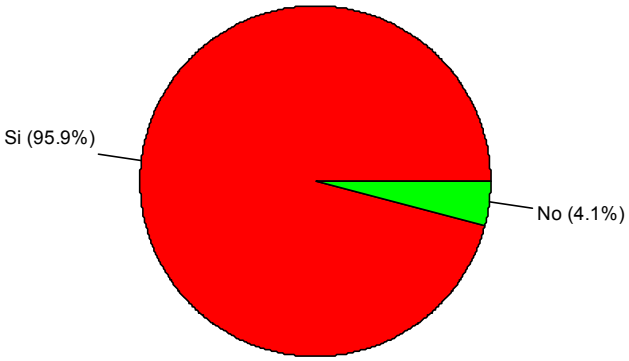


El 93.4% de los encuestados del centro de salud coincidió, en que, si se encuentra conforme con el servicio recibido, ya que cumplió con su expectativas, porque tanto el diagnóstico como el tratamiento a seguir, les fueron detalladamente explicado sin dejar ninguna laguna en la información transferida del personal al paciente.

En menor proporción el 6.6% opino que no se encontraba conforme con el servicio, sin embargo este porcentaje es mucho menor, por lo que se podría decir que en general los usuarios si estuvieron conformes con el servicio.

5.2.34 Sección 1: ¿Confía en el diagnóstico final que le dio el médico?

Gráfica 5.34: Confiabilidad

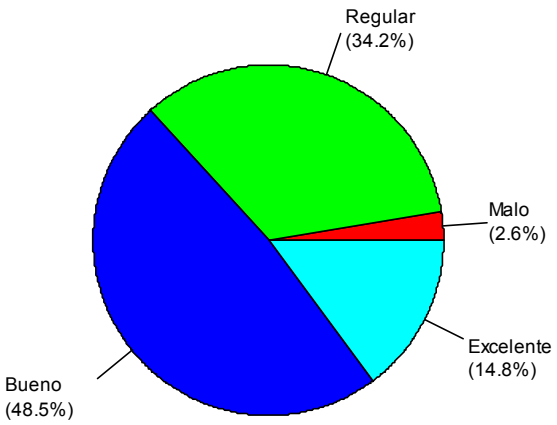


El 95.9% confió plenamente en el diagnóstico que le fue otorgado por el médico del área visitada, ya que demostró en consulta que tenia la capacidad para manejar el problema de los encuestados, a demás de que en ocasiones, los pacientes ya tenían una experiencias con el personal, que les incrementaba la confianza en éstos.

El 4.1% de la muestra no confió en el diagnóstico del médico, debido a que éste no le brindó la oportunidad de poder explicar su padecimiento con calma, y esto le hizo pensar al paciente que el médico podría estar equivocado al dar el tratamiento a seguir.

5.2.35 Sección 1: ¿Cómo evalúa el centro de salud en general?

Gráfica 5.35: Evaluación general del servicio recibido



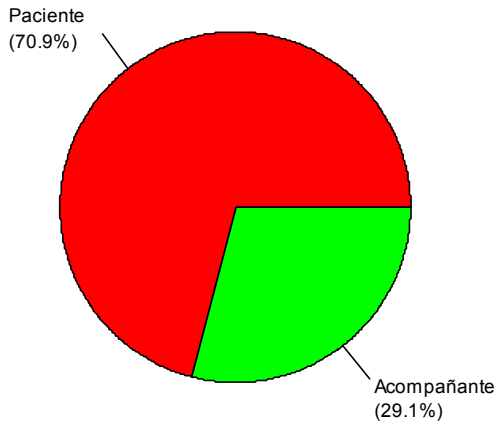
Para esta pregunta tan importante, el 48.5% coincidió en opinar que en general el servicio que ofrece el centro de salud es bueno, así como el 14.8% de los encuestados infiere en que el servicio es excelente, estas opiniones se deben a que el servicio que se ofrece es igual al servicio que los pacientes esperan recibir.

El 34.2% evaluó el servicio en general como regular, es decir no consideran que el servicio que se ofrezca sea malo, pero que si podría mejorar en algunos aspectos.

La media para esta variable es de 3.76 lo que indica que el centro de salud obtiene una calificación de bueno entre las personas encuestadas.

5.2.36 Sección 1: ¿Quién contestó esta encuesta?

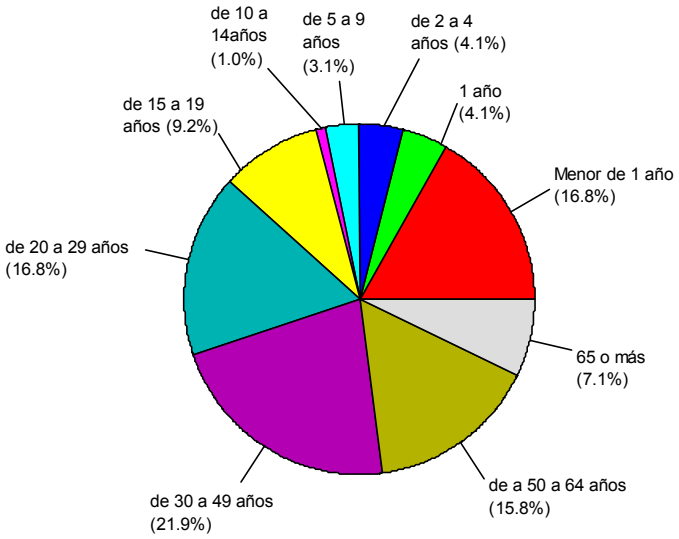
Gráfica 5.36: Persona encuestada



Esta variable nos dice que el 70.9%, de la muestra encuestadas fueron pacientes y el 29.1% acompañantes, éste debido a que en ocasiones los usuarios del servicio no tenían la capacidad o edad para evaluar el servicio recibido; tal es el caso de niños y personas incapaces para evaluar el servicio.

5.2.37 Sección 1: ¿Cuál es la edad del paciente?

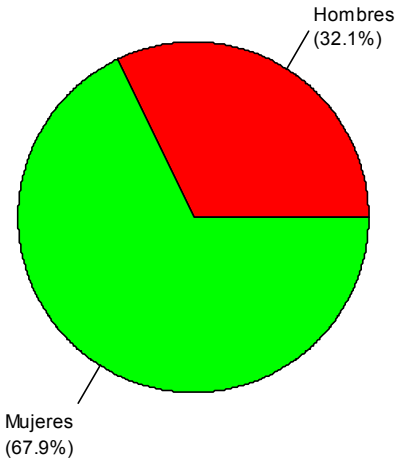
Gráfica 5.37: Edad



En esta grafica podemos observar los diferentes rangos de edades de los pacientes que acuden al centro de salud, en primer lugar tenemos pacientes con rangos de edad de 30 a 49 años con el 21.9%, en segundo con igual porcentaje a pacientes menores de 1 año y pacientes de 20 a 29 años con un 16.8% y en tercer lugar a pacientes con un rango de 50 a 64 años de edad.

5.2.38 Sección 1: Sexo del paciente

Gráfica 5.38: Sexo



Esta variable nos muestra que el 67.9% de los pacientes que acuden al centro de salud por algún tipo de atención medica son en su mayoría mujeres y tan solo un 32.1% de la muestra son hombres.

5.3 Tabulación cruzada

En la segunda sección del análisis de resultados, se podrán observar tabulaciones cruzadas con preguntas seleccionadas del instrumento de medición utilizado; con el fin de identificar áreas de oportunidad, así como evaluar el desempeño de las unidades de negocio del centro de salud.

5.3.1 Sección 2: Relación de las variables sexo del paciente y motivo para recibir atención médica

Tabla 5.1 Sexo del paciente Vs. Motivo para recibir atención médica

%	CONSULTA EXTERNA	SALUD REPRODUCTIVA	EDO. DE NUTRICIÓN	VACUNACIÓN	SALUD BUCAL	TOTAL
HOMBRES	13.27	0.51	0.51	14.80	3.06	32.14
MUJERES	19.90	25.00	0	22.96	0	67.86
TOTAL	33.16	25.51	0.51	37.76	3.06	100

En esta tabla se observa que la mayor parte de la muestra encuestada acudió al centro para recibir algún tipo de vacuna, siendo en una proporción de 22.95% el número de mujeres atendidas con respecto a un 14.80% de hombres, esto se debe que en el momento de la aplicación del instrumento marchaba la semana nacional de vacunación afectando de esta forma el resultado obtenido.

En segundo termino tenemos a la consulta externa la cual aglomera un 19.90% de mujeres que acuden al centro contra un 13.27% de hombres.

5.3.2 Sección 2: Relación de las variables sexo y la evaluación general del servicio

Tabla 5.2 Sexo del paciente Vs. Evaluación general del servicio

%	PÉSIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
HOMBRES	O	1.53	13.27	13.27	4.08	32.14
MUJERES	O	1.02	20.92	35.20	10.71	67.86
TOTAL	O	2.55	34.18	48.47	14.80	100

Esta tabla nos muestra que en general la calificación de mujeres y hombres en la evaluación general del centro el buena teniendo un 35.20% y 13.27% respectivamente. Es decir los pacientes en general coinciden al evaluar el servicio que reciben por parte del centro de salud como bueno.

5.3.3 Sección 2: Relación de las variables motivo para recibir atención médica y edad

Tabla 5.3 Motivo para recibir atención médica Vs. Edad del paciente

%	MENOR DE 1 AÑO	1 AÑO	2 A 4 AÑOS	5 A 9 AÑOS	10 A 14 AÑOS	15 A 19 AÑOS	20 A 29 AÑOS	30 A 49 AÑOS	50 A 64 AÑOS	65 AÑOS O MAS	TOTAL
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0.51	1.53	6.63	12.24	7.65	4.59	33.16
SALUD REPRODUCTIVA	0	0	0	0	0	4.08	4.08	8.16	7.14	2.04	25.51
EDO. DE NUTRICIÓN	0	0	0	0.51	0	0	0	0	0	0	0.51
VACUNACIÓN	16.84	4.08	4.08	2.55	0.51	2.55	4.59	1.53	1.02	0	37.76
SALUD BUCAL	0	0	0	0	0	1.02	1.53	0	0	0.51	3.06
TOTAL	16.84	4.08	4.08	3.06	1.02	9.18	16.84	21.94	15.82	7.14	100

En la siguiente tabla encontramos la relación que existe entre el motivo para asistir a recibir atención y el rango de edades de los pacientes. Podemos decir que la mayoría de los pacientes que acuden al área de consulta externa tiene un rango de edad de 30 a 49 años con un porcentaje de 12.24% siendo esta la unidad de negocios con mayor afluencia de pacientes. No se tomó en cuenta el porcentaje de persona que acudió a vacunación ya que no es representativo debido a lo explicado en la tabla 5.1.

5.3.4 Sección 2: Relación de las variables motivo para recibir atención médica y la evaluación de los pacientes sobre la disponibilidad de medicamentos

Tabla 5.4 Motivo para recibir atención médica Vs. Evaluación de disponibilidad sobre medicamentos

%	SIN IMPOR-TANCIA	POCA IMPORTAN-CIA	INDIFEREN-TE	IMPORTAN-TE	MUY IMPORTAN-TE	TOTAL
CONSULTA EXTERNA	0	0.51	2.04	18.37	12.24	33.16
SALUD REPRODUCTI-VA	0	0	0	17.65	7.65	25.51
EDO. DE NUTRICIÓN	0	0.51	0	0	0	0.51
VACUNACIÓN	0	1.53	1.02	22.45	12.76	37.76
SALUD BUCAL	0	0	1.53	1.53	0	3.06
TOTAL	0	2.55	4.59	60.20	32.65	100

Esta tabla nos muestra que en general, los encuestados consideran que la disponibilidad de medicamentos es importante, pero que las áreas que más interesa a los pacientes en cuanto al buen suministro de medicamentos son: vacunación, consulta externa y salud reproductiva. Presentando para estas áreas un porcentaje de 22.45%, 18.37% y 17.65% respectivamente.

5.3.5 Sección 2: Relación de las variables motivo para recibir atención médica y evaluación general del servicio

Tabla 5.5 Motivo para recibir atención médica Vs. Evaluación general del servicio

%	PÉSIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
CONSULTA EXTERNA	0	2.04	16.33	11.22	3.57	33.16
SALUD REPRODUCTI-VA	0	0	5.10	13.78	6.63	25.51
EDO. DE NUTRICIÓN	0	0	0	0.51	0	0.51
VACUNACIÓN	0	0.51	12.24	20.41	4.59	37.76
SALUD BUCAL	0	0	0.51	2.55	0	3.06
TOTAL	0	2.55	34.18	48.47	14.80	100

Dado que la pregunta sobre evaluar en manera general el servicio recibido está influenciado por el área que haya visitado el paciente, podemos decir que la mayoría de los encuestados coinciden en evaluar el área de vacunación como buena, en segundo lugar salud reproductiva y en tercer lugar, consulta externa y las pocas personas que evaluaron de manera general el servicio como malo, asistieron a las áreas de vacunación y consulta externa.