

**POLICLINICO UNIVERSITARIO NORTE MORÓN  
“DIEGO DEL ROSARIO”**

**Evaluación de la satisfacción de la población con la atención recibida por el Especialista en Medicina General Integral en Comunidad. Morón. Año 2003.**

**Evaluation of people satisfaction with the specialist of Integral General Medicine specialist attention in the community Morón, 2003.**

Ilsa Marty Jiménez (1), Odalys Rivero Canto (2), Lesbia Valdivia Parra (2), Odalys Castañeda Pérez (3), Alina Báez Portal (3).

**RESUMEN**

Se realizó una investigación observacional descriptiva con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de la población atendida por el especialista en Medicina General Integral, el universo de trabajo estuvo dado por la población atendida por los 24 especialistas ubicados en la Comunidad, como muestra la población seleccionada a encuestar según método estadístico Diseño por Racimo, en el período comprendido desde el seis de enero al seis de septiembre del año 2003, como conclusión en la población encuestada el 58.3 % fue del sexo femenino y el grupo de edad más frecuente fue el de 55 años o más en ambos sexos, la variable la atención recibida como esperaba y siempre estuvieron satisfecho con la atención recibida predominaron en ambos sexos, las sugerencias más frecuentes fueron, aumentar la divulgación de la Medicina Verde, seguida de que se aumente el trabajo con los adolescentes.

**Palabras Clave:** SATISFACCIÓN DEL PACIENTE; MÉDICOS DE FAMILIA.

1. Especialista de Primer Grado en Medicina General Integral. Profesora Asistente.
2. Especialista de Segundo Grado en Medicina General Integral. Profesora Asistente.
3. Especialista de Primer Grado en Medicina General Integral. Profesora Instructora.

**INTRODUCCIÓN**

La evaluación de la calidad de los servicios prestados y del desempeño de los recursos humanos tiene una importancia vital para el perfeccionamiento de los procesos formativos y capacitantes.

La evaluación del desempeño se efectúa con el propósito de conocer

la calidad del trabajo e identificar las deficiencias que existen y en consecuencia con ellas elaborar una estrategia de superación y de capacitación de los profesionales.

Sobre la evaluación del desempeño profesional, diferentes autores, tanto de países socialistas como capitalistas, dedicadas a los problemas de la eficiencia de sistemas educacionales, han manifestado que es un elemento fundamental que debe ser tomado en consideración (1-3).

A través de la evaluación del desempeño de los Recursos Humanos en Salud, se puede establecer la habilidad de un individuo para efectuar determinada tarea (4). Estas evaluaciones exigen de la elaboración y aplicación de instrumentos válidos y confiables.

La medición de la eficiencia del sistema debe hacerse a partir del estudio y descripción del comportamiento del individuo ante una situación concreta y como respuesta al estímulo seleccionado donde es importante el análisis de la conducta. (5)

En el desempeño tienen lugar interacciones entre sujetos (profesionales y técnicos de la salud) y objetos que tienen dimensiones individuales (pacientes), sociales (comunidad) y ecológicos (medio ambiente) de ahí la gran importancia que tiene el paciente en la evaluación del desempeño profesional mediante el nivel de satisfacción del mismo

Todo lo antes expuesto nos motivó a realizar una investigación con el objetivo de evaluar la satisfacción de la población con la atención recibida por el especialista de MGI ubicados en los consultorios del médico de la familia del Municipio Morón, mediante la aplicación de una encuesta, considerando que esta investigación aborda un tema de importancia y de actualidad en el Sistema Nacional de Salud Pública dado el interés de elevar el nivel de salud de la población a un plano comparable en la actualidad al de países desarrollados (6).

## **MÉTODO**

Se realizó una investigación observacional descriptiva teniendo como universo toda la población atendida por los Especialistas en Medicina General Integral ubicados en Comunidad (24 Especialistas) y como muestra la población seleccionada a encuestar según método estadístico Diseño por Racimo(11) , en el período comprendido desde el seis de enero al seis de septiembre del año 2003.

Diseño por Racimos (11)

El nivel de precisión fue del 5% para cada consultorio y un nivel de confianza del 95%

Estimando un porcentaje máximo (50%), al desconocerse su magnitud.

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula (12,13):

De donde  $n_0$  = tamaño inicial de la muestra

$p = 50\%$  (valor máximo)

$Q = (100)$

$P = 5\%$ (nivel de precisión)

La muestra fue ajustada según la teoría de muestreo que prueba que si la población tiene un volumen finito  $N$ , el tamaño de la muestra es (11)

$n_1 = n_0 / (1 + n_0 / N)$

Posteriormente se utilizó la fracción de muestreo para obtener en cada estrato el número de unidades de observación entrevistar, multiplicando la fracción de muestreo de cada grupo por el total mediante la fórmula: (11)

$t_m =$

De donde  $n_1 =$  volumen de la muestra

$N =$  volumen de la población

Las personas entrevistadas fueron los jefes de núcleos o las amas de casa. La encuesta fue aplicada teniendo en cuenta que brindarían la información necesaria con el menor número de preguntas posibles, es decir se entrevistó una persona por vivienda. Las preguntas se realizaron sobre las etapas y acciones que en la entrevista médica y en la relación médico – paciente tiene mayor valor para éste último y sus familiares (anexo 1).El instrumento diseñado para estos fines fue validado a través de la realización de dos investigaciones realizadas en el municipio Morón y Ciego de Ávila (14,15-16).

La técnica de procesamiento de los datos fue manual, realizándose la validación y computación de los mismos.

Los resultados se presentaron a través de tablas, como medida de resumen de la información se utilizó la proporción por ciento (%). Lo que nos permitió el análisis científico de la información y emitir las conclusiones en dependencia de los objetivos propuestos.

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.**

TABLA #1: Distribución de los especialistas en MGI según área de salud a que pertenecen y tiempo de graduado como especialista.

De un total de 24 Especialistas en MGI ubicados en comunidad, 16 para un 66,7 % llevan menos de 2 años de graduados, entre 2 y 5 años 5 especialistas para un 20,8% y 3 especialistas llevan graduados más de 5 años para un 12,5 %. Esto está dado por el cambio hacia otros puestos de trabajo después de terminar la especialidad

TABLA # 2. Distribución de la población encuestada según edad y sexo.

En la tabla # 2 se observa que de un total de 298 pacientes encuestados del sexo masculino ( 41.7 %) 142 se correspondían con la edad de 55 ó más para un 19.9 % , y en el sexo femenino de 415 (58.3 % ) , 205 eran del grupo de 55 ó más para un 28.8 %, siendo más frecuente el sexo femenino ya que al encuestar predominaba las amas de casas, que eran las que permanecían en los hogares , predominando en ambos grupos los de 55 ó más para un 48.7 % .

TABLA # 3. Distribución de la población estudiada sobre atención recibida por el médico.

Ambos sexos manifestaron haber recibido la atención médica que esperaban con un 82.8 % y 80.9% respectivamente.

TABLA # 4. Distribución de la población según satisfacción con la atención del médico de familia.

El 91.6 % y el 85.7 % respectivamente en ambos sexos siempre se sintieron satisfecho con la atención médica recibida.

TABLA # 5. Distribución de la población estudiada según sugerencias más frecuentes para mejorar la atención.

Según sugerencias más frecuentes para mejorar la atención a la población el mayor % coincidió con que deben aumentar la divulgación en los consultorios sobre el uso de la Medicina Verde.

## **CONCLUSIONES**

1. La población estudiada fue la atendida por 24 especialistas en MGI ubicados en Comunidad de ambas áreas de salud.
2. El 56.7 % del sexo masculino eran trabajadores y el 47.4 % del sexo femenino eran amas de casas.
3. En ambos sexos manifestaron haber recibido la atención médica que esperaban con un 82.8 y 80.9 respectivamente.
4. El 91.6 % y el 85.7 % en ambos sexos siempre se sintieron satisfecho con la atención recibida.
5. Las sugerencias más frecuentes fueron, aumentar la divulgación de la Medicina Verde ( 37.5 y 51.8 % ), seguida de que se aumente el trabajo con los adolescentes con un 21.4 y 22.4 % en ambos sexos

## **ABSTRACT**

A descriptive observational investigation was done with the aim of evaluate the satisfaction level of the people attended by the specialist in Integral General Medicine. The sample was given by the population attended by the 24 specialist working in the community the sample was chosen by cluster design by statistical method during the period among January 6<sup>th</sup> to

september 6<sup>th</sup>, 2003. As conclusion 58.3% of surveyed population was female and the more frequent age group was 55 years or more, both sex. The variable attention received as expected and were always satisfied with the attention received prevailed in both sex. The more frequent suggestions were: increase herbal medicine divulgation followed by work with teenagers.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Cuba. Ministerio de Educación Superior. Seminario Internacional para el estudio de la efectividad de la enseñanza en el CES. Rev Educ Sup Contemp 1980; 1(29):25-9.
2. Szczepanski J. Eficiencia de la Educación Superior (Divergencias en las Tendencias y Métodos). Rev Educ Sup Contemp 1980; 1(29): 30-6.
3. Kluczynski J. Sobre la Eficiencia del Sistema de Enseñanza (Análisis Económico). Rev Educac Sup Contemp 1980; 1(29):37-41,.
4. Prado, L. La Educación Comunista de la Juventud Estudiantil en la Educación Superior. Ciudad de La Habana: MES; 1982.
5. Ruiz de Chávez M. Programa de Enseñanza de Medicina General Integral: conceptualización y estrategia para su evaluación. Rev Educ Med Salud 1983; 17(2):227-83.
6. Ardanza P, Hattim A. Métodos, técnicas e instrumentos para el análisis del desempeño. Ciudad de La Habana: MINSAP; 1992.
7. Salcedo R. Una evaluación del desempeño profesional de egresados de una institución de formación docente. Rev Planius 1984; 3(6): 147.
8. Salas R., Méndez G., Aneiros R. Evaluación de la competencia clínica de los internos en la Atención Primaria y otros servicios de salud. Rev Educ Med Sup 1993; 2: 85-96.
9. Costa C, Curbelo M, Alonso O, Acosta N. Evaluación del desempeño de los Especialistas de Medicina General Integral del Area de Salud Norte del Municipio Morón. Ciego de Avila: Facultad Ciencias Médicas; 1995.
10. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Programa de Especialización en Medicina General Integral. La Habana: MINSAP; 1990. p. 16-17.
11. Varkerisses C, Pathmanathan I, Brownlec A. Diseño y realización de proyectos de investigación sobre sistemas de salud. Ottawa 1995; 2(2):16- 19.
12. Camell Fayad V. Estadísticas mMédicas y de salud pública. La Habana: ISCM; 1968.
13. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Módulo de métodos epidemiológicos. Mediciones en Epidemiología. La Habana: ISCM; 1991.
14. Salas R. La evaluación de la competencia clínica y el desempeño profesional. Trabajo presentado en el Taller Provincial sobre la Evaluación del Desempeño Profesional. Ciego de Avila, Cuba, 12 a 14 diciembre de 1996.
15. González DJ. La motivación. Ciudad de la Habana: Editorial Científico-Técnica; 1982.
16. Borroto T, López J, Toledo B, Martínez J. Nivel de satisfacción de la población atendida por los Médicos de Familia. Ciego de Avila: Facultad Ciencias Médicas; 1995.

## ANEXOS.

TABLA #1: Distribución de los especialistas en MGI según área de salud a que pertenecen y tiempo de graduado como especialista.

Área de Salud	Años de graduado								Total
	Menos de 2 años		Entre 2 y 5 años		Más de 5 años				
	No	%	No	%	No	%	No	%	
Norte	9	37,6	3	12,5	2	8,3	14	58,3	
Sur	7	29,1	2	8,3	1	4,2	10	41,7	
Total	16	66,7	5	20,8	3	12,5	24	100	

TABLA # 2. Distribución de la población encuestada según edad y sexo.

Grupo de edades	Sexo				Total	
	Masculino		Femenino			
	No.	%	No.	%	No.	%
15-34 años	71	9.9	126	17.7	197	27.6
35-54 años	85	11.9	84	11.8	169	23.7
55 ó más	142	19.9	205	28.8	347	48.7
Total	298	41.7	415	58.3	713	100.0

TABLA #3. Distribución de la población estudiada sobre atención recibida por el médico.

Atención recibida	Masculino		Femenino	
	No.	%	No.	%
Mejor de lo que esperaba	45	15.2	72	17.5
Como esperaba	247	82.8	336	80.9
Peor de lo que esperaba	6	2.0	5	1.6
Total	298	100.0	415	100.0

TABLA # 4. Distribución de la población según satisfacción con la atención del médico de familia.

Satisfacción	Masculino		Femenino	
	No.	%	No.	%
Siempre	273	91.6	356	85.7
Algunas veces	24	8.0	56	13.5
Nunca	1	0.4	3	0.8
Total	298	100.0	415	100.0

TABLA # 5. Distribución de la población estudiada según sugerencias más frecuentes para mejorar la atención.

Sugerencias	n-298		n-415	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
	No.	%	No.	%
Que visite al Circulo de abuelos.	36	12.0	24	8.0
Que trabaje con los adolescentes	64	21.4	93	22.4
Mayor divulgación del uso de la Medicina Verde	112	37.5	215	51.8
Que emitan recetas con respaldo en Farmacia.	15	5.0	22	5.3