

## FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD



**Muriel De León Núñez**

Policlinica Horacio Díaz Gómez, Santiago de Veraguas, Panamá  
muriel2110@gmail.com



**Marisín Ábrego Batista**

Policlinica Horacio Díaz Gómez, Santiago de Veraguas, Panamá  
mayerly0101@hotmail.com

**DOI:** 10.37594/saluta.v1i2.589

Fecha de recepción: 18/06/2020

Fecha de revisión: 29/06/2020

Fecha de aceptación: 20/07/2020

### RESUMEN

La calidad de la atención en los servicios de salud y lograr la satisfacción de los usuarios ha constituido un problema de siempre y difícil de abordar debido a los diferentes elementos que la constituyen: calidad para el paciente, calidad administrativa (Institucional) y calidad profesional. El propósito de esta investigación es identificar los factores que influyen en satisfacción de los usuarios en los servicios de salud. Es un estudio de tipo descriptivo, narrativo, analítico de corte retrospectivo, que incluyó consulta bibliográfica en bases de datos: PubMed, Scielo, Dialnet, Redalyc, Elsevier y Google Académico. Se seleccionaron 10 artículos que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión. En lo que se refiere a satisfacción de los usuarios y en calidad de atención a los servicios de salud se encontraron 10 referencias en la investigación, de países latinoamericanos (México, Cuba y Paraguay) y europeos (España y Portugal). La satisfacción de las personas usuarias está compuesta por múltiples factores, entre estos se encuentran: los factores relacionados a la accesibilidad al personal (sanitario y no sanitario), accesibilidad física y económica a las instalaciones de salud, accesibilidad a la información y uno de los factores que más insatisfacción mostró fue el tiempo de espera a citas o turno o la capacidad de respuesta de los servicios de salud hacia los usuarios.

**Palabras Clave:** satisfacción, calidad de atención, servicios de salud, atención a los usuarios

## FACTORS THAT INFLUENCE THE SATISFACTION OF USERS OF HEALTH SERVICES

### ABSTRACT

The quality of care in health services and achieving user satisfaction has been a long-standing problem and difficult to address due to the different elements that constitute it: quality for the patient, administrative quality (Institutional) and quality professional. The aim of this project is identify the factors that influence user satisfaction in health services. This is a descriptive, narrative, analytical retrospective study, which included bibliographic consultation in databases: PubMed, Scielo, Dialnet, Redalyc, Elsevier and Google Scholar. Ten articles that meet the inclusion and exclusion criteria were selected. Regarding user satisfaction and the quality of health services, 10 references were found in the research, from Latin American countries (Mexico, Cuba and Paraguay) and from Europe (Spain and Portugal). User satisfaction is composed of multiple factors, among these are: factors related to accessibility to personnel (health and non-health), physical and economic accessibility to health facilities, accessibility to information and one of the factors that showed the most dissatisfaction was the waiting time for appointments or shift or the response capacity of health services towards users.

**Keywords:** Satisfaction, attention quality, health service, attention to users.

### INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), tratando de abarcar la perspectiva de los distintos grupos involucrados (clientes, proveedores, planificadores, sanitaristas), define la calidad así: *“La Calidad en la Atención en Salud consiste en la apropiada ejecución (de acuerdo a estándares) de intervenciones de probada seguridad, que son económicamente accesibles a la población en cuestión, y que poseen la capacidad de producir un impacto positivo en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición”*.

La búsqueda de la calidad constituye una prioridad en la gestión de los servicios de la salud. Tal es así, que la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2002) estableció como novena función esencial de la salud pública, la garantía y mejora de la calidad de los servicios, tanto individual como colectiva. En ese sentido, se desarrollaron sistemas evaluativos de satisfacción de los usuarios como herramientas para mejorar la calidad de los servicios.

La calidad de la atención en los servicios de salud y lograr la satisfacción de los usuarios

ha constituido un problema de siempre y difícil de abordar debido a los diferentes elementos que la constituyen: a) calidad para el paciente, b) calidad administrativa (Institucional) y c) calidad profesional. (Lavadenz, 2011)

Es en este sentido, es que se plantea la necesidad de brindar un servicio de calidad técnica que responda a los derechos y expectativas de los usuarios y usuarios de manera eficiente, respetuosa y con equidad, usando racionalmente los recursos disponibles e incorporando la interculturalidad en las atenciones realizadas en el centro de salud.

En Panamá, se han desarrollado políticas de salud que incluye, dentro de su planificación nacional el tema de la calidad de los servicios de salud. (MINSA, 2016)

Esta revisión se fundamenta en aportar información relacionada con la calidad como un aspecto de interés para la salud pública. La mejora de los sistemas salud y, en este sentido, examinar tendencias en la satisfacción de los usuarios, puede permitir evaluar el impacto de las políticas de salud adoptadas, observando la influencia de estos cambios sobre las opiniones, experiencias y actitudes de los ciudadanos en materia de salud. Los estudios de tendencias en Panamá son limitados y no hay análisis de tendencias de indicadores relacionados con la satisfacción de los usuarios del sistema de salud.

El objetivo de esta revisión es identificar los factores que influyen en satisfacción de los usuarios en los servicios de salud. Uno de los aportes más importantes que busca esta investigación es presentar los factores más relevantes que influyen en la satisfacción de atención de los usuarios que acuden a los diferentes servicios de salud, y establecer soluciones, de ser necesarias para corregir aquellas situaciones en la que se comprometa la calidad de atención a los pacientes.

## **MARCO CONTEXTUAL**

Los sistemas sanitarios pretenden mejorar la salud de los ciudadanos mediante la curación, prevención y rehabilitación. Sin embargo, se ven influidos por factores políticos, sociales, culturales y económicos de cada país. Los sistemas de gestión de la calidad permiten asegurar la calidad intrínseca y percibida de las prestaciones. La calidad intrínseca se centra en el diseño, ejecución y evaluación de procesos. La calidad percibida está dirigida a la evaluación y satisfacción de los usuarios.

## **CALIDAD DE ATENCIÓN**

ISO 9000:2015, define el término calidad como grado en el que un conjunto de características inherentes, cumple con la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria. La definición que usa el organismo internacional de normalización ISO, en su norma 8402, establece que la calidad es la totalidad de características de una entidad que le confiere capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas.

La calidad también ha sido definida como el conjunto de características de un servicio o productos de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y lo hacen sentirse seguro de poseer un producto o de recibir un buen servicio al más bajo costo posible.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), 2014; define a la calidad de atención como el grado en el que los servicios de salud prestados a personas y poblaciones, aumentan la probabilidad de que se produzcan los efectos buscados en la salud y éstos son coherentes con los conocimientos profesionales del momento. Grado en el que los servicios de salud prestados a personas y poblaciones aumentan la probabilidad de que se logren los resultados sanitarios deseados y son coherentes con los conocimientos profesionales del momento.

## **CALIDAD EN EL SECTOR SALUD**

*“La calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención provista logre el balance más favorable de riesgos y beneficios”* (Barrios, 2014)

Es importante sensibilizar a los profesionales, no sólo de la importancia del concepto de calidad, sino del por qué y para qué se creó, qué persigue y cuál es su fin. Es imprescindible trabajar en un equipo que incluya a todos: profesionales, técnicos, administrativos, auxiliares, residentes y facultativos, y realizar el trabajo con una organización que permita la interrelación entre servicios para mejorar la atención al paciente.

Es fundamental incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados, fomentar y dar a conocer dentro de la organización la importancia de todos, que cada uno cuenta y es determinante en la atención del paciente. De esta manera, la atención se realizará con éxito y se conseguirán mejores resultados.

## CONCEPTO DE SATISFACCIÓN

La satisfacción, entendida como la capacidad de generar una experiencia positiva de los usuarios y la población en contacto con los servicios sanitarios, ha sido ampliamente estudiada desde los años 60, a pesar de su naturaleza subjetiva. Gobiernos y analistas de políticas han utilizado la satisfacción del paciente como un enfoque para evaluar el desempeño de los sistemas sanitarios. Las instituciones de salud de nuestro país regularmente monitorizan la satisfacción de sus pacientes y desarrollan estrategias para mejorar la calidad y lograr una mejor posición en el mercado. Conocer la satisfacción permite predecir, entre otros, el cumplimiento terapéutico y el posible retorno ante un nuevo episodio. Estos dos puntos son estratégicos y su resultado influye directamente sobre los costes, rentabilidad y sostenibilidad de las organizaciones. (Pérez-Cantó & als, 2019)

El concepto de satisfacción del usuario se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio.

El tema de la satisfacción del usuario es todo un desafío a la salud pública y los gestores y planificadores en salud, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción, pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud. La definición de Pascoe: *“comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria”* es una de las más simples y aceptadas. (Seclén-Palacín & Darras, 2005)

## FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio. Según la literatura consultada importa destacar, desde una perspectiva multidimensional, los siguientes factores que influyen en la satisfacción:

- Factores individuales: demográficos (edad, sexo, raza, etc.), sociales (estado civil, grupo social, nivel de estudios, dinámica organizacional de la comunidad, redes de participación social, etc.), económicos (nivel de ingresos y gastos), culturales (etnia, expectativas, concepciones culturales sobre los servicios de salud y el proceso salud-riesgo-enfermedad, etc.) y experiencia con el servicio (desenlace del contacto previo entre el usuario y el servicio).
- Factores familiares/sociales: experiencias de amigos con el servicio, familiares,

de la red social circundante, conducta y concepción del entorno familiar sobre el proceso salud-enfermedad.

- Factores del servicio de salud: de accesibilidad geográfica (distancia al servicio de salud) y otros dependientes de la propia organización del servicio de salud (comunicación interpersonal, resolución del servicio, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, confort del local, privacidad).

En los últimos años, el estudio de satisfacción de los usuarios, con respecto a los servicios sanitarios, se ha convertido en un instrumento de valor creciente, tomando ejemplos como la encuesta de satisfacción de usuarios con los servicios de atención primaria realizada por el centro de investigaciones sociológicas aplicada durante varios años.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Se realizó una revisión bibliográfica sistemática desde el mes de marzo a junio del 2020, para desarrollar un análisis crítico reflexivo del contenido de la lectura científica consultada respecto al tema.

Esta investigación es de tipo descriptivo, narrativo, analítico de corte retrospectivo, que incluyó consulta bibliográfica, revisión de 50 artículos relacionados a la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud, con la intención de identificar los factores que influyen en el grado de satisfacción de los usuarios que acuden y utilizan los servicios de salud.

Se cumplieron los siguientes pasos: determinación de los criterios de inclusión y exclusión, categorización de los estudios, evaluación crítica de los estudios seleccionados, evaluación de los resultados y se elaboró una discusión e interpretación de los resultados y presentación de la revisión.

La búsqueda bibliográfica se realizó en las siguientes bases de datos: PubMed, Scielo, Dialnet, Redalyc, Elsevier y Google Académico. Para las búsquedas se utilizó lenguaje natural con las siguientes palabras: satisfacción del paciente/ atención del paciente/ calidad de atención/ servicios de salud/ satisfacción de usuarios/calidad de asistencia sanitaria/ calidad percibida/satisfacción de los servicios de salud; y la combinación de ellos mediante operadores booleanos como OR/AND.

**Tabla 1.** Estrategia de Búsqueda Según la base de Datos

<b>Base de Datos</b>	<b>Descriptor</b>	<b>Estrategias de Búsqueda</b>
PubMed	Satisfacción de Usuarios Servicios de salud	Satisfacción de Usuarios AND Servicios de salud
Scielo	Satisfacción de pacientes Atención Médica	Satisfacción de pacientes AND Atención Médica
Dialnet	Calidad de Atención Satisfacción de los servicios de salud	Calidad de Atención AND Satisfacción de los servicios de salud
Redalyc	Calidad de asistencia sanitaria Satisfacción del paciente	Calidad de asistencia sanitaria OR Satisfacción del paciente
Elsevier	Calidad percibida Satisfacción de los servicios en salud	Calidad percibida AND Satisfacción de los servicios en salud
Google Académico	Atención del paciente	Atención del paciente OR Satisfacción del usuario

La fecha de publicación de los artículos consultados va desde el 2014 hasta el 2020, que presentaran de manera clara la metodología y el referencial teórico seleccionado. Los criterios de inclusión de los artículos fue que estuvieran publicados en los últimos 7 años, en idiomas inglés o español; se aceptaron artículos más antiguos por su relevancia con el tema propuesto en el caso de la introducción para aclarar conceptos y para el contexto del marco contextual en donde se plantean datos importantes que sustentan esta revisión.

Dentro de los criterios de exclusión o se aceptaron artículos con una antigüedad superior a los 10 años como base del estudio de los resultados del trabajo; ni artículos que no estuvieran relacionados con el tema de estudio y que no cumplieran los criterios de inclusión.

Para la revisión y selección de los estudios, después de identificar y eliminar los que estaban duplicados se procedió a leer los títulos y resúmenes para comprobar los que tenían pertinencia con el tema abordado, fueron eliminados los que no cumplían con este criterio, de los artículos restantes se realizó una lectura de su contenido completo para realizar la extracción de los datos necesarios para el estudio.

**Tabla 2.** Matriz de Discusión de los Resultados

ARTICULO	AUTOR	PAÍS	REVISTA	RESULTADOS	FACTORES QUE INFLUYEN
1. Comparación de la satisfacción de los usuarios de atención domiciliar: modelo integrado vs. modelo dispensarizado.	Marta Gorina et als.	España	Atención Primaria	Los usuarios del modelo dispensarizado estaban más satisfechos que los del modelo integrado. Existía una mayor continuidad asistencial en el modelo dispensarizado y un menor porcentaje de ingresos hospitalarios en el último año.	La satisfacción de los usuarios de ambos modelos no estaba asociada al género ni a la percepción de salud y autonomía por parte del paciente
2. Satisfacción de los usuarios sobre las fuentes de información electrónica en un hospital de tercer nivel de atención médica	Rafael Culebro-Trujillo et als.	México	Educación Médica	Se obtuvieron 100 encuestas, con satisfacción del 92% en cuanto a la vigencia de las fuentes de información, del 93% respecto al tipo de fuentes disponibles para el uso, del 91% para disponibilidad de las mismas, del 89% para el acceso, del 84% para el tiempo asignado para el acceso, del 58% con respecto a la velocidad de la conexión, del 71% en las condiciones del equipo de cómputo, del 95% con respecto a la calidad de atención brindada por el personal bibliotecario y del 94% para a la asesoría recibida por el persona	Velocidad de conectividad, tiempo de las fuentes de información, equipos de cómputo y sus condiciones.
3. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica	Eduardo Vázquez-Cruz, Javier Sotomayor-Tapia, et als	México	Salud Pública	260 (66%) femeninos, 135 (34%) masculinos, edad promedio 42.80, mínima 19 máxima 91, + 16.64. La satisfacción de la consulta con el médico familiar fue del 65%, con la atención por enfermería del 74%, con el personal no sanitario 59%, con elementos tangibles 82%, con la accesibilidad y organización 65%, con el tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas médicas y referencia 49%	Factores como el tiempo de espera la laboratorio, citas médicas y referencias resultaron por debajo del 60 %

ARTICULO	AUTOR	PAÍS	REVISTA	RESULTADOS	FACTORES QUE INFLUYEN
4. Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español	M.C. Valls Martínez, E. Abad Segura	España	An. Sist. Sanit. Navar	La satisfacción del paciente con el SNS se explicó en un 57,32%, con el médico de familia en un 54,45% y con el especialista en un 55,11%. En los tres tipos de satisfacción influyó positiva y significativamente el número de médicos especialistas, el número de ingresos hospitalarios y la mortalidad intrahospitalaria, mientras que lo hizo negativamente el número de intervenciones quirúrgicas.	El mayor uso de equipos de tomografía axial computarizada y la tasa de infección hospitalaria influyeron negativamente en la satisfacción con el SNS y con el médico especialista, mientras que el mayor porcentaje de cirugía ambulatoria lo hizo de forma positiva. La estancia media hospitalaria muestra una relación negativa con la satisfacción con los médicos de familia y especialistas
5. Opinión de los facultativos y usuarios sobre avances de la e-salud en atención primaria	Andrés Cernadas Ramos, et als	España	atención primaria	Los servicios de salud en línea son positivamente valorados por usuarios y facultativos de atención primaria en términos de ahorro de costes. No obstante, la interacción presencial sigue considerándose clave en la calidad de servicio. Se comparte la preocupación por la seguridad de los datos y por las deficiencias formativas de usuarios y de facultativos en el acceso y la provisión de servicios de e-salud. El diseño adecuado de las aplicaciones constituye un condicionante para la aceptación y la difusión de las tecnologías que sostienen la salud en línea	Se prefiere la atención presencial y no la virtual; porque les preocupa la seguridad de sus datos y el acceso a los servicios de e-salud
6. Satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Paraguay en 2020: estudio multicéntrico	Raúl Emilio Real Delor, et als	Paraguay	Rev. Del Nacional	257 mujeres con edad media de 44 años y 86 varones con edad media de 46 años. Predominó el estado civil casado o concubinado (62 %), con educación superior (62 %), con ingresos propios (54 %) y mala calidad de vida (57 %). La satisfacción con la atención de la salud fue del 49 %. Las mujeres con ingreso propio fueron las que presentaron mayores frecuencias de insatisfacción siendo estas diferencias estadísticamente significativas con otros grupos	el grado de insatisfacción con los servicios de las unidades de salud fue elevado por lo que se recomienda identificar factores causales y realizar intervenciones para mejorar el servicio prestado

ARTICULO	AUTOR	PAÍS	REVISTA	RESULTADOS	FACTORES QUE INFLUYEN
7. Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención del Servicio de Medicina Interna del Hospital DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCA- YO - PERÚ	Richard J. Febres-Ramos <sup>1,a</sup> , Miguel R. Mercado-Rey	perú	Rev. Facultad de Medicina Humana	El 57% de la muestra fue de sexo femenino, el rango de edades de los participantes osciló entre 36 a 45 años. Asimismo, el 36% de los usuarios contaba con educación secundaria completa y el 63% fueron pacientes continuadores. Se obtuvo una satisfacción global de 60,3%. Los valores porcentuales dependieron básicamente de las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción	El sistema de salud debe implementar estrategias de mejora de los servicios de atención con el fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad a los usuarios
8. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado	Susana Montalvo, et als	Perú	Ciencia y Desarrollo	indican que el 65,1% de usuarios indican que la calidad del servicio que reciben es regular, el 45,4% de usuarios se encuentran parcialmente satisfechos y se halló estadísticamente que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación rho de Spearman es de 0,590 con un p-valor inferior al nivel de significancia ( $p=0,000<0,05$ ).	Mientras exista una mejor calidad de servicio, los usuarios se sentirán más satisfechos

ARTICULO	AUTOR	PAÍS	REVISTA	RESULTADOS	FACTORES QUE INFLUYEN
9. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas	MERO, Lisseth C. 1 ZAMBRA-NO, María I.2 BRAVO, María A.3	Cuba	Rev. ESPA-CIOS	En el primer trimestre del año 2019, los valores negativos reflejados en esta tabla son los que causan insatisfacción al paciente siendo la “Satisfacción del tiempo de espera para cita o turno” con valor negativo -20, lo cual señala que hay debilidades en el área de admisión y atención al usuario, al momento de brindar atención existen demoras en las citas médicas, situación que no solo depende del agendamiento de la unidad, ya que el 90%, lo cubre un centro de llamadas, quedándose sin citas médicas grupos vulnerables, valor negativo que se toma como referencia, en razón de que en este factor se concentra la mayoría de las inconformidades. “Instalaciones del establecimiento” con -21, indica que el usuario no está conforme con la infraestructura del mismo, situación que se ha dado a conocer a las autoridades del Centro de Salud,	Se evaluó en términos generales a la organización, cuyos resultados indican que los servicios que se relacionan directamente con el usuario de salud son negativos
10. Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19	S. Gomes-de Almeida, et als	Portugal	Medicina de Familia	Las consultas de seguimiento de diabetes representaron el 34,4% del total. Mayoritariamente hubo un alto nivel de satisfacción e interés en el seguimiento futuro con telemedicina. Sin embargo, los individuos diabéticos y mayores estaban menos interesados en este tipo de seguimiento. El 70,6% de los pacientes sanos prefirió el contacto por correo electrónico al teléfono. Ha sido analizado el número de consultas entre enero-febrero y abril-mayo de 2020 donde se destaca: una reducción significativa del número de consultas presenciales por diabetes (-50,1%) y por hipertensión (-94,1%). Las consultas presenciales por cualquier razón disminuyeron un 72,6% y las no presenciales aumentaron un 61,9%. Existe un sesgo de selección porque la muestra no fue aleatoria.	Este estudio permitió confirmar la importancia de la telemedicina en atención primaria, sobre todo durante la pandemia. En general, los participantes se quedaron satisfechos con la telemedicina y reconocieron su utilidad en el acceso a los cuidados de salud.

Se realizó una lectura crítica de los 10 artículos, se elaboraron los resultados y las conclusiones alcanzadas en base a los datos que se obtuvieron de la bibliografía.

En el análisis, se buscó identificar las ideas centrales de los artículos, pasando por la interpretación de los sentidos de estas ideas en categorías empíricas o núcleos de sentido, llegando a la descripción de temas, como clasificaciones más amplias. En resumen, fueron recorridos los siguientes pasos de análisis:

1. la lectura exhaustiva de cada artículo con el propósito de alcanzar una comprensión global y descubrir el abordaje utilizado por sus autores;
2. la identificación de las ideas centrales de cada artículo; (tipo o diseño del estudio, objetivos, metodología, resultados y conclusiones)
3. la clasificación de las ideas en torno de núcleos de sentido;
4. la comparación entre los diferentes núcleos de sentido presentes en los artículos estudiados;
5. la clasificación de los núcleos de sentido en ejes más amplios (temas) en torno de los cuales giraban las discusiones de los autores y
6. la redacción de las síntesis interpretativas de cada tema.

## **RESULTADOS**

En lo que se refiere a satisfacción de los usuarios y en calidad de atención a los servicios de salud se encontraron 10 referencias en la investigación, de países latinoamericanos (México, Cuba y Paraguay) y europeos (España y Portugal)

Los estudios que compararon el grado de satisfacción de los usuarios y su opinión en diferentes modelos de atención en salud resultaron interesantes, ya que hoy día existen diferentes modelos innovadores que buscan mejorar y agilizar la atención de diferentes servicios de salud.

El artículo 1 cuyo objetivo era comparar la satisfacción de los usuarios de atención domiciliaria: modelo integrado versus el modelo dispensarizado; se demostró a través de una encuesta a 158 pacientes que los usuarios del modelo dispensarizado estaban más satisfechos que los del modelo integrado. Existía una mayor continuidad asistencial en el modelo dispensarizado y un menor porcentaje de ingresos hospitalarios en el último año. De igual manera el artículo 5 intentaba conocer la opinión de los facultativos y usuarios sobre avances de la e-salud en atención primaria; y se observó que, para una muestra de 29 usuarios y 33 facultativos vinculados a atención primaria, los servicios de salud en línea son positivamente

valorados por usuarios y facultativos de atención primaria en términos de ahorro de costes. No obstante, la interacción presencial sigue considerándose clave en la calidad de servicio. Se comparte la preocupación por la seguridad de los datos y por las deficiencias formativas de usuarios y de facultativos en el acceso y la provisión de servicios de e-salud. El diseño adecuado de las aplicaciones constituye un condicionante para la aceptación y la difusión de las tecnologías que sostienen la salud en línea.

Conocer el grado de satisfacción y los elementos mejor y peor valorados en relación a una institución o servicio resultó de interés según los documentos encontrados para evaluar los factores que afectan la satisfacción de los usuarios en las prestaciones de los servicios de salud; ya que la satisfacción de las personas usuarias era el elemento más importante a la hora de medir la calidad y reflejaba la opinión de los usuarios acerca de aspectos estructurales, funcionales y organizativos del centro sanitario.

En el artículo 2, un estudio descriptivo que buscaba conocer la satisfacción de los usuarios sobre las fuentes de información electrónica en un hospital de tercer nivel de atención médica se observó que para 100 encuestas realizadas, con satisfacción del 92% en cuanto a la vigencia de las fuentes de información, del 93% respecto al tipo de fuentes disponibles para el uso, del 91% para disponibilidad de las mismas, del 89% para el acceso, del 84% para el tiempo asignado para el acceso, del 58% con respecto a la velocidad de la conexión, del 71% en las condiciones del equipo de cómputo, del 95% con respecto a la calidad de atención brindada por el personal bibliotecario y del 94% para a la asesoría recibida por el personal. De igual forma, el artículo 3, demostró que, para una población de 395 pacientes atendidos en una Unidad Médica de Puebla, México, donde se deseaba conocer la satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica; 260 (66%) femeninos, 135 (34%) masculinos, edad promedio 42.80, mínima 19 máxima 91, + 16.64. La satisfacción de la consulta con el médico familiar fue del 65%, con la atención por enfermería del 74%, con el personal no sanitario 59%, con elementos tangibles 82%, con la accesibilidad y organización 65%, con el tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas médicas y referencia 49%.

Por otro lado, el artículo 4 cuyo objetivo era conocer la satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud (SNS) español; resultó que La satisfacción del paciente con el SNS se explicó en un 57,32%, con el médico de familia en un 54,45% y con el especialista en un 55,11%. En los tres tipos de satisfacción influyó positiva y significativamente el número de médicos especialistas, el número de ingresos hospitalarios y la mortalidad intrahospitalaria, mientras que lo hizo negativamente el número de intervenciones quirúrgicas. Así mismo, el

artículo 6, que buscaba conocer la Satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Paraguay en 2020: estudio multicéntrico; demostró que para una población de 343 sujetos; 257 mujeres con edad media de 44 años y 86 varones con edad media de 46 años. Predominó el estado civil casado, (62%), con educación superior (62%), con ingresos propios (54%) y mala calidad de vida (57%). La satisfacción con la atención de la salud fue del 49%. Las mujeres con ingreso propio fueron las que presentaron mayores frecuencias de insatisfacción siendo estas diferencias estadísticamente significativas con otros grupos.

En el artículo 7 se alcanzó identificar el nivel de Satisfacción del usuario y calidad de Atención del Servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo en Perú; ya que de una muestra de 292 pacientes el 57% de la muestra fue de sexo femenino, el rango de edades de los participantes osciló entre 36 a 45 años. Así mismo, el 36% de los usuarios contaba con educación secundaria completa y el 63% fueron pacientes continuadores. Se obtuvo una satisfacción global de 60,3%. Los valores porcentuales dependieron básicamente de las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción.

Se determinó la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, en el artículo 8; ya que de una muestra de 152 usuarios indicó que el 65,1% de usuarios indican que la calidad del servicio que reciben es regular, el 45,4% de usuarios se encuentran parcialmente satisfechos y se halló estadísticamente que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

En el artículo 9, los resultados reflejaron que en el primer trimestre del año 2019, los valores negativos reflejados, son los que causan insatisfacción al paciente siendo la *“Satisfacción del tiempo de espera para cita o turno” con valor negativo -20, lo cual señala que hay debilidades en el área de admisión y atención al usuario, al momento de brindar atención existen demoras en las citas médicas, situación que no solo depende del agendamiento de la unidad, ya que el 90%, lo cubre un centro de llamadas, quedándose sin citas médicas grupos vulnerables, valor negativo que se toma como referencia, en razón de que en este factor se concentra la mayoría de las inconformidades. “Instalaciones del establecimiento” con -21, indica que el usuario no está conforme con la infraestructura del mismo, situación que se ha dado a conocer a las autoridades del Centro de Salud.*

Finalmente, en el artículo 10 donde se buscaba conocer el grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la tele consulta durante la pandemia del COVID-19; resultó que, para una muestra de 253 individuos, las consultas de seguimiento de diabetes representaron el 34,4% del total. Mayoritariamente hubo un alto nivel de satisfacción e interés en el seguimiento futuro con telemedicina. Sin embargo, los individuos diabéticos y mayores estaban menos interesados en este tipo de seguimiento. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en satisfacción para la edad, sexo y presencia/ausencia de diabetes. El 70,6% de los pacientes sanos prefirió el contacto por correo electrónico al teléfono. Se analizó el número de consultas entre enero-febrero y abril-mayo de 2020 donde se destaca: una reducción significativa del número de consultas presenciales por diabetes (-50,1%) y por hipertensión (-94,1%). Las consultas presenciales por cualquier razón disminuyeron un 72,6% y las no presenciales aumentaron un 61,9%. Existe un sesgo de selección porque la muestra no fue aleatoria. La mayor prevalencia de consultas de diabetes y la falta de ajuste por factores de confusión también pueden afectar los resultados.

Se han expuesto los elementos relacionados con el grado de satisfacción de las personas usuarias ordenando los resultados obtenidos en función de los objetivos propuestos, población y muestra. Así mismo se han explicado algunas generalidades encontradas en la bibliografía consultada y que nos han permitido obtener una visión global de los factores más relevantes que afectan a los usuarios en los diferentes servicios de salud.

## **DISCUSIÓN**

La satisfacción de las personas usuarias esta compuesta por múltiples factores, entre estos se encuentran; aquellos que parecen ser una constante en todos los estudios: los factores relacionados a la accesibilidad al personal (sanitario y no sanitario), accesibilidad física y económica a las instalaciones de salud, accesibilidad a la información y uno de los factores que más insatisfacción mostró fue el tiempo de espera a citas o turno o la capacidad de respuesta de los servicios de salud hacia los usuarios. Las variables como el sexo y la edad de los usuarios evaluados en esta revisión no mostraron ser un factor relevante que afecte la calidad de atención en los servicios de salud.

En referencia a la accesibilidad del personal el grado de satisfacción disminuye cuando no se cuenta con el médico especialista u otros profesionales de la salud que responda a las necesidades de los usuarios. Por otro lado, existe personal no sanitario que no está calificado o capacitado para atender pacientes en las instalaciones de salud; y que reflejan una mala atención a los pacientes al no disponer de las competencias o conocimientos necesarios para

brindar una atención de calidad u óptima a cualquier usuario que lo requiera.

La accesibilidad física y económica es otro factor que afecta a la satisfacción de los usuarios ya que los mismos utilizan sus propios medios para lograr adquirir una atención en salud, que cada día es más costosa y esto afecta la calidad de atención y empatía de los usuarios hacia los servicios de salud que ofrecen las instalaciones. Es importante señalar que dentro de los estudios revisados se comparó el acceso físico con respecto a la telemedicina para recibir atención en los servicios médicos, y se demostró que en tiempos de pandemia la telemedicina tuvo un alto porcentaje de aceptación, ya que debido a las medidas que se adoptaron a raíz de la pandemia COVID-19; la telemedicina fue una de las vías para recibir atención en salud en los diferentes servicios.

La accesibilidad de información es uno de los factores que influye en la calidad de atención a los usuarios ya que los equipos de cómputo que se utilizan no son los más adecuados, la velocidad de conectividad puede ocasionar retrasos en los trámites de citas o atención oportuna en servicios como el laboratorio, farmacia, entre otros; e incluso la pérdida de información valiosa (expedientes) puede ocasionar graves problemas en la atención al paciente. Además, de los problemas de conectividad están las fallas en el sistema informático que provoca un alto grado de insatisfacción para el usuario, ya que pierde tiempo y dinero innecesariamente.

Finalmente, uno de los factores más importantes y que se mantuvo tres de los artículos seleccionados es el factor Tiempo de atención /respuesta o Capacidad de respuesta oportuna a los servicios de salud. El tiempo de espera en recibir atención se identificó con una correlación negativa entre el tiempo de espera y la satisfacción; de manera que cuanto más tiempo debe esperar la persona o usuarios de los servicios de salud para recibir atención sanitaria menor es su satisfacción con el servicio.

## **CONCLUSIONES**

La satisfacción con los servicios sanitarios es un concepto complejo que está relacionado con factores como el estilo de vida, las experiencias previas y las expectativas de futuro. Este componente de subjetividad y su relación con el contexto social dificulta el análisis de la satisfacción del usuario. Sin embargo, el análisis de esta investigación es importante para proporcionar insumos de información pertinente y generar desde la gestión respuestas oportunas y optimización de los recursos sanitarios.

En conclusión, se observó una tendencia clara en que los factores que influyen en

la satisfacción de los servicios de salud son: los factores relacionados a la accesibilidad al personal (sanitario y no sanitario), accesibilidad física y económica a las instalaciones de salud, accesibilidad a la información y uno de los factores que más insatisfacción mostró fue el tiempo de espera a citas o turno o la capacidad de respuesta de los servicios de salud hacia los usuarios.

Definitivamente el factor de tiempo de respuesta o tiempo de espera se identificó con una correlación negativa entre el tiempo de espera y la satisfacción; de manera que cuanto más tiempo debe esperar la persona o usuarios de los servicios de salud para recibir atención sanitaria menor es su satisfacción con el servicio.

Los factores de accesibilidad al personal, accesibilidad física- económica y el acceso información a los servicios de salud promueven la insatisfacción de los usuarios provocando que estos porcentajes elevados se mantengan; por lo que las instalaciones de salud deben buscar estrategias de gestión para mejorar y lograr disminuir este porcentaje de satisfacción negativa de los usuarios hacia los servicios de salud.

Nuestro país no se excluye de los resultados obtenidos en esta revisión, ya que aunque hay información limitada, la misma refleja un grado de satisfacción negativa en servicios de salud como laboratorio, farmacia, tiempo de espera para obtener citas médicas y referencias.

El desafío es lograr una mejor comprensión de factores subyacentes que causan diferencias en la satisfacción, para enfocar estrategias de mejora en áreas de insatisfacción en las que las necesidades y expectativas de los pacientes no estén cubiertas.

## **RECOMENDACIONES**

Es recomendable que las autoridades sanitarias de las instalaciones de salud realicen las gestiones respectivas para implementar acciones que contribuyan a mejorar la satisfacción de los usuarios en cuanto al tiempo de respuesta, puesto que se calificó en un nivel de incipiente en los estudios revisados.

La educación continua de los profesionales sanitarios y no sanitarios debe realizarse periódicamente para prepararlos en una atención de calidad ante los usuarios que utilizan los diferentes servicios de salud y mejorar la valoración en cuanto a satisfacción y empatía de los pacientes hacia estos servicios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida, S. G.-d., & T. M.-G. (2020). Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19. *Smergen*, 248-255.
- Barrios, M. F. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia.*, 179-183.
- Cardona, D., Estrada, A., & Agudelo, H. (2013). Aspectos subjetivos del envejecimiento: redes de apoyo social y autonomía de la población adulta mayor de Medellín. *Investigación y educación en enfermería*, 80-91.
- Culebro-Trujillo, R., N. E.-C., & et als, .. (2016). Satisfacción de los usuarios sobre las fuentes de información electrónica en un hospital de tercer nivel de atención médica. *Educación Médica*, 188-194.
- Febres-Ramos, R. J., & et als, .. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo- Perú. *Rev. Facultad de Medicina Humana*.
- Fernández Jiménez, A., Tardío Benito, G., & Nieves Pino, I. (2019). Satisfacción de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud y de la enfermería. *Acretiti Editorial*, 89.
- Galicia, A. G., Díaz, J. F., & et als, .. (2020). Validez y consistencia de una escala rápida de satisfacción del paciente de consulta externa. *Gaceta Médica de México*, 47-52.
- Gorina, M., Limonero, J. T., & et als, .. (2014). Comparación de la satisfacción de los usuarios de atención domiciliaria: modelo integrado vs. modelo dispensarizado. *Elsevier*, 276-282.
- ISO, S. G. (2015). *NORMA ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad*. Ginebra, Suiza: 4ta edición.
- Lavadenz, G. A. (2011). Factores que influyen para obtener una satisfacción en el usuario. *Bolivia: Universidad Mayor San Andrés*.
- Martínez, M. V., & Segura, E. A. (2018). Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *An. Sist. Sanit. Navar.*, 309-320.
- Merino-Plaza, M. J., Carrera-Hueso, F. J., & et als, .. (2018). Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. *Gac Sanitaria*, 352-361.
- Mero, L., Zambrano, M. I., & et als, .. (2021). Satisfacción de los Usuarios y la calidad de Atención que se brinda en la unidad de salud Cuba Libre 24 horas. *Rev. Espacios*.
- MINSA. (2016). *Política Nacional de Salud Lineamientos Estratégicos*. Panamá.

- Mira, J., Martínez, A., & et als, .. (2019). Satisfacción versus experiencia del paciente, calidad de diseño versus calidad de conformidad. *An. Sist. Sanit. Navar*, 361-363.
- Montalvo, S., Estrada, E., & et als, .. (2020). Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Rev. Ciencia y Desarrollo*.
- Pedraza-Melo, N. A., & Lavín-Verástegui, J. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. *Rev. Entramado*, 76-89.
- Pérez-Cantó, V., & et als, .. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Salud Pública*, 53-87.
- Pérez-Romero, S., Gascón-Cánovas, u. J., & et als, .. (2017). Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario en la satisfacción del paciente. *Gac Sanitaria*, 416-422.
- Ramos, A. C., R. B.-L., & et als, .. (2019). Opinión de los facultativos y usuarios sobre avances de la e-salud en atención primaria. *Elsevier*, 389-399.
- Real Delor, R. E., & et als, .. (2020). Satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Paraguay en 2020: estudio multicéntrico. *Rev. Nacional de Itauguá*.
- Sans-Corrales, M., & et als, .. (2016). Family medicine attributes related to satisfaction, health and costs. *Family Practice*, 308-316.
- Seclén-Palacín, J., & Darras, C. (2005). Satisfacción de los usuarios de los servicio de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. *An. Fac. Med.*, 127-141.
- Torres, L. M., Lozano, N. R., & et als, .. (2016). Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del hospital ii2 tarapoto. Enero - junio 2016. Perú: Universidad Nacional de San Martín.
- Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., & et als, .. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 254-257.