

# CALIDAD DE ATENCIÓN Y DE ENFERMERÍA EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL FRANCÉS, SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS

Autora: Melisa Torrez Peña  
Redactora: Tania Fabiola Saravía Vargas  
saraviavtfu@ube.edu.bo  
Facultad de Ciencias de la Salud - Carrera de Enfermería  
Universidad Evangélica Boliviana



## RESUMEN

La calidad de atención en salud se debe medir con regularidad, ya que afecta la salud y el bienestar de la sociedad. La perspectiva del usuario es muy importante porque es probable que el paciente satisfecho cumpla con el tratamiento y continúe utilizando los servicios de salud. La presente investigación identifica los factores que influyen en la calidad de atención en salud entre los pacientes que asistieron, desde febrero a junio de 2019, a Consulta Externa del Hospital Municipal Francés de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra. Se hizo una encuesta de 17 preguntas a 230 pacientes para levantar datos sociodemográficos y hacer una evaluación institucional y del ambiente del Hospital, además de una evaluación tanto de la atención médica como de la de

enfermería. Los resultados son los siguientes: el 71% considera que el tiempo de espera para una consulta no es adecuado (en promedio, es más de una hora), el 51% refiere que no siempre recibe solución a su problema de salud y el 41% afirma que el personal de enfermería no saluda ni establece confianza. La atención con calidad es uno de los parámetros de acreditación de un hospital.

## ABSTRACT

*The quality of health care must be measured regularly, since it affects the health and well-being of society. The user's perspective is very important because the satisfied patient is likely to comply with treatment and continue to use health services. The present investigation identifies the factors that*



*influence the quality of health care among the patients who attended, from February to June 2019, the External Consultation of the French Municipal Hospital of the city of Santa Cruz de la Sierra. A 17-question survey was carried out on 230 patients to collect sociodemographic data and make an institutional evaluation and the Hospital environment, as well as an evaluation of both medical and nursing care. The results are as follows: 71% consider that the waiting time for a consultation is not adequate (on average, it is more than an hour), 51% state that they do not always receive a solution to their health problem, and 41% states that the nursing staff does not greet or establish trust. Quality care is one of the accreditation parameters of a hospital.*

## INTRODUCCIÓN

El sistema de salud considera que el usuario es el principal personaje en los escenarios de las prestaciones de servicios y a quien se debe atender con calidad, oportunidad y eficiencia para satisfacer las expectativas. Por lo tanto, el usuario es quien determina el nivel de excelencia o reprueba los servicios que brinda la institución.

La calidad de atención para Ángel Aguilar es definida como “el otorgamiento de las prestaciones médicas al paciente con equidad, oportunidad, principios éticos vigentes y comunicación permanente, en un ambiente confortable y mediante el uso de la tecnología apropiada, con el objetivo de satisfacer las necesidades de la salud y las expectativas del paciente, y con el resultado congruente” (1).

Es un hecho, entonces, que toda institución prestadora de servicios salud debe evaluar con regularidad la calidad de atención que brinda y que es percibida por los usuarios.

La investigadora formula la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los factores que influyen en la calidad de atención de los pacientes que asistieron a Consulta Externa del Hospital Francés de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra entre los meses de febrero a junio 2019?

Mediante una encuesta aplicada a 230 pacientes, en un estudio de tipo descriptivo y transversal, con un enfoque no experimental, se evidenció un grado significativo de insatisfacción entre los usuarios de la Consulta Externa del Hospital Francés, en lo que respecta al ambiente del Hospital y a los servicios de atención médica y de enfermería. Los parámetros de calidad en salud se miden, entre otros, en la accesibilidad de atención oportuna, la capacidad resolutoria de los problemas y la confianza que brindan las enfermeras. Los porcentajes obtenidos en la Consulta Externa del Hospital Francés son del 29%, 49% y 59% respectivamente.

La merma de calidad en los servicios sanitarios puede acarrear consecuencias irreversibles para la salud, además de disparar los costes derivados de la atención médica. La enfermedad asociada con la mala calidad de la atención de la salud impone un gasto adicional en las familias y los sistemas de salud.

Por otro lado, la falta de calidad puede afectar el proceso de acreditación institucional. Martha Morales y Carola Carvajal definen acreditación como un proceso de evaluación externa al que se somete una organización sanitaria, basado en la revisión de unos criterios o estándares consensuados cuyo cumplimiento manifiesta que ese centro desarrolla sus funciones con parámetros de calidad, al menos, cercanos a la excelencia. “Ese proceso es continuo, dinámico, obligatorio y confidencial, y evalúa estructura y resultados de la atención a los pacientes y de la gestión de los establecimientos de salud, con el fin de promover la calidad en la oferta de servicios en condiciones de confiabilidad” (2). Una institución no acreditada está obligada a subsanar las observaciones y a implementar un proceso de mejora continua en un tiempo determinado. Si no subsana las observaciones, es sujeto a sanciones que pueden llegar al cierre temporal y, después, definitivo del establecimiento de salud.

## METODOLOGÍA

La investigación se realizó en el Hospital Municipal Francés, nosocomio creado en 2007 para atención de segundo nivel las 24 horas del día. Ubicado en el Séptimo Anillo y Avenida Santos Dumont de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, su área de cobertura comprende los distritos municipales 9, 10, 12 y 13 de la Red de Salud Sur. Son 145 sus funcionarios en salud (pagados por el Tesoro General de la Nación) y 40 sus administrativos (pagados por el Gobierno Departamental y el Gobierno Municipal). En la actualidad es un hospital de referencia no solo de otros centros de primer nivel, sino de provincias y municipios como La Guardia, Samaipata, Mairana y Vallegrande, entre otros.

Para llevar adelante el estudio, se tomó en cuenta como universo los 8.799 usuarios que fueron atendidos en Consulta Externa en el periodo de febrero a junio de 2019. La muestra estuvo constituida por 230 personas, que se seleccionaron a partir de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{e^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

- N = Tamaño de la población igual a 8799 de Santa Cruz de la Sierra.
- Z = Grado de confiabilidad del 95% equivalente a +/-1.96 según la tabla de varianza
- P = Probabilidad de éxito del 50% (0,5)
- Q = Probabilidad de fracaso de 50% (0,5)
- e = Error de confianza igual 5% (0,05)
- n = Tamaño de la muestra, o valor de las encuestas

$$n = \frac{(1,96)^2 * 8799 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2 * (1.689.423 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 230$$

La encuesta se estructuró en tres partes: datos sociodemográficos (edad, sexo y grado de instrucción), evaluación institucional y del ambiente (motivo de consulta, horario de atención adecuado, tiempo de espera, privacidad, capacidad resolutoria del problema, dotación de medicamentos y cobro), evaluación médica (si el médico le indicó cuándo debe volver a la reconsulta, si el médico explicó el tratamiento a seguir, y si utilizó palabras de fácil comprensión) y evaluación de enfermería (si hubo saludo de parte de la enfermera y si esta le brinda confianza para expresar sus inquietudes).

Se solicitó permiso al jefe del Hospital Municipal Francés para la realización de la investigación. Primero se realizó una prueba piloto a solo 5 personas y, luego de algunos ajustes, se la aplicó a toda la muestra. Antes, se solicitó autorización a cada uno de los pacientes, indicándoles que la encuesta sería anónima y con fines académicos.

Se trata de una investigación cuantitativa porque presenta fenómenos cuantificables. También es cualitativa porque busca determinar los factores que afectan a la atención con calidad y calidez. Es no experimental porque las variables no son sujetas a manipulación.

## RESULTADOS

La investigación muestra que los usuarios que acuden a utilizar los servicios del Hospital Francés tienen las siguientes características: el 33% tiene entre 15 y 24 años de edad, el 30% entre 25 y 34 años, el 18% entre 35 y 44 años, el 10% entre 45 y 54 años, 4% entre 55 y 64 años y 5% más de 64 años, lo que quiere decir que la población consultante es joven adulto; es evidente que las mujeres son las que acuden con mayor frecuencia al médico (72%); y, en relación al grado de formación, el 33% son bachilleres, el 28% hizo el nivel primario, 21% secundario, 13% técnico y 5% licenciatura.

Los resultados de la evaluación institucional son los siguientes: Un 25% de los encuestados señaló que el motivo de consulta fue por enfermedad, seguido de un 24% que manifestó que es por control prenatal, un 17% asistió a consulta médica general, un 14% manifestó que asistió al control del niño sano, un 11% por otras razones y, finalmente, un 9% por atención de emergencia.

Respecto al horario de atención, el 78% lo considera adecuado, frente a un 22% que dijo lo contrario.

Sin embargo, el 71% esperó más de una hora para recibir atención, un 14% esperó una hora, 7% dijo 45 minutos, un 6% dijo 30 minutos, solo un 2% dijo que esperó 15 minutos.

En relación al respeto a la privacidad, el 81% de los encuestados manifestó que durante la consulta sí se la respetaron, y un 19% dijo que no.

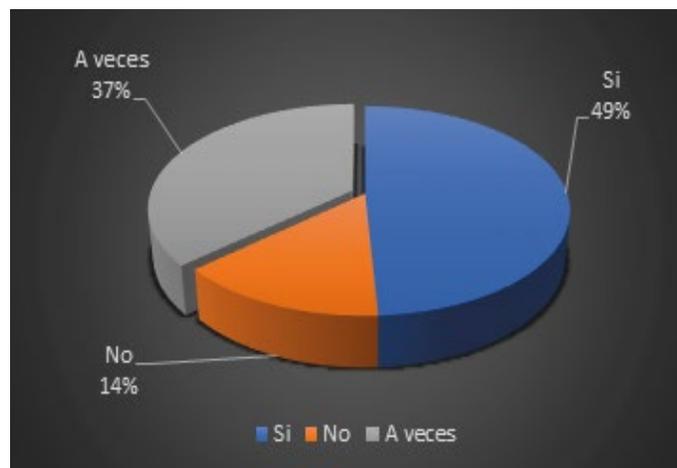
El 49% refirió que siempre recibe solución a su problema de salud, el 37% dijo que a veces y 14% dijo que no.

El 76% de los encuestados señaló que solo algunos medicamentos que le recetaron había en el Hospital, mientras que un 20% dijo que no existían y un 4% afirmó que existían todos.

El 68% de los encuestados manifestó que la atención fue gratuita, 23% manifestó que pagó menos de 50 Bs y un 9% dijo haber pagado más de 50 Bs.

A modo de resumen, hay opiniones positivas en lo que se refiere al respeto a la privacidad y en el acceso gratuito a las consultas. Pero son negativas respecto al tiempo de espera y a la disponibilidad de medicamentos. Las opiniones sobre la capacidad de resolución de los problemas son contradictorias, como ya se dijo y como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

**GRÁFICO N°1**  
**RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE SALUD DE PACIENTES QUE ACUDEN A CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL FRANCÉS**



Fuente: Elaboración propia (MTP)

Es fundamental que el paciente sienta que el sistema médico le resuelve sus problemas y así, cuando le toque evaluarlo, dé una opinión asertiva y positiva que ayude, en este caso, al Hospital Francés, a mejorar y acreditar en sus procesos. Con esta investigación, solo la mitad de la población consultante asegura con certeza que ese nosocomio le resuelve sus problemas de salud.

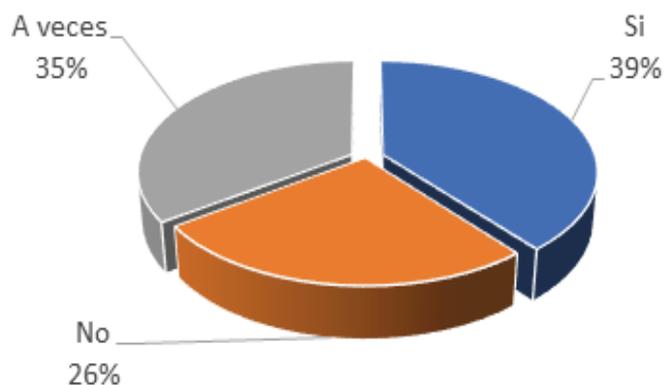
Los resultados de la evaluación médica son los siguientes: En relación a la pregunta si el médico le indicó cuándo debe volver a la reconsulta, el 80% de los encuestados manifestó que el médico sí le dio fecha y un 20% manifestó que no.

Sobre si el médico le explicó el tratamiento y cuidados a seguir en casa, el 79% dijo que sí lo hizo, mientras que un 21% dijo que no.

En relación al uso de palabras de fácil comprensión por parte del médico, el 39% de los encuestados dijo que sí hace uso de ellas, el 35% dijo que a veces y 26% dijo que no, como se muestra en el siguiente gráfico:



**GRÁFICO N°2**  
**USO DE PALABRAS DE FÁCIL COMPRENSIÓN POR PARTE DE MÉDICOS DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL FRANCÉS**



Fuente: Elaboración propia (MTP)

La explicación médica es de suma importancia puesto que permite que el paciente comprenda las causas, consecuencias, características y tareas para tratar adecuadamente la enfermedad y contribuir de manera voluntaria en la solución de la misma. Se puede ver con la presente que investigación que, en términos generales, la evaluación a la atención médica es favorable, aunque se pide al galeno utilizar un lenguaje más fácil de entender.

Los resultados de la evaluación de la atención en enfermería son los siguientes:

Solo 15% de los encuestados dice que las enfermeras le saludan frente a un 41% que dijo que nunca saludan y 44% a veces.

El 71% afirma que sí el personal de enfermería le brinda confianza para expresar sus inquietudes, mientras que un 29% dijo que no le brinda confianza.

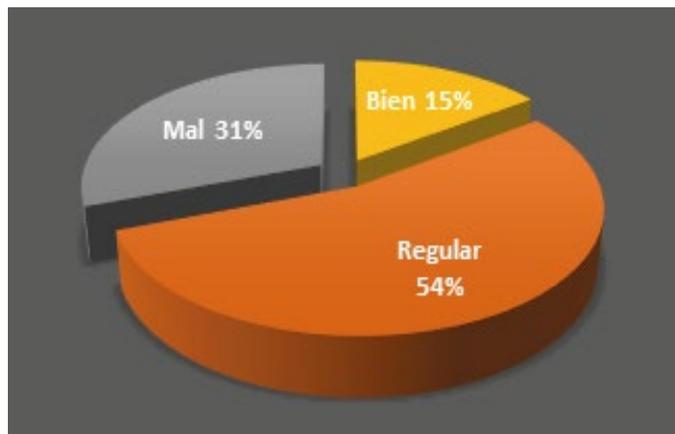
Valorando la calidad de atención que reciben de las enfermeras, el 54% dice que es regular, 31% dice que es mala, y solo el 15% dice que es buena, como se puede ver en el siguiente gráfico:

La calidad de atención por enfermería, según esta investigación, está determinada por la falta del saludo. Sin embargo, una vez que la enfermera entabla comunicación con el paciente, sí logra establecer un grado de confianza.

## DISCUSIÓN

La investigación muestra que el usuario de Consulta Externa del Hospital Francés percibe las deficiencias institucionales y del personal de salud, lo que conlleva a una percepción de mala calidad de atención en el servicio. Pero los resultados también ponen en evidencia que, con solo el saludo por parte del personal de enfermería, se puede revertir tal apreciación. Es que la calidad del encuentro inicial entre el personal, los

**GRÁFICO N°2**  
**CALIDAD DE ATENCIÓN DE PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL FRANCÉS**



Fuente: Elaboración propia (MTP)

pacientes y la familia o cuidadores que los acompañan en el servicio, determina la forma en que los pacientes y sus acompañantes perciben la experiencia hospitalaria, la calidad de los cuidados que reciben y la satisfacción con el servicio sanitario (3).

Respecto a la evaluación institucional y de ambiente, el servicio de Consulta Externa del Hospital Francés debe mejorar en los tiempos de espera de las consultas y reconsultas, y en la entrega de los medicamentos recetados por el médico. Que la mayoría de los pacientes espere más de una hora para recibir atención y que el Hospital no cuente con el stock necesario de medicamentos en farmacia, puede estar incidiendo en la percepción respecto a la resolución de los problemas que, como ya se dijo en el capítulo de Resultados, no es muy favorable según esta investigación. No hay que olvidar que la percepción de la atención tiene un fuerte componente psicológico que, en este caso, podría estar alimentándose por las largas esperas y la no provisión de medicamentos en farmacia (4).

En relación a la atención médica concretamente, hay una buena percepción en general, pero también la exigencia de que el galeno se haga entender más y mejor. La comunicación que establece el médico con el paciente es importante en sus tres componentes: verbal, no verbal y paraverbal (este último hace referencia a las variaciones en el uso de la voz, es decir, a la manera en que se dicen las cosas introduciendo matices y entonaciones mientras se habla). La gran mayoría de los médicos se enfocan en el componente verbal, y este solo aporta un 7-10% del mensaje, mientras que el 90-93% lo aportan los componentes no verbales y paraverbales (5).

Es en la atención de enfermería donde existen más quejas. Resulta que la relación enfermera-paciente es muy compleja, porque abarca aspectos éticos, físicos y emocionales, en los que la comunicación es un aspecto de suma importancia. El personal de salud trata de no involucrarse emocionalmente

con el paciente; sin embargo, el paciente necesita ser atendido en forma integral y no sólo ser tratado por su enfermedad (6). Al parecer, lo que está pasando en Consulta Externa del Hospital Francés es que el saludo está siendo descuidado por parte de las enfermeras, a pesar de que es fundamental para entablar una relación de confianza con los pacientes. La falta de saludo podría también estar incidiendo negativamente en la

percepción que los pacientes del nosocomio tienen sobre la calidad de atención en general. El solo saludar a un paciente es un factor determinante para medir la calidad de atención en una institución de salud. El hospital debe buscar estrategias para trabajar con el personal de enfermería identificando las causas de estas observaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Aguilar Á. (1998) Metodología de la acreditación de áreas de salud. Quito: s/e. Pp. 272
- 2) Morales M. y Carvajal C. (2008/2016). "Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria, Cochabamba". En Revista Médica 19(29): 24-28. Disponible en: [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2074-46092008002900005&lng=es](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2074-46092008002900005&lng=es)
- 3) Soleimanpour H., Gholipouri C., Salarilak S., Raoufi P., Vahidi R.G. y Rouhi A.J. (2011) Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza Hospital, Tabriz, Iran. En International Journal Emergency Medicine, 4, pp. 7. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/1865-1380-4-7> | Medline
- 4) Nairn S., Whotton E., Marshal C., Roberts M. y Swann G. (2004). The patient experience in emergency departments: A review of the literatura. En: Accident and Emergency Nursing, 12 pp. 159-165. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.aen.2004.04.001> | Medline
- 5) Berman A.C y Chutka D.S. (2016) Assessing effective physician-patient communication skills: "Are you listening to me, doc?": En: Korean J Med Educ 28(2):243-249.
- 6) Sánchez P. Aguirre H., Córdova M.A., Campos M. y Arboleya H. (2009). En: Revista CONAMED. Suplemento de Enfermería. Disponible en: [LaCalidadDeLaComunicacionEnfermerapacienteEnLosCen-3633384.pdf](http://www.conamed.org.ve/revista/ver-publicacion.php?idpublicacion=3633384)