

Instituto Mexicano del Seguro Social
Hospital de Gineco-Obstetricia del Centro Médico Nacional de Occidente (CMNO)

Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara

[Cecilia Colunga Rodríguez,1](#) [Marco Antonio López Montoya,2](#) [Guadalupe Aguayo Alcaraz3](#) y [José Luís Canales Muñoz4](#)

RESUMEN

Objetivo: evaluar la calidad de la atención y satisfacción del usuario con cita previa en unidades de medicina familiar.

Métodos: se aplicó un diseño transversal analítico a una muestra probabilística de 983 usuarios, se usaron dos cuestionarios validados para explorar calidad del servicio y satisfacción del usuario, se registraron variables sociodemográficas y cita previa. Se aplicaron las pruebas estadísticas F de Fisher, y chi cuadrado.

Resultados: la muestra se caracterizó por tener 67 % de sexo femenino, edad $40,83 \pm 21,6$ años, 40 % asalariados, 67 % casados, tiempo de espera $55,46 \pm 74,03$ min, 56 % con cita previa. La calidad de la atención calificó alta en seis de siete dimensiones, el tiempo de espera en dos de las tres unidades alcanzó el 36 % de calidad. La satisfacción del usuario en dimensión *médico familiar* ≥ 79 % (no significativo), *unidad de medicina familiar* mostró calificación ≥ 59 ($p=0,00$), *otros servicios* calificaron 53 %. Cita previa se asoció con satisfacción en todas las dimensiones ($p=0,00$).

Conclusiones: la calidad de atención fue alta, excepto en tiempo de espera. La satisfacción del usuario se asoció con la cita previa.

Palabras clave: Calidad de la atención, satisfacción del usuario, cita previa, primer nivel.

INTRODUCCIÓN

En la evaluación de los servicios de atención primaria en salud, la opinión del usuario es un elemento clave.¹ Recientemente se acepta que la calidad de los servicios sea evaluada desde la perspectiva de los pacientes.² Así, los servicios de salud además de ser técnicamente efectivos y económicamente eficientes, deben ser convenientes, aceptables y agradables para el usuario,³ ya que es la aceptación del consumidor la que finalmente, valida integralmente el proceso de atención.⁴

El objetivo del estudio fue evaluar la calidad de la atención y la satisfacción del usuario con el programa cita previa en primer nivel de atención del IMSS en Guadalajara.

MÉTODOS

Se realizó un estudio con diseño transversal analítico, se obtuvo una muestra representativa de Unidades de Medicina Familiar (UMF) del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en Guadalajara. Seleccionadas al azar, quedaron incluidas las

UMF 1, 53, y 91; de manera estratificada por grupos de edad PREVENIMSS,⁵ se calculó un tamaño de muestra probabilística de usuarios para cada población adscrita a cada UMF; se encuestó a derechohabientes que acudieron a solicitar consulta médica. En el caso de niños que por su edad no pudieron contestar, se entrevistó a los padres. Para explorar “Satisfacción del usuario” y “Calidad de la atención”, se usaron 2 instrumentos validados,^{6,7} multidimensionales tipo Likert. “Satisfacción del usuario” consiste en un inventario que explora tres dimensiones: médico familiar, UMF y otros servicios. “Calidad de la Atención ” evalúa siete dimensiones: oportunidad de la atención, amabilidad del personal, proceso de la atención, resultados de la atención, atención personalizada, suficiencia de la información y comodidad de las instalaciones. Se registraron datos sociodemográficos y cita previa, se solicitó verbalmente consentimiento para participar en el estudio. Para el procesamiento de los datos se aplicaron las pruebas F de Fisher y chi cuadrado (χ^2), considerando estadísticamente significativa una $p \leq 0,05$.

RESULTADOS

Se estudiaron un total de 983 derechohabientes distribuidos en las 3 UMF seleccionadas, de los cuales el 67 % era del sexo femenino, edad promedio de 40,83 + 21,6 años, estado civil casado o con pareja 67 %, la escolaridad en su mayoría primaria (40 %), con secundaria 25 % y preparatoria o más 35 %. La ocupación en el 40 % correspondió a trabajo asalariado, 39 % al hogar, 8 % jubilados o pensionados y 13 % a otras ocupaciones no remuneradas. El tiempo de espera en el total de la muestra fue en promedio de 55,46 ± 74,03 min, y la cita previa se encontró en el 56 % de los 983 usuarios estudiados. El mayor tiempo de espera correspondió a la UMF 53 (74 min) y el menor, a la UMF 1 (18 min), donde además se registró mayor porcentaje de cita previa (80 %), con diferencia estadísticamente significativa respecto a las otras dos unidades. La forma de obtener la cita vía telefónica, fue mayor en la UMF 1(85 %) y en la unidad 53, sólo el 28 % la realizó por esta vía. La cita de forma personal fue mayor en la UMF 91(100 %) (tabla 1).

Tabla 1. Características de la muestra por Unidades de Medicina Familiar

Variable	Categoría	UMF 1 n: 302	UMF 53 n:580	UMF 91 n:101	<i>p</i>
Sexo (%)	Femenino	71	65	67	NS
	Masculino	29	45	33	
Edad (media±d.e.)	Años	44,8 + 21	38,39 + 21	42,63 + 22	0,00
Grupos de edad PREVENIMSS (%)	0 a 9	8	11	9	NS
	10 a 19	3	7	8	0,03
	20 a 59	60	61	58	NS
	60 a +	29	21	25	0,02
Estado civil (%)	Soltero	23	19	15	NS
	Casado	58	67	70	0,01
	Viudo	12	7	12	0,03
	Divorciado/separado	4	4	3	NS
	Unión libre	3	3	0	NS

Escolaridad (%)	Ninguna	10	6	0	0,00
	Básica	60	67	71	0,04
	Media	24	20	17	NS
	Superior	6	7	12	NS
Ocupación (%)	Estudiante	4	5	2	NS
	Empleado	31	45	40	0,00
	Hogar	43	35	45	0,02
	Jubilado/pensionado	11	7	11	NS
	Desempleado	3	1	1	NS
	Otro	8	7	1	0,04
Tiempo de espera (media±d.e.)	Minutos	18,38 ±	74,93 ±	54,55 ±	0,000
		34	83	60	
Cita previa (%)	Si	80	43	52	0,000
	No	20	57	48	
Forma de obtención de cita	Personalmente	15%	72%	100%	0,000
	Telefónicamente	85%	28%	0%	

n: 983, d.e.:desviación estándar, NS: no significativo.

La satisfacción del usuario con cita previa mostró diferencias estadísticas en todas sus dimensiones, mostrando tendencia más alta en la UMF 1 (tabla 2).

Tabla 2. Satisfacción del usuario y cita previa por UMF

Dimensiones	Cita previa en usuarios satisfechos				
	1 n: 302 (%)	53 n: 580 (%)	91 n: 101 (%)	x2	p
Médico Familiar	66	36	48	71.26	0,000
Unidad de Medicina Familiar	61	34	46	58.96	0,000
Otros Servicios	64	25	39	127.15	0,000

n: 983

En cuanto a la calificación de calidad que otorga el usuario con cita previa, también se observan diferencias altamente significativas, siendo la mejor calificada en todas las dimensiones la UMF 1 (tabla 3).

Tabla 3. Calidad del servicio por UMF y cita previa

Dimensiones	Cita previa en usuarios satisfechos				
	1 n: 302 (%)	53 n: 580 (%)	91 n: 101 (%)	x2	p

Tiempo de espera	68	33	34	103,22	0,000
Amabilidad	78	41	50	110,54	0,000
Calidad de la atención	80	42	50	117,19	0,000
Resolución de problema	80	43	53	111,43	0,000
Atención personalizada	80	43	53	111,43	0,000
Información	79	42	53	110,17	0,000
Comodidad	80	43	41	118,98	0,000

n: 983

Al separar los grupos de acuerdo a la clasificación de edad prevenimss, no existió diferencia estadísticamente significativa entre grupos de edad con cita previa y satisfacción del usuario con el médico familiar, sin embargo, en la dimensión que se refiere a Unidad de Medicina Familiar, si hubo diferencias estadísticas en los menores de 59 años, pero los de 60 y más no mostraron diferencias, en cuanto a otros servicios, en los usuarios con cita previa no se encontraron diferencias por UMF($p < 0,05$). En todas las dimensiones los adultos mayores de 60 años se mostraron más satisfechos.

En cuanto a calidad del servicio, los usuarios con cita previa que calificaron como suficiente a excelente, no mostraron diferencias por grupos de edad; la amabilidad y calidad de la atención sólo mostró diferencias en los menores de 60 años. En resolución del problema y atención personalizada, no hubo diferencias entre grupos, en información y comodidad sólo se encontraron diferencias en los menores de 60 años. En todas las dimensiones, los mayores de 60 años calificaron más alto la calidad.

DISCUSIÓN

Aunque los derechohabientes no fueron seleccionados al azar, el tamaño de la muestra que se estudió era representativa para cada una de las UMF.

Se encontró similitud de satisfacción en el usuario sólo en la UMF 1 con resultados informados en Moscú (62 %) y en Arabia Saudita (60 %) así como diferencias con los resultados documentados en Inglaterra quienes registran una satisfacción muy alta (95 %) de parte de los de usuarios de primer nivel de atención.⁸

En coincidencia con otros hallazgos, los usuarios adultos mayores se mostraron más satisfechos y calificaron más alta la calidad de la atención, lo cual pudiera deberse a que tienen más tiempo para esperar o a las características crónicas de su enfermedad, o bien a que hacen más uso de los servicios de salud que otros grupos poblacionales.

El hablar de satisfacción, es entrar en el ámbito de la subjetividad del paciente, ya que durante la atención no sólo se realizan técnicas y procedimientos, sino que además se establecen relaciones interpersonales, sobre todo en aquellos de características semejantes,⁹ por lo anterior, resulta conveniente direccionar estudios que aborden la subjetividad, con diseños cualitativos que complementen los datos obtenidos con metodología cuantitativa.

Programas como cita previa pueden verse limitados por los recursos materiales como instalaciones, acceso al uso del teléfono o bien por actitudes del personal, lo que sugiere investigar la importancia que tienen los usuarios y los prestadores de servicios de salud respecto a la atención en diferentes niveles y clínicas.

SUMMARY

Quality of care and level of satisfaction of user with previous appointment in family medicine practice in Guadalajara

Objective: to Evaluate the quality of assistance and level of satisfaction of the user with previous appointment in family medicine centers.

Methods: a cross-sectional analytical design was applied to a probabilistic sample of 983 users; two validated questionnaires were used to track quality of service and level of satisfaction of users; sociodemographic variables and previous appointments were recorded. Fisher's F and Chi-square tests were performed.

Results: the probabilistic sample was characterized by having 67 % of females, age $40.83 \pm 21,6$ years; 40 % workers, 67 % married, waiting time 55.46 ± 74.03 min, 56 % had previous appointment. The quality of assistance was high in six out of seven dimensions; waiting time had 36 % of quality in two of the three centers. The level of satisfaction of the users in dimension family physician ≥ 79 % (not significant), and in family medicine centers, the qualification was ≥ 59 % ($p= 0,00$). Other services rated 53 %. Previous appointment was associated to satisfaction in all the dimensions ($p= 0,00$).

Conclusions: the quality of assistance was high except for waiting time. The level of satisfaction of users was related to previous appointment.

Key words: Quality of care, satisfaction of user, previous appointment, first level.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Nebot Adell C, Baqués Cavallé A, Crespo García A, Valverde Caballero, Canela Soler J. La opinión de los usuarios como oportunidad de mejora en atención primaria. *Atención Primaria*. 2005;35(6):290-4.
2. Ramírez Sánchez TJ, Nájera Aguilar P, Nigenda López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública Mex*.1998;40:3-12.
3. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Salud Pública Mex*. 1993; 35(3):238-47.
4. Bronfman Pertzovsky MN, López Moreno S, Magis Rodríguez C, Moreno Altamirano A, Rutstein S. Atención prenatal en el primer nivel de atención: características de los proveedores que influyen en la satisfacción de las usuarias. *Salud Pública Méx*. 2003;45(6):445-54.
5. Cardona V. La cruzada nacional por la calidad de los servicios de salud. *Imagen Médica*. 2001:1-2.
6. Garcia Peña C, Hernández Leyva B, Azuares Carro R. Development and validation of an inventory to measure satisfaction of users of family medicine clinics in Mexico. *Psychological Report*. 1999;84:677-85.
7. Aguirre Gas H. Calidad de la atención médica. Bases para su evaluación y mejoramiento continuo. 3ra ed. México,D.F.: Noriega Editores;1999.

8. Hernández Leyva B, García-Peña C, Anzuarez Carro R, Orozco López M. Satisfacción de usuarios en Unidades de Medicina Familiar . Rev Med IMSS. 2002;40(5):373-8.
9. Vargas-Daza ER, García-Peña MC, Reyes-Beaman S. Satisfacción de los pacientes hipertensos de 60 años y más sobre la atención de enfermería en casa. Rev Enferm IMSS. 2006;14(1):3-8.

Recibido: 20 de diciembre de 2006. Aprobado: 4 de enero de 2007.

Cecilia Colunga Rodríguez. Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Delegación Jalisco. Belisario Domínguez 735, colonia Independencia sector Libertad, código postal 44340, Guadalajara Jalisco, México. Teléfono (01)(33) 3668 30 00 exts. 31663 o 31664. e-mails: ccolungar@yahoo.com, markooal@yahoo.com, alupita@yahoo.com.mx, jlcanales@lycos.com

1DrC. de la Salud Pública, Unidad Médica de Alta Especialidad (UMAE) Hospital de Pediatría, Centro Médico Nacional de Occidente (CMNO).

2Médico Especialista en Medicina Familiar, Unidad de Medicina Familiar No.10 IMSS.

3Maestra en Ciencias de la Salud Pública, Unidad Médica de Alta Especialidad (UMAE) Hospital de Gineco-Obstetricia, Centro Médico Nacional de Occidente (CMNO).

4DrC. de la Salud Pública, Unidad Médica de Alta Especialidad (UMAE) Hospital de Gineco-Obstetricia, Centro Médico Nacional de Occidente (CMNO).