

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE UN LABORATORIO DE TERCER NIVEL



• Garrido-Mendoza SG-1, Cruz Rodriguez EA-1, Hernández-Herrera JE-1

• 1Instituto Mexicano del Seguro Social, Centro Médico Nacional del Bajío, Hospital de Especialidades, Laboratorio de Análisis Clínicos. León, Guanajuato, México

INTRODUCCIÓN

El laboratorio clínico como cualquier empresa, debe brindar un servicio que cumpla con las normas de calidad esperadas por la ley y los usuarios. Motivo por el cual se debe medir el nivel de satisfacción del usuario, el estándar que ayuda a evaluar el método de trabajo, la confianza que se tiene a la empresa y lealtad de los usuarios, además de obtener puntos de vista y de mejora para brindar un mejor servicio con el fin de ayudar a crecer a la empresa.

OBJETIVO

Evaluar la calidad del laboratorio clínico de la UMAE HE No. 1 CMN Bajío, en la atención de los usuarios desde la perspectiva de los usuarios externos, determinando su nivel de satisfacción y características sociodemográficas.

MATERIAL Y METODOLOGÍA

Se realizó un estudio observacional y transversal, con la participación de **1000 usuarios** que acudieron al laboratorio entre septiembre-octubre de 2024. Se les aplicó una encuesta de satisfacción validada de 15 preguntas que midió 5 áreas: “**Calidad de la información**”, “**Atención asistencial**”, “**Seguridad del paciente**”, “**Tiempo de atención**” e “**Instalaciones**”; ponderado en escala de Likert: **Excelente(5.0-4.1)**, **Bueno(4.0-3.1)**, **Regular(3.0-2.9)**, **Malo(2.0-1.9)** y **Muy malo (1.0-0)**.

Tabla de distribución y frecuencias de datos sociodemográficos de los pacientes encuestados.

Demografía	Categoría	Frecuencia (n)	Proporción (%)	Valor de p
Día de atención	Lunes	186	18.6	0.334
	Martes	210	21.0	
	Miércoles	208	20.8	
	Jueves	207	20.7	
	Viernes	188	18.8	
Horario de atención	Matutino	515	51.5	0.939
	Vespertino	484	48.4	
Edad (años) ($\mu=43.17 \pm 20.23$)	2-19	153	15.3	0.889
	20-37	248	24.8	
	38-55	297	29.7	
	56-73	233	23.3	
	74-92	63	6.3	
Sexo	Femenino	686	68.6	0.006 ¹
	Masculino	314	31.4	
Escolaridad	Sin escolaridad	34	3.4	0.969
	Primaria	174	17.4	
	Secundaria	285	28.5	
	Bachillerato	247	24.7	
	Licenciatura	260	26.0	
Grupo vulnerable	Adulto mayor	182	18.2	0.872
	Adulto mayor oncológico	62	6.2	
	Embarazada	47	4.7	
	Oncológico	89	8.9	
	Pediátrico	134	13.4	
	Pediátrico-obstetricia	2	0.2	
	Pediátrico oncológico	8	0.8	
Servicio de atención	No pertenece	476	47.6	
	Medicina familiar	192	19.2	
	Oncología médica	145	14.5	
	Ginecología	130	13.0	
	Endocrinología	93	9.3	
	Medicina interna	65	6.5	
	Hematología	59	5.9	
	Otros*	316	31.6	

¹Significación estadística para prueba χ^2 : $p < 0.05$

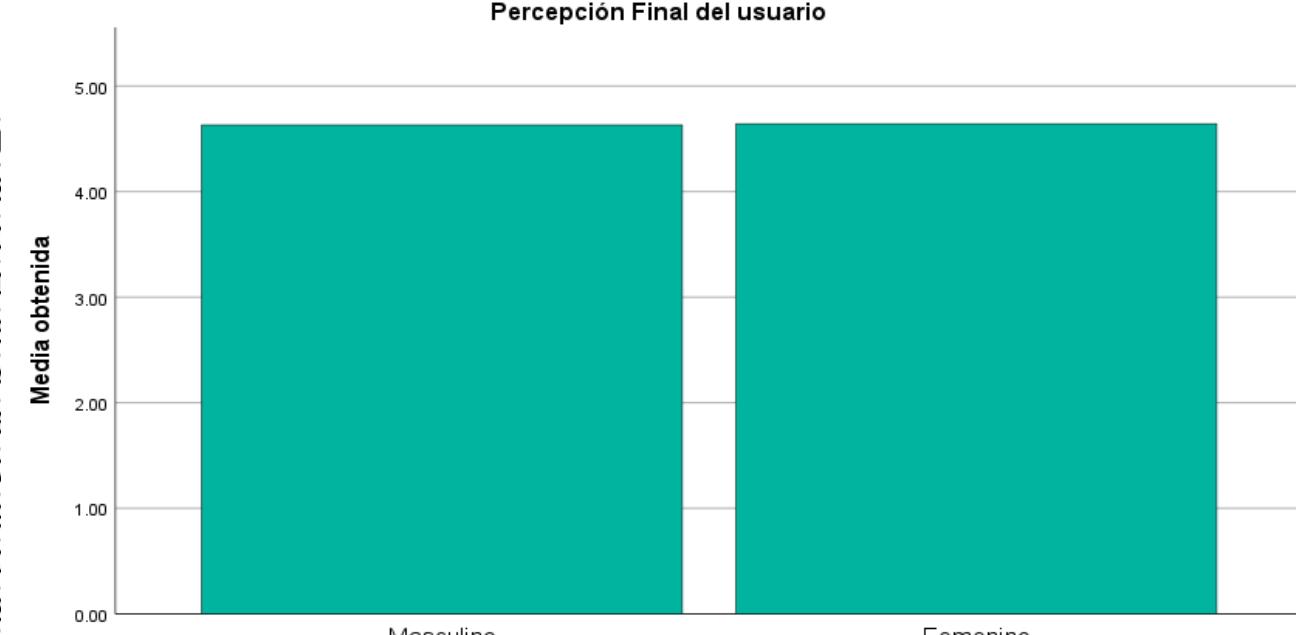
RESULTADOS

Los datos sociodemográficos se resumen en la tabla 1; sólo el sexo mostró tener significancia estadística en la percepción ($X^2 = 0.006$). Se midió el promedio de consulta por día y el tiempo de atención a los usuarios por turno (1=Matutino, 2=Vespertino). (Tabla 2). Se obtuvo una percepción final total de 4.8 puntos ($\mu=4.6 \pm 1.0$) (Gráfico 1). Por áreas: “**Calidad de la información**” alcanzó una media de 4.9 puntos ± 0.3 ; “**Atención asistencial**” obtuvo 4.9 puntos ± 0.2 ; “**Seguridad del paciente**” alcanzó 4.7 ± 0.6 ; “**Tiempo de atención**” obtuvo 2.1 ± 1.5 y el área “**Instalaciones**” alcanzó 4.8 ± 0.2 . Se muestran las proporciones de los resultados de las áreas evaluadas (Gráfico 2, 3, 4)

Tabla 2. Promedio de atenciones por día y tiempo de atención promedio.

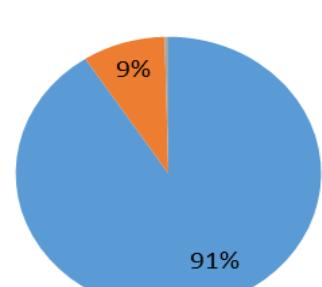
PROMEDIOS DE CONSULTA POR DIA		
	Total de dia	Total de externos
Lunes de septiembre	709.75	319.75
Martes de Septiembre	708.25	336.25
Miércoles de Septiembre	684.25	295
Jueves de septiembre	615	245.25
Viernes de septiembre	596.5	223
Lunes de Octubre	749.5	319.25
Martes de Octubre	664.25	286.75
Miércoles de octubre	683	287.6
Jueves de Octubre	632.8	252.8
Viernes de Octubre	602	195.75

DIA	TURNO	PROME
Lunes	1	20:08
	2	31:10
Martes	1	19:11
	2	30:11
Miércoles	1	17:54
	2	28:16
Jueves	1	14:37
	2	24:55
Viernes	1	12:50
	2	22:08



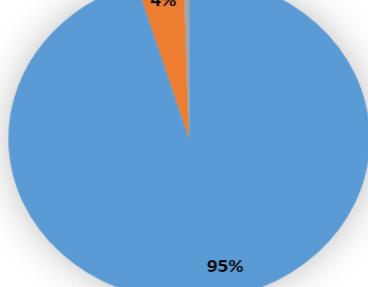
Calidad de la información

■ Excelente (5) ■ Buena (4) ■ Regular (3) ■ Mala (2) ■ Muy malo (1)



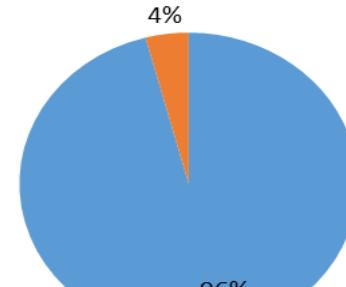
Atención asistencial

■ Excelente (5) ■ Buena (4) ■ Regular (3) ■ Mala (2) ■ Muy malo (1)



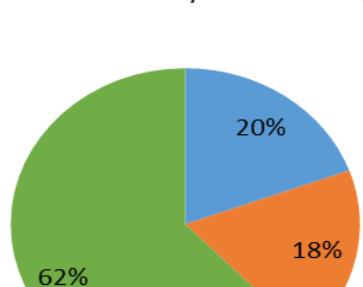
Sexo Seguridad del paciente

■ Excelente ■ Muy buena



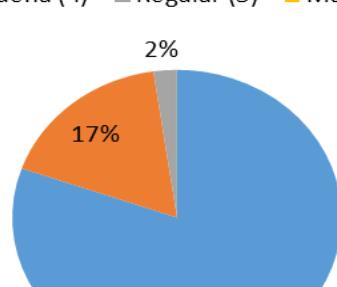
Tiempo de atención

■ Excelente ■ Muy bueno ■ Regular



Instalaciones

■ Excelente ■ Buena ■ Regular ■ Mala ■ Muy malo



CONCLUSIÓN

La evaluación global es excelente y es dependiente del sexo del usuario. El tiempo de atención se percibe como “Regular” siendo una oportunidad de mejora en el servicio. Las jornadas con más carga de trabajo corresponden a los días lunes. Se propondrán mejoras en áreas de oportunidad en beneficio de los usuarios.

BIBLIOGRAFIA

- Forrellat Barrios Mariela. Calidad en los servicios de salud: un reto inclaudible. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter [Internet]. 2014 Jun [citado 2023 Sep 02]; 30(2): 179-183. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es..
- Coronado-Zarco R, Cruz-Medina E, Macías HSI, et al. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Rev Mex Med Fis Rehab. 2013;25(1):26-33.
- Fariño Cortez, J., Cercado Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores , J., & Ocaña Ocaña, A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Espacios. 2018. Pág. 1-12.