

ARTÍCULO ORIGINAL

Satisfacción de los usuarios externos que acudieron a la farmacia de un establecimiento de salud especializado pediátrico durante el año 2021

Sharon Karolay Condezo-Gerónimo¹, Emma Caldas-Herrera¹¹ Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú

RESUMEN

La satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de farmacia es un indicador vital para evaluar la calidad del servicio brindado en las instituciones de salud. Este parámetro no solo refleja la eficacia de la dispensación de medicamentos y su disponibilidad, sino que también mide aspectos cruciales como la atención personalizada, la capacidad de respuesta del personal farmacéutico y la eficiencia en la gestión de tiempos de espera. El objetivo de este estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acudieron al servicio de farmacia de un establecimiento de salud especializado en atención pediátrica ubicado en Lima, Perú, en el año 2021. El estudio tuvo un diseño observacional, descriptivo, de corte transversal. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL modificado a 384 participantes que acudieron al servicio de farmacia del nosocomio. Se evaluó la satisfacción considerando las dimensiones fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles. La información recolectada se describió empleando frecuencias absolutas y relativas. Se encontró un nivel de satisfacción total del 68,92 %. Las dimensiones con alto porcentaje de insatisfacción fueron capacidad de respuesta (40,4 %) y aspectos tangibles (41,1 %). Las dimensiones de seguridad, empatía y fiabilidad mostraron una mayor satisfacción del usuario (78,8 %, 77,1 % y 70,3 %, respectivamente). El estudio reveló que la satisfacción general del usuario en el establecimiento fue moderadamente alta. Sin embargo, existen dimensiones críticas como la capacidad de respuesta y aspectos tangibles, donde los niveles de insatisfacción del usuario son elevados, y por tanto, requieren particular atención.

Palabras clave: Satisfacción del paciente; Servicio de Farmacia en Hospital; Encuestas y Cuestionarios (DeCS)

Citar como:

Condezo-Gerónimo SK, Caldas-Herrera E. Satisfacción de los usuarios externos que acudieron a la farmacia de un establecimiento de salud especializado pediátrico durante el año 2021. *Investig Innov Clin Quir Pediatr.* 2024;2(2):36-40. doi: 10.59594/iicqp.2024.v2n2.98

Autor correspondiente:

Sharon Karolay Condezo-Gerónimo
Correo Electrónico:
skcondezo@gmail.com

ORCID iDs

Sharon Karolay Condezo-Gerónimo

 <https://orcid.org/0000-0002-9741-1548>

Emma Caldas-Herrera

 <https://orcid.org/0000-0003-1501-2090>

Recibido : 24/05/2024

Aprobado : 09/07/2024

Publicado : 31/07/2024



Esta es una publicación con licencia de Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.

Copyright © 2024, Investigación e Innovación Clínica y Quirúrgica Pediátrica.

Outpatient satisfaction among users attending the pharmacy of a pediatric specialized health facility in 2021

ABSTRACT

External user satisfaction with pharmacy services is a key indicator for evaluating the quality of care provided in healthcare institutions. This parameter reflects the effectiveness of medication dispensing and availability and assesses key aspects such as personalized service, the responsiveness of pharmaceutical staff, and the efficiency of waiting time management. This study aimed to assess the satisfaction level among external users attending the pharmacy service of a pediatric health facility in Lima, Peru, in 2021. The study used an observational, descriptive, cross-sectional design. A modified SERVQUAL questionnaire was administered to 384 participants who visited the hospital's pharmacy service. Satisfaction was evaluated by considering the dimensions of reliability, empathy, responsiveness, safety, and tangibility. The information collected was described using absolute and relative frequencies. A total satisfaction level of 68.92% was found. High dissatisfaction rates were observed in the dimensions of responsiveness (40.5%) and tangibility (41.1%). In contrast, higher satisfaction rates were recorded for safety (78.8%), empathy (77.31%), and reliability (70.3%). The study concluded that while overall user satisfaction was moderately high, user dissatisfaction is high in critical areas, such as responsiveness and tangibility, and warrants further attention.

Keywords: Patient Satisfaction; Pharmacy Service, Hospital; Surveys and Questionnaires (Source: MeSH)

INTRODUCCIÓN

En el año 2000, la Organización Mundial de la Salud (OMS) propuso un marco de referencia para evaluar el desempeño de los sistemas de salud. Este marco enfatiza que el objetivo no es solo mantener y mejorar la salud de la población, sino también satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios en términos de atención sanitaria (1).

De esta manera, se destaca que la satisfacción y conciencia de la calidad de los servicios que tengan los usuarios dependerá no solo de los resultados sanitarios obtenidos, sino también de la capacidad de cumplir con las expectativas de los usuarios en los aspectos relacionados con la salud (2).

En el 2016 se realizó una encuesta nacional para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios (ENSUSALUD). Los resultados mostraron que el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa a nivel nacional fue del 73,9 %, lo que representa un incremento del 3,8 % en comparación con el 2014. La satisfacción de los usuarios con las instalaciones del Ministerio de Salud y los Gobiernos Regionales fue de 66,7 %, resultado inferior al promedio nacional y al de las demás Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPPS) del Perú (3).

En los últimos años, los países de América Latina han experimentado variaciones significativas en la organización de los sistemas nacionales de salud, donde la base principal de la prestación de los servicios de salud es la calidad de la atención (4). Esto resalta la importancia de proporcionar una atención de calidad al paciente, que incluya el diagnóstico, la prevención de enfermedades, la recuperación y la rehabilitación, pasos cruciales en el proceso de atención (5).

La satisfacción del paciente constituye un elemento importante en la valoración de la calidad de un servicio. El usuario que acude a un establecimiento de salud busca satisfacer sus necesidades, tales como: tiempo de atención de calidad, trato amable, accesibilidad, infraestructura y equipamiento adecuado (6). Esta situación es discordante en cada establecimiento, donde la falta de recurso humano, infraestructura limitada, y la escasez de medicamentos, se encuentran entre factores que limitan la capacidad de atención, generando insatisfacción de los usuarios (7).

Investigaciones previas, como las de Urda *et al.* (8), Becerra *et al.* (9) y otros (6,10,11) han destacado la importancia de entender y mejorar la percepción del paciente respecto a la atención recibida en distintos contextos hospitalarios y durante períodos críticos como la pandemia de COVID-19. Dichos estudios han utilizado instrumentos como el cuestionario SERVQUAL modificado, el cual también es utilizado por el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) para medir diversas dimensiones de la satisfacción, incluyendo la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, y los aspectos tangibles del servicio (12).

En este contexto, el presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acudieron al servicio de farmacia del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSN-SB), un establecimiento

peruano especializado en atención de salud pediátrica, en el año 2021; así como conocer el grado de satisfacción en áreas específicas como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y aspectos tangibles.

MÉTODOS

Diseño del estudio

Cuantitativo, descriptivo, prospectivo de corte transversal.

Población y muestra

La población de estudio incluyó a todos los usuarios externos que visitaron la farmacia del INSN-SB. Se incluyeron a los padres y apoderados de los menores atendidos en consulta externa que dieron su consentimiento para ser encuestados. Se excluyeron a los padres y apoderados de los menores que optaron por no participar en la encuesta. Se calculó un tamaño de muestra de 384 personas teniendo en cuenta que el 50 % de estos podrían tener una buena satisfacción.

Variables de interés

Se evaluó la satisfacción del usuario considerando la fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles. Los aspectos tangibles se refieren a las características físicas que los usuarios perciben en una organización, incluyendo la condición y apariencia de las instalaciones, equipo, personal, comunicación, limpieza y comodidad. Además, se recopilaban datos como la edad y el sexo del paciente pediátrico representado por el padre o apoderado. Asimismo, se registró información sobre si el paciente era nuevo usuario o había sido atendido anteriormente en el establecimiento.

Procedimientos

Los datos se recopilaron utilizando la técnica de encuesta. La encuesta fue aplicada a los padres y apoderados de los menores provenientes de los consultorios externos, que finalizaron su atención en el servicio de farmacia central del INSN-SB. Asimismo, previo a la aplicación de la encuesta, se explicaron los objetivos del estudio y se solicitó la participación voluntaria, la cual, una vez aceptada, quedó registrada en el documento de consentimiento informado. Las encuestas se realizaron de lunes a viernes, en las mañanas (de 09:00 a 12:00 h) y en las tardes (de 14:00 a 18:00 h).

Análisis estadístico

El cuestionario SERVQUAL modificado, proporcionado por el Ministerio de Salud del Perú (12), se divide en 2 secciones: "Percepciones" (P) y "Expectativas" (E). La fórmula para clasificar si el usuario está satisfecho o insatisfecho se calculó con la diferencia "P-E", considerando que los puntajes negativos indicaron insatisfacción y aquellos mayores o iguales a cero indicaron satisfacción. Se utilizó el software Statistical Package for Social Science (SPSS) versión 27 para evaluar los puntajes finales obtenidos del cuestionario y Microsoft Excel 2019 para la generación de tablas.

Aspectos éticos

Se obtuvo aprobación por parte del Comité de Ética Institucional (Acta N° 5 – 2022 código: PI-636) para la ejecución del estudio. No se recolectaron datos personales que permitieran la identificación de cada individuo, y la información recolectada no influyó en la modificación del acceso al servicio de farmacia, tanto para aquellos que aceptaron participar como para aquellos que no aceptaron.

RESULTADOS

El nivel total de satisfacción de los usuarios externos fue de 68,9 %. Las dimensiones que mostraron los niveles más altos de satisfacción fueron seguridad (78,8 %), empatía (77,1 %) y fiabilidad (70,3 %); mientras que, las dimensiones que mostraron los niveles más altos de insatisfacción fueron aspectos tangibles (41,1 %) y capacidad de respuesta (40,5 %) (tabla 1).

La edad promedio de los menores fue de 5,66 años con una desviación estándar de 3,81 años. La mayoría de los menores fueron de sexo masculino (54,2 %) y casi todos fueron usuarios continuadores (97,9 %) (tabla 2).

Tabla 1. Satisfacción del usuario externo que acudió al servicio de farmacia del establecimiento de salud

Dimensiones	Satisfechos	Insatisfechos
	N (%)	
Fiabilidad	70,3	29,7
Capacidad de respuesta	59,5	40,5
Seguridad	78,8	21,2
Empatía	77,1	22,9
Aspectos tangibles	58,9	41,1
Satisfacción (puntaje final)	68,92	31,08

Tabla 2. Características de los usuarios encuestados que acudieron al servicio de farmacia del establecimiento de salud

Característica	n	%
Edad		
Promedio (DE)	5,66 (3,81)	
Mediana (RIC)	5,0 (2,0-8,0)	
Sexo		
Femenino	176	45,8
Masculino	208	54,2
Tipo de usuario		
Continuador	376	97,9
Nuevo	8	2,1

DE: desviación estándar; RIC: rango intercuartílico

DISCUSIÓN

El MINSA, en colaboración con los proveedores de salud más importantes del país, ha emprendido valiosas iniciativas para mejorar la calidad de la atención de salud desde la década pasada. La calidad en la prestación de servicios de salud es una preocupación medular en la gestión del sector, razón por la cual, en el 2011 se aprobó el instrumento SERVQUAL como una herramienta práctica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud.

En el presente estudio realizado a los usuarios externos que acuden al servicio de farmacia del INSN-SB, un instituto pediátrico altamente especializado, se encontró que el 68,92 % de los usuarios estaban satisfechos, un porcentaje mayor en comparación con el 37,3 % de satisfacción encontrado en un estudio realizado por Florián *et al.* (13) en un centro de salud en Lambayeque, región ubicada en la costa norte peruana. Asimismo, los resultados coinciden con la investigación de Febres y Mercado (6) realizada en usuarios externos de un hospital de la región costera de Perú, donde se reportó un nivel de satisfacción total del 60,3 %.

Al analizar los resultados de la encuesta realizada en nuestro estudio sobre los niveles de satisfacción según dimensiones,

observamos que la dimensión de capacidad de respuesta y los aspectos tangibles presentan un nivel de insatisfacción en "proceso" (insatisfacción entre 40 % y 60 %), similar a lo identificado en el estudio de Florián *et al.* (13), donde los niveles de insatisfacción respecto a estas dimensiones fueron del 56,8 % y 58,2 %, respectivamente.

En cuanto a las dimensiones de seguridad y empatía, encontramos valores de 86,81 % y 80,3 % respectivamente, similar a lo reportado por Febres y Mercado (6). Además, en nuestro estudio, la dimensión de fiabilidad obtuvo una satisfacción del 70,3 %, un porcentaje mayor comparado con el 67 % de satisfacción en la dimensión de fiabilidad encontrado en el trabajo de Bustamante y Gálvez (14) realizado en usuarios externos que acuden al servicio de farmacia central del hospital regional de Cajamarca, provincia ubicada en la sierra norte del Perú.

Los usuarios de un instituto pediátrico especializado podrían tener expectativas distintas en comparación con los de un centro de salud general o un hospital en la región costera (15), esto debido a que en un servicio pediátrico especializado, las expectativas pueden ser más altas, lo que podría reflejar

una mayor satisfacción si estas expectativas se cumplen adecuadamente (16,17).

Por otra parte, los procesos internos, como el tiempo de espera, la disponibilidad de medicamentos y la eficiencia en la dispensación, pueden variar significativamente entre diferentes tipos de establecimientos (18,19). En teoría, un instituto especializado podría tener procesos más refinados y eficientes que contribuyan a una mayor satisfacción del usuario. Sin embargo, también se debe considerar que, al ser un establecimiento de mayor complejidad, la demanda de atención puede incrementar, lo que podría resultar en una atención apresurada y carente del cuidado necesario si estos procesos no se gestionan y organizan adecuadamente (20,21).

Asimismo, las diferencias regionales en términos de accesibilidad, demografía y socioeconomía también pueden influir en la percepción de la calidad del servicio. Por ejemplo, los usuarios en áreas urbanas o más desarrolladas podrían tener expectativas más altas, puesto que los usuarios suelen tener acceso a una variedad más amplia y sofisticada de servicios de salud, incluidos servicios especializados y tecnología avanzada (22). Esta exposición a un nivel alto de atención médica puede elevar sus expectativas hacia otros servicios de salud, incluidos los servicios farmacéuticos y, consecuentemente, resultar en diferentes niveles de satisfacción en comparación con áreas rurales o menos desarrolladas.

La encuesta de satisfacción aplicada en el servicio de farmacia reveló un nivel de insatisfacción que no puede ser ignorado, especialmente en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles. Esto destaca la posible necesidad de optimizar aspectos como el abastecimiento de medicamentos, las condiciones de la infraestructura y la implementación de un sistema informativo más flexible que permita la descarga y manejo de recetas, superando así las limitaciones temporales actuales y generando un sistema más eficiente que otorgue una mayor satisfacción al usuario.

Contribución de los autores

SCG participó en la conceptualización, análisis de datos, redacción y revisión de la versión original y final. ECH participó en la orientación metodológica, análisis de datos, redacción y revisión de la versión final.

Conflictos de interés

Los autores declaran no tener conflictos de interés.

Financiamiento

Este estudio fue autofinanciado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Organización Mundial de la Salud. The world health report 2000 [Internet]. World Health Organisation; 2000 [citado 18 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/publications-detail-redirect/924156198X>
- Ruiz Romero V, García Berral M, del Cerro ES, Vargas-Machuca BG, Pérez Lorente MÁ. Exploración de expectativas en la población de referencia de un hospital de tercer nivel. *Rev Calid Asist.* 2008; 23(3):114-25.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción De Usuarios en Salud [Internet]. 2015 [citado 18 de abril de 2024]. Disponible en: <http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2015/INFORME-FINAL-SATISFACCION-2015.pdf>
- Instituto Suramericano de Gobierno en Salud. Sistemas de salud en suramérica [Internet]. Consejo Editorial del Isags; 2012. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/10/816019/678763-sistemas-de-salud-en-america-del-sur.pdf>
- Vilchez Saldaña YE. Satisfacción del usuario externo. Estrategia sanitaria nacional prevención y control de ITS, VIH/SIDA-Hospital Regional Docente de Cajamarca. 2018 [Internet]. [Cajamarca]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2019 [citado 8 de julio de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3913>.
- Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Rev Fac Med Humana.* 2020;20(3):397-403.
- Montoya-Cáceres P, Bello-Escamilla N, Neira J, Montoya-Cáceres P, Bello-Escamilla N, Neira J. Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Med Segur Trab.* 2020;66(261):220-9.
- Urda Romacho J, Fernández Martín JM, González Vaquero D, Torres Rodríguez M del C, Cantó Mangana J, Castro Vida MÁ. Análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en consulta de farmacia hospitalaria. Comparación de resultados. *Alianzas Tend BUAP.* 2021;6(22):76-88.
- Becerra-Canales B, Pecho-Chavez L, Gómez-León M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de Atención Primaria, durante la pandemia COVID-19. *Rev Médica Panacea.* 2020;9(3):165-70.
- Suárez Lima GJ, Robles Salguero RE, Serrano Mantilla GL, Serrano Cobos HG, Armijo Ibarra AM, Anchundia Guerrero RE, et al. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cuba Investig Bioméd.* 2019;38(2):153-69.
- Suárez-Amaya W, Rodríguez-Altamirano M, Contreras FAG. Estrategias para promover la producción científica universitaria en Chile. *Rev Cienc Soc Ve.* 2022;18(2):350-63.
- Ministerio de Salud del Perú. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo [Internet]. 2011 [citado 18 de abril de 2024]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Florián Benites NJ, Galvez Diaz N del C, Barsallo Fernández R. Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en reque – Chiclayo 2019. *Tzhoeoen Rev Científica.* 2020;12(4):525-35.
- Bustamante FL, Gálvez N del C. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Farmacia de un hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca-Perú. *Rev Científica Inst Tzhoeoen.* 2017;9(1):01-5.
- Alfranca Pardillos R. Expectativas y preferencias en la utilización de servicios en atención primaria [Internet] [Doctoral]. [España]: Universitat de Girona; 2015. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/145903/trap.pdf>

16. Sosa-Meño C, Sosa-Flores, Jorge Luis. Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú. *Rev Cuerpo Méd.* 2018;11(3):162-7.
17. Bendezu-Quispe G, Mari-Huarache LF, Taype-Rondan Á, Mejia CR, Inga-Berrospi F, Bendezu-Quispe G, et al. Percepción de médicos que realizan el Servicio Rural y Urbano-Marginal de salud en Perú sobre el primer nivel de atención. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.* 2020;37(4):636-44.
18. Bedoya-Ismodes E, Ortiz-Revollar E, Mendoza-Arana P, Bedoya-Ismodes E, Ortiz-Revollar E, Mendoza-Arana P. Motivo de consulta y tiempo de espera en establecimientos de salud públicos durante la pandemia por COVID-19, Perú 2020. *Acta Médica Peru.* 2022;39(3):254-62.
19. Gutierrez E, Ramos W, Uribe M, Ortega-Loayza AG, Torres C, Montesinos, et al. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.* 2009;26(1):61-5.
20. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.* 2019;36(2):304-11.
21. Lugo GB, Vera ZC, Aguilar-Rabito A, Samaniego LR, Maidana-de-Larroza GM, Lugo GB, et al. Barreras que impiden la implementación efectiva de la Atención Farmacéutica. *Ars Pharm Internet.* 2019;60(4):199-204.
22. Gómez-Prats A. Relación y diferencias entre la atención primaria en el medio rural y urbano [Internet] [tesis de grado]. [Castellón de la Plana]: Universitat Jaume I; 2023. Disponible en: https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/203672/TFG_2023_G%C3%B3mez_Prats_Ainoa.pdf?sequence=3&isAllowed=y