



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO

---

DIVISION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
U.M.F. No. 21

RELACION ENTRE LA SATISFACCION DEL  
USUARIO Y EL PRESTADOR DE SERVICIO DE  
CONSULTA EXTERNA

TESIS DE POSTGRADO  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR  
P R E S E N T A :  
DRA. MARIA CELIA ROSALES SOTRES



MEXICO, D. F.

1999

2007



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

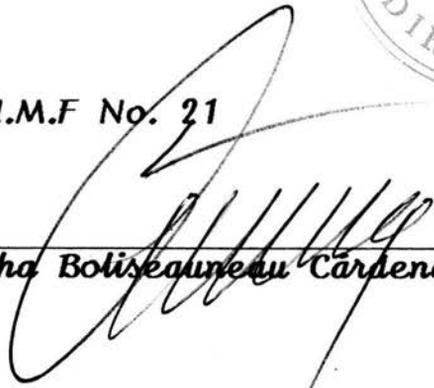
Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**Autorización**



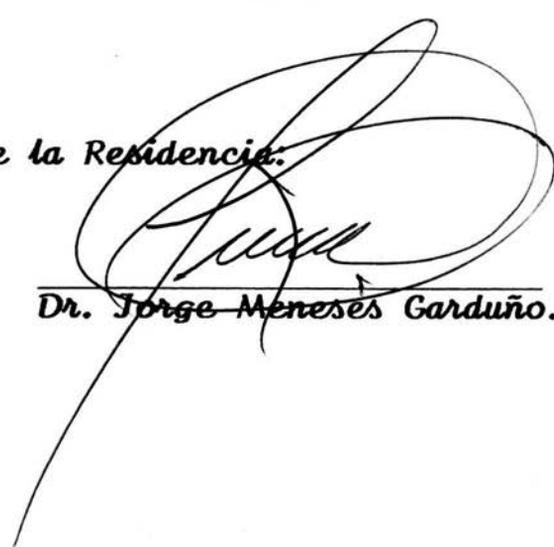
**Directora de la U.M.F No. 21**

  
\_\_\_\_\_  
**Dra. Martha Boliseaureu Cárdenas**

**Jefe de Educación Médica:**

  
\_\_\_\_\_  
**Dra. Maricela García Meneses.**

**Titular de la Residencia:**

  
\_\_\_\_\_  
**Dr. Jorge Meneses Garduño.**

## INDICE

	<i>página</i>
<i>Título</i> .....	1.
<i>Introducción</i> .....	2,3,4
<i>Hipótesis</i> .....	5
<i>Objetivo</i> .....	6
<i>Material y Métodos</i> .....	7,8,9
<i>Diseño estadístico</i> .....	10,11,12
<i>Resultados</i> .....	13-21
<i>Conclusiones</i> .....	22
<i>Sugerencias</i> .....	23
<i>Bibliografía</i> .....	24
<i>Anexos</i> .....	25 @

Asesor de Investigación:



Dr. Jorge Meneses Garduño

*Mi sincero agradecimiento al Dr. Jorge Meneses Garduño, por su valiosa asesoría, sus comentarios, y por compartir conmigo su saber y su valioso tiempo.*

*Mi agradecimiento a todos y cada uno de los médicos, y compañeros trabajadores, así como a los derechohabientes de la U.M.F. No. 21 sin quienes no hubiera sido posible realizar el presente trabajo.*

*Al Dr. Alejandro Hidalgo Ponce, mi agradecimiento por los buenos y malos momentos que compartió conmigo, por demostrarme que aún existe la bondad en este mundo, por el apoyo incondicional, por todo lo que de usted pude aprender, pero sobre todo gracias "por la enorme calidad humana que lo distingue"*

*A mi Madre, mi agradecimiento por su cariño comprensión y apoyo en todo lo que he necesitado en mi vida y a lo largo de mi Carrera.*

*Gracias a mi Esposo por el entusiasmo que demostró durante el desarrollo de este trabajo de investigación, Gracias por tu amor y apoyo sin el cual no hubiera sido posible cumplir una más de las metas en mi vida.*

" *Relación entre la satisfacción del  
usuario y el prestador de servicio  
de consulta externa de la U.M.F*

*No. 21.*

## INTRODUCCION

*La satisfacción del prestador de servicio puede significar altos niveles de calidad en la atención en las unidades médicas y como consecuencia la satisfacción del usuario, esto a propiciado la formación de comites en estas unidades a los que se han considerado promotores de acciones que garanticen calidad en la atención médica. En la actualidad se han integrado en este ambito, sistemas de evaluación que permiten conocer los aspectos que la determinan.*

*Donabedian (1), realizó un análisis del sistema industrial y de el modelo de atención a la salud y opina que existen similitudes entre ambos, y que quiza lo que se tendría que retomar del modelo industrial es la línea de la epidemiología, el compromiso general, el aprecio por el trabajo, el interés por la superación personal. Además la creación de nuevas expectativas y oportunidades mediante la capacitación continua y sostenida que favorezca la concientización y sensibilización de los trabajadores que le permitan no solamente proporcionar calidad en la atención, si no también cumplir con las expectativas del prestador de servicio y de los solicitantes. Frank Wsm y col. (2) define calidad como la adecuación en el uso de formas y modelos del comercio y la industria aplicada a los servicios de salud, en donde su enfoque es incluir la perspectiva de las partes involucradas, por lo que es necesario integrar instrumentos aplicados a usuarios y prestadores de servicio para conocer el grado de satisfacción de ambos lo que requiere de un modelo con el cual los profesionales de la salud incidan también en el diseño de los servicios, y la percepción del consumidor determine la evaluación de éstos.*

*En México el sistema nacional de salud en los últimos 50 años, a tenido como propósito ampliar la cobertura de salud a todos los Mexicanos, pero no sólo en cobertura sino también en calidad, derecho que la sociedad reclama, de ahí la importancia de detectar las variables que influyen en la prestación de servicios de salud que el estado otorga. Alberto García Narro (3), concluye en su trabajo de investigación -*

realizado en el Edo. de México que los tres principios fundamentales para otorgar atención médica, son eficacia, eficiencia económica y aceptabilidad social, los cuales tienen importancia en el proceso de calidad de la atención médica y que de acuerdo a sus resultados se da en la práctica dentro del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) ya que se obtuvo el 85% de la satisfacción del usuario como indicador de calidad. Autores mexicanos (4,5,6,7) mencionan que la atención a la enfermedad se refiere al proceso de interacción que se realiza para solucionar en forma conjunta un problema de salud y que involucra una gran variedad de factores humanos como: las necesidades, el comportamiento, la responsabilidad, los valores, la actitud y la ética: y ya que dicha interacción ocurre entre personas que solicitan y personas que la proporcionan, la respuesta se da en el marco del modelo de atención a la salud. En lo referente a el otorgamiento de la atención médica integral intenta demostrar que las acciones para otorgar calidad, eficiencia y efectividad se obtendrían simultáneamente valorando el grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa y del prestador de servicio para que apartir de estas se realizen acciones que permitan superar la problematica existente en cada unidad.

Manuel Ruíz de Chávez (5), menciona que las expectativas de calidad de la atención en las unidades médicas se basan en las expectativas de la Institución, del usuario y del prestador de servicio, de este último sus expectativas podrían ser prestar atención al usuario contando con instalaciones, equipo e instrumental además de contar con una coordinación y apoyo multidisciplinario para una adecuada atención.

Manuel Chávez (6), realizó un trabajo de investigación sobre satisfacción laboral en médicos y enfermeras, tomando en cuenta las relaciones profesionales y personales, recursos materiales, autonomía, por medio de una encuesta donde el 16% manifestó

satisfacción alta, el 66% media y el 18% satisfacción baja y donde concluye que existe satisfacción en las relaciones personales y profesionales así como de recursos materiales y recompensas psicológicas. En cuanto a la satisfacción del usuario en el primer nivel de atención, Félix Morales González y col. (7), en la ciudad de México realizó un estudio descriptivo a 266 usuarios de los servicios de atención primaria que presta la F.E.S Zaragoza, para determinar la percepción de los aspectos técnico administrativos y la relación interpersonal, explorando datos sociodemográficos y clasificando como satisfechos al 68% de los usuarios en cuanto a tiempos de espera y cambio de médico.

El Instituto Mexicano del Seguro Social ha establecido lineamientos y estrategias para la obtención de la calidad total (8), principios que se llevan a cabo desde 1966 con el objeto de obtener la transformación y modernización del sistema existente en donde se ha considerado al usuario " La razón de ser " del IMSS, por lo que la misión institucional conlleva a un esfuerzo constante para mejorar la calidad de sus servicios, lo cual se ve reflejado en la satisfacción del usuario.

En la U.M.F. No. 21 en 1997 se llevó a cabo una adaptación del programa de mejora continua (9), en donde uno de sus objetivos es lograr la satisfacción plena en el otorgamiento y recepción de servicios, lo que ayudará al mejoramiento de la imagen de las unidades de medicina familiar que a nivel institucional se tiene de ellas, a través de una atención integral y continua con oportunidad, cortesía, calidad y eficiencia en donde uno de sus indicadores de calidad es la satisfacción del usuario que en el caso de la U.M.F. No. 21 es de el 90%. El propósito de este estudio es saber si existe relación entre la satisfacción del prestador de servicio y si ésta incide en la satisfacción del usuario, lo cual significaría altos niveles de calidad en la atención de los servicios de primer nivel.

*Hipótesis:*

*El grado de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa, está directamente relacionado con el grado de satisfacción del prestador de servicio.*

### *Objetivo del Estudio.*

*Identificar a través de un instrumento si existe relación entre la satisfacción del usuario y el prestador de servicio en la consulta externa de la U.M.F No. 21 del Instituto Mexicano del Seguro Social.*

## *Material y Métodos*

*Se realizó este estudio en la Unidad de Medicina Familiar No. 21 del Instituto Mexicano del Seguro social a partir del mes de noviembre de 1997 al 28 de Noviembre de 1998, dicho estudio es de tipo prospectivo, transversal observacional y comparativo realizado a los usuarios y prestadores de servicio de la consulta externa utilizando los siguientes criterios de inclusión: pacientes de 20 a 59 años - sin importar sexo, escolaridad ó motivo de consulta a los cuales se abordó al momento de salir del consultorio, que fuerán derechohabientes del I.M.S.S. y que aceptaran contestar el cuestionario. En cuanto al prestador de servicio: que fuera médico y que se encontrara en el momento de la encuesta dentro de su consultorio, se excluyeron de ambos grupos a aquellas personas que omitieran contestar alguno de*

los 15 reactivos, se abordó a 2 usuarios y un prestador de servicio, de los 32 consultorios de ambos turnos a los cuales se les aplicó una cédula de encuesta, la cual fue elaborada por el propio investigador tomando como base indicadores establecidos por algunos autores expertos en la materia (6,7,10) se entregó a cada una de las personas aplicado por el investigador y 2 residentes de medicina familiar de 2º año para la realización de esta encuesta se informó a cada una de las personas que sus respuestas serían manejadas de forma anónima, dicho instrumento constó de 15 reactivos sobre indicadores de variables de satisfacción del usuario y del prestador de servicio, como son oportunidad, trato personalizado, rotación del personal que comprende ausentismo por enfermedad y/o vacaciones, dotación de medicamentos, información al usuario.

*Con respecto al prestador de servicio se utilizarón los siguientes indicadores: reconocimiento por logros alcanzados disponibilidad de recursos, remuneración, identificación, integración, participación presencia de quejas de inconformidad del paciente a las cuales tenían que contestar con sí o no, se entregó a cada una de las personas informando de la importancia de que contestarán de manera voluntaria y anónima.*

## *Diseño Estadístico.*

*Para obtener el tamaño de la muestra se realizó la siguiente fórmula:*

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 (N-1) + Z^2 \cdot pq.}$$

*Donde: N = a la población en estudio obtenida de la relación de población por grupos de edad de la UMF No. 21 del mes de junio de 1997.*

$$20 - 29 = 47,863$$

$$30 - 39 = 40,925$$

$$40 - 49 = 30,870$$

$$50 - 59 = 31,633$$

$$\text{TOTAL} = 151,264$$

*Z = Area bajo la curva de lo normal para un nivel de significancia 0.5 que es 1.96*

$p$  = Es la proporción en que se encuentra la variable 0.5

$q$  = Probabilidad complementaria y es de 0

$d$  = Presición con que se realizan los resultados es de 0.10

$$n = \frac{(151,264) (1.96)(.68)(.32)}{(.10)^2 (151,264-1)+(1.96)^2(.68)(.32)}$$

$$n = \frac{(151,264)(3.8416)(.68)(.32)}{(0.01)(151,263)+(3.8416)(.68)(.32)}$$

$$n = \frac{126,446.44}{1,513.4659}$$

$$n = 83 \text{ muestra mínima @ } 192$$

El resto de los resultados se manejo de forma porcentual

PRUEBA ESTADISICA UTILIZADA

CHI CUADRADA

CASOS DE SATISFACCION ENTRE USUARIOS  
Y PRESTADORES DE SERVICIO

		SATISFACCION		
		SI	NO	
USUARIOS		100	28	128
		82.6	45.33	
P. DE SERVICIO		24	40	64
		41.3	22.66	=192
		124	68	

EN DONDE:

$$\chi^2 = \frac{(O-E)^2}{E}$$

$$\chi^2 = \frac{(100-82.66)^2}{82.66} + \frac{(28-45.33)^2}{45.33} + \frac{(24-41.33)^2}{41.33} + \frac{(40-22.66)^2}{22.66}$$

$$\chi^2 = 3.4 - 6.62 - 7.26 + 13.26$$

$$\chi^2 = 3$$

Grados de libertad:  $(r - 1) (k - 1)$   
 $(2 - 1) (2 - 1) = 1$

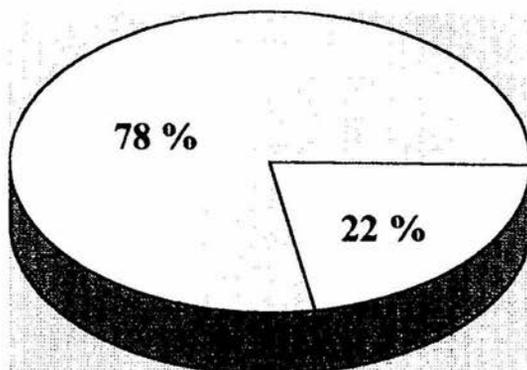
RESULTADOS DE SATISFACCION EN USUARIOS Y PRESTADORES  
DE SERVICIO EN LA U.M.F. No. 21 DEL I.M.S.S.  
EN EL MES DE NOVIEMBRE 1998.

CUADRO No. 1

	SATISFECHOS	% SATISFECHOS	NO SATISFECHOS	% NO SATISFECHOS
USUARIOS	100	78.2%	28	21.8%
P.SERVICIO	24	37.5%	40	62.5%

FUENTE: ENCUESTAS REALIZADA EL DIA 3 DE NOVIEMBRE DE 1998 EN LA U.M.F. No. 21 DEL  
I.M.S.S EN LA CIUDAD DE MEXICO D.F.

**RELACION DE SATISFACCIÓN EN  
USUARIOS DE LA CUNSLTA  
EXTERNA DE LA  
U. M. F. No.21  
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
1 9 9 8**

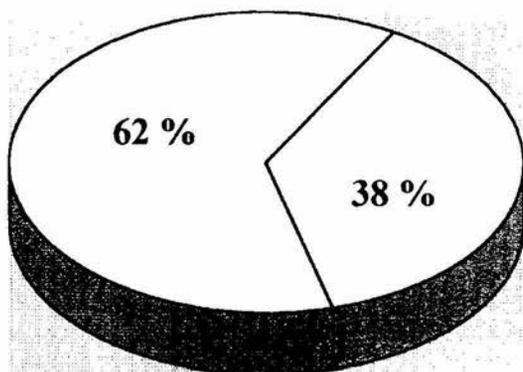


**SATISFECHOS**

**NO SATIFECHOS**

**FUENTE: ENCUESTA APLICADA A  
128 PERSONAS**

**RELACIÓN DE SATISFACCIÓN EN  
PRESTADORES DE SERVICIO  
EN LA CONSULTA EXTERNA DE  
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
1 9 9 8**



**SATISFECHOS**

**NO SATIFECHOS**

**FUENTE: ENCUESTA APLICADA A  
64 PERSONAS**

PREGUNTAS

1. *Considera que el tiempo que tardo en recibir la consulta desde que solicito el servicio hasta que se le proporciono la consulta fue razonable*

SÍ=97                      NO=31                      TOTAL=128

2. *¿Está usted satisfecho del trato que recibió por parte de su médico ya que lo oriento en forma clara, en forma sencilla y amable, y lo recibió con cordialidad?*

SÍ=100                      NO=28                      TOTAL=128

3. *¿Está usted satisfecho de la comunicación que existe entre su médico y usted?*

SÍ=115                      NO=13                      TOTAL=128

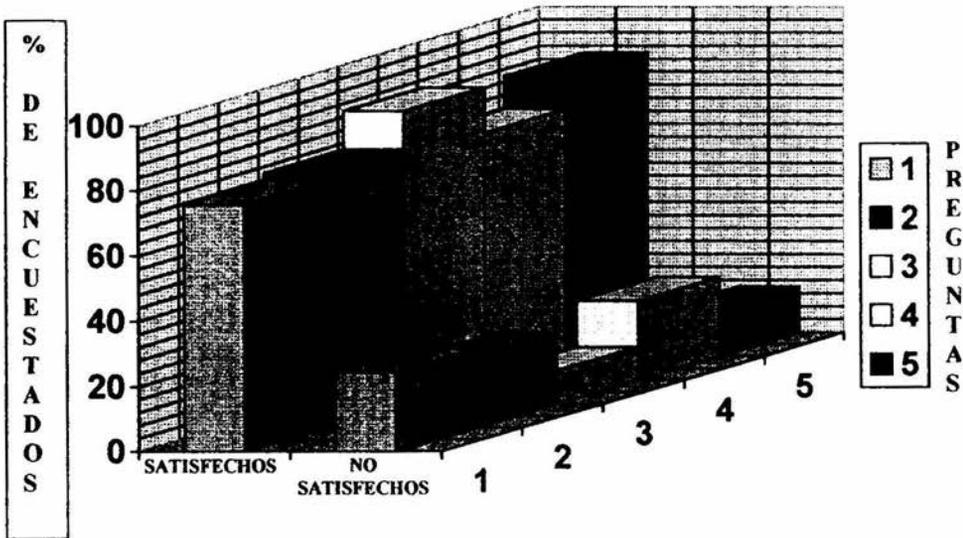
4. *¿El consultorio donde asiste es cómodo y permite la privacidad en la atención?*

SÍ=97                      NO=31                      TOTAL=128

5. *¿Si usted a detectado ausentismo por parte del personal que la atiende, le satisface la atención que le prestan las personas que lo sustituyen?*

SÍ=110                      NO=18                      TOTAL=128

GRÁFICO 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE L  
SERVICIO DE LA UMF. No. 21



PREGUNTAS

6. ¿Su equipo de trabajo labora en armonía y con buen ánimo por que se atiende a todos los usuarios que solicitaron el servicio?

SÍ=24 NO=40 TOTAL=64

7. ¿Siempre a considerado que lo que perciba de salario es suficiente?

SÍ=31 NO=33 TOTAL=64

8. ¿A considerado la necesidad de otro trabajo para solventar sus necesidades básicas?

SÍ=25 NO=39 TOTAL=64

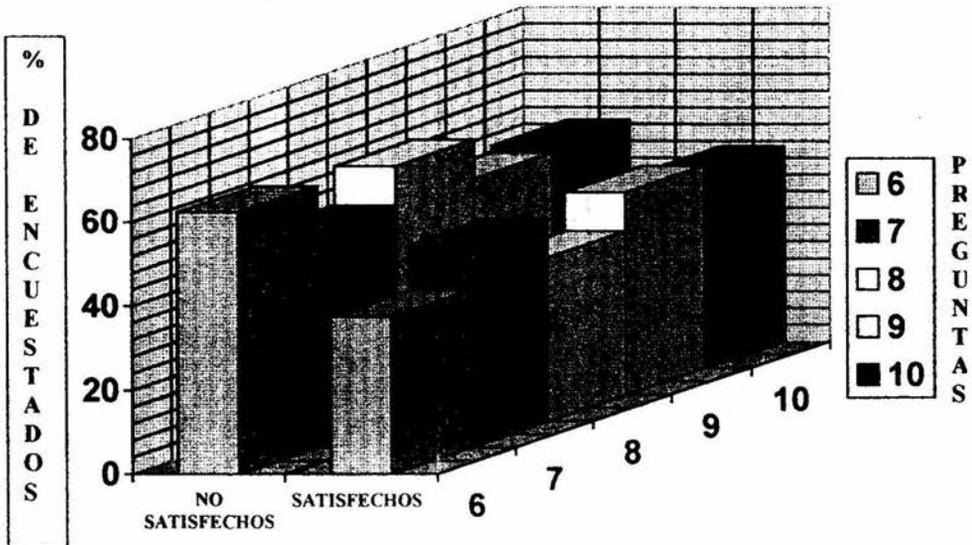
9. ¿Considera que la carga de trabajo es proporcional al salario que percibe?

SÍ=31 NO=33 TOTAL=64

10. ¿Cree que su equipo de trabajo cumple con todas sus funciones y se esfuerza por realizar actividades que mejoren algún programa en donde es necesario?

SÍ=30 NO=34 TOTAL=64

GRÁFICO 2: SATISFACCIÓN DEL PRESTADOR DE L  
SERVICIO DE LA UMF. No. 21



PREGUNTAS

11. ¿Sus jefes le han estimulado para que asista a algún curso de actualización en el transcurso de este año?

SÍ=29 NO=35 TOTAL=64

12. ¿Los pacientes son conscientes del exceso de consulta y esperar tranquilamente y de buen agrado sin quejarse del tiempo de espera?

SÍ=27 NO=37 TOTAL=64

13. ¿Considera que nunca se han presentado conflictos en el equipo de trabajo por no cumplir con alguna función?

SÍ=17 NO=47 TOTAL=64

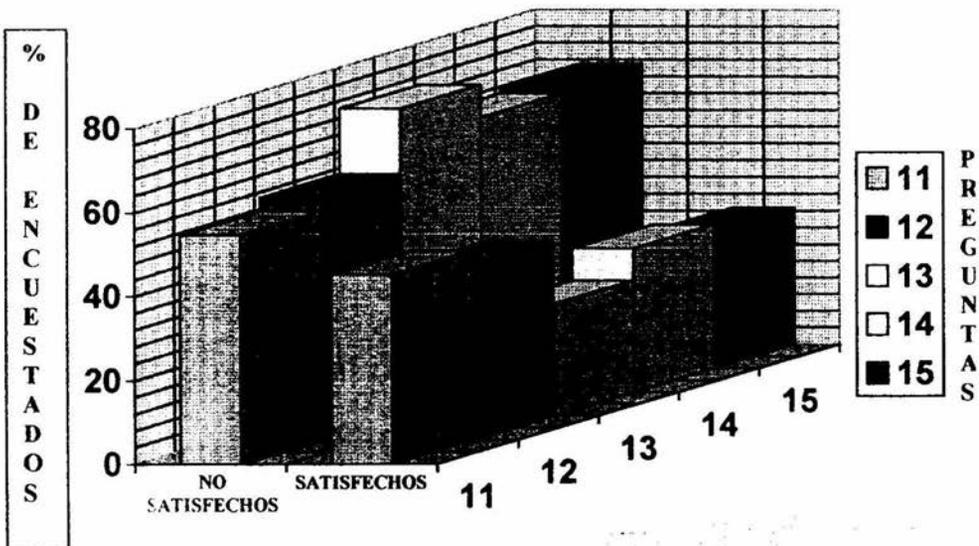
14. ¿En su jornada de trabajo su asistente de consultorio la facilita el que usted no realice actividades que no le corresponden y que retrasan su consulta?

SÍ=22 NO=42 TOTAL=64

15. ¿Cree que en las condiciones en las que usted labora son las óptimas para un buen desempeño de sus funciones?

SÍ=21 NO=43 TOTAL=64

GRÁFICO 3: SATISFACCIÓN DEL PRESTADOR DE L  
SERVICIO DE LA UMF. No. 21



### PREGUNTAS

1. ¿A recibido alguna felicitación o reconocimiento por escrito?

SÍ=12                      NO=52                      TOTAL=64

2. ¿Le han dado algún estímulo por cumplir con su trabajo?

SÍ=20                      NO=44                      TOTAL=64

3. ¿Su jefe inmediato le ha felicitado con un abrazo o a estrechado su mano por algún logro o trabajo realizado?

SÍ=19                      NO=45                      TOTAL=64

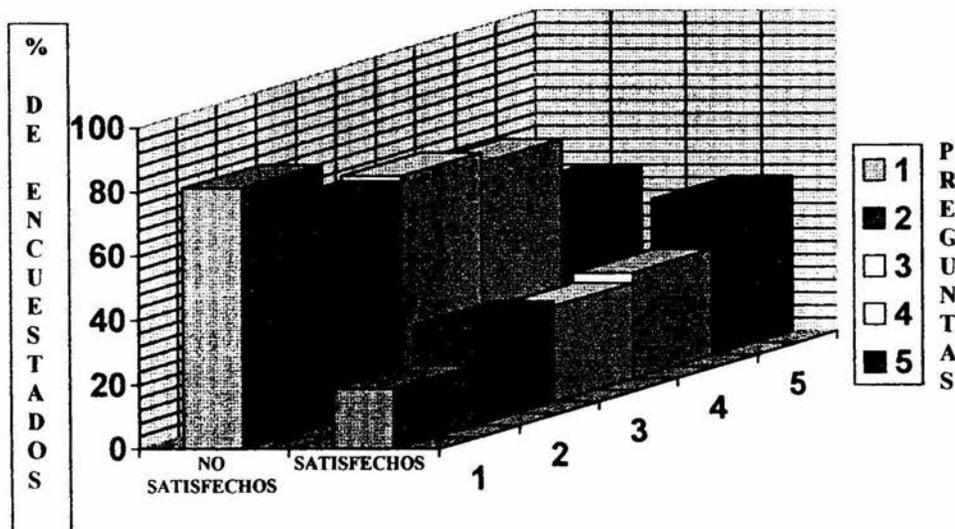
4. ¿Cuenta con el material de diagnóstico mínimo indispensable?

SÍ=21                      NO=43                      TOTAL=64

5. ¿Cuenta con la papelería necesaria, adecuada y con oportunidad?

SÍ=31                      NO=33                      TOTAL=64

GRÁFICO 1: SATISFACCIÓN DEL PRESTADOR DE L  
SERVICIO DE LA UMF. No. 21



PREGUNTAS

6. ¿Los tramites que usted realiza para adquirir los medicamentos son fáciles de realizar?

SÍ=103                      NO=25                      TOTAL=128

7. ¿El medicamento que le proporcionan es suficiente?

SÍ=94                      NO=34                      TOTAL=128

8. ¿A tenido la necesidad de acudir a otra Unidad del seguro Social para conseguir los medicamentos que no encontró en su Unidad y que le hacen falta?

SÍ=99                      NO=29                      TOTAL=128

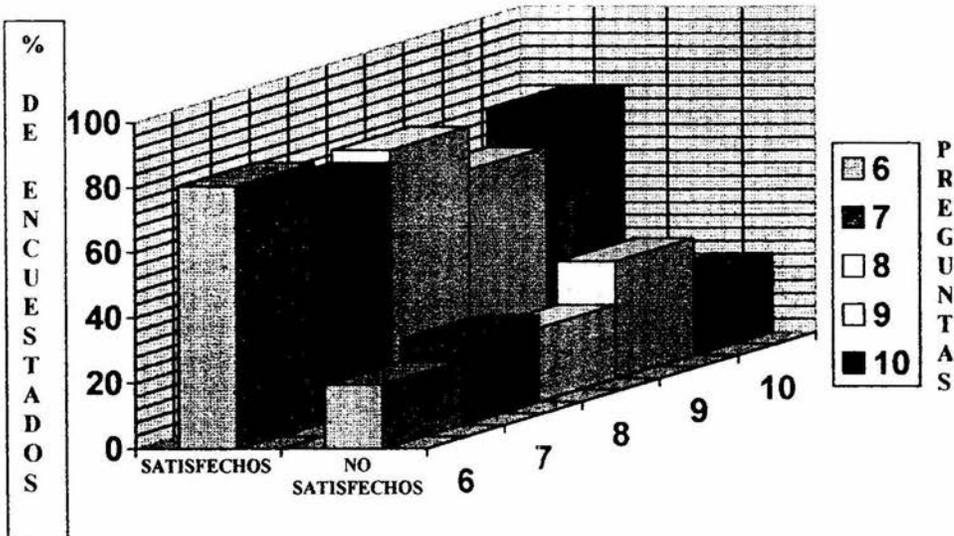
9. ¿La asistente de consultorio tomó su talla, peso y temperatura antes de entrar a consulta?

SÍ=82                      NO=46                      TOTAL=128

10. ¿Siempre que a acudido a consulta ha tenido la necesidad de exponer alguna queja del servicio a la jefatura medica o a la subdirección?

SÍ=97                      NO=31                      TOTAL=128

GRÁFICO 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE L  
SERVICIO DE LA UMF. No. 21



PREGUNTAS

11. ¿Usted considera que el médico y la asistente del consultorio, le proporcionan ánimo y optimismo para que usted continúe cumpliendo con su tratamiento?

SÍ=123 NO=5 TOTAL=128

12. ¿Está usted satisfecho del trato que recibió por parte del asistente de consultorio, ya que lo oriento en forma sencilla y amable y lo recibe con cordialidad?

SÍ=91 NO=37 TOTAL=128

13. ¿Usted cree que su médico es eficiente?

SÍ=100 NO=28 TOTAL=128

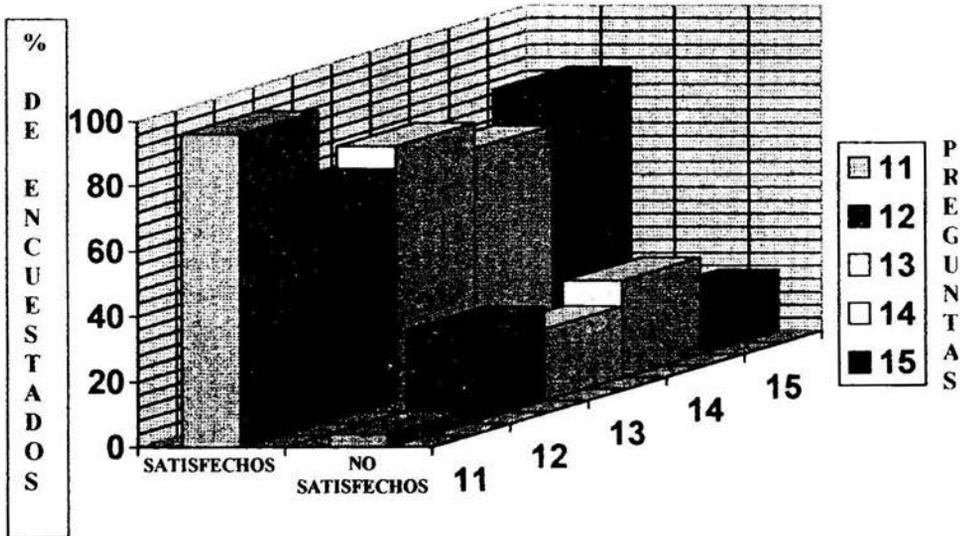
14. ¿Se respeta el horario de su cita?

SÍ=90 NO=38 TOTAL=128

15. ¿Se siente satisfecho de la atención que le brinda su Unidad de Medicina Familiar?

SÍ=104 NO=24 TOTAL=128

GRÁFICO 3: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE L  
SERVICIO DE LA UMF. No. 21



## CONCLUSIONES

1.-Existe diferencia entre la satisfacción del usuario y del prestador de servicio.

\* La expectativa del usuario es diferente a la del prestador de servicio.

2.-Es mayor la cantidad de usuarios satisfechos en relación con los insatisfechos.

\* La expectativas de los usuarios satisfechos fué diferente a la de los no satisfechos.

3.- Es mayor el número de prestadores de servicio insatisfechos en relación a los satisfechos en aproximadamente el doble.

\* Las expectativas laborales difieren entre los satisfechos y los no satisfechos.

## *Sugerencias*

- A) Buscar nuevas formas para mejorar las perspectivas del prestador de servicios.*
- B) Renovar los programas de capacitación*
- C) Mejorar el abasto de medicamentos de acuerdo a necesidades reales de la unidad médica.*
- D) Incidir en el uso racional de medicamentos implantado en esta unidad para el mejor aprovechamiento de los recursos materiales de los que se dispone.*

## BIBLIOGRAFIA

- 1.- Donabedian , MD. "Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad" *Salud Pública de México, mayo-junio 1993; 35 (3): 238-247*
- 2.- Frank W.S.M. y Col "La calidad de servicio en la atención a la salud aplicación de resultados de la investigación mercadotécnica" *Salud Pública de México 1993;35:316-320*
- 3.- García NA, Viniestra RP, Zetina VB y col. "Calidad de la atención médica en medicina familiar" *Rev Med IMSS (Mex) 1995;33:405-408*
- 4.- Varela RC, "Los retos actuales de la atención a la salud y la enfermedad" *La respuesta del IMSS, Rev Med IMSS (Mex) feb 1994;94:320-327.*
- 5.- Ruíz CHM, Martínez NG, Calvo RJM y Col. "Bases para la evaluación de la calidad de la atención en las unidades médicas del sector salud" *Salud Púb Mex marzo/abril 1990;32(2):156-169*
- 6.- Chávez HM, Alvarez MM, García PMC y Col. "Satisfacción laboral en médicos y enfermeras, *Rev Med IMSS 1996;34(3):253-256*
- 7.- Morales GF, García PC " Satisfacción de usuarios en unidades del primer nivel de atención médica" *Rev Med IMSS agosto 1997;35(2):139-143*
- 8.- "Lineamientos para la mejora continua en unidades médicas" *Dirección de prestaciones Medicas IMSS agosto 1997;7-47*
- 9.- Farfán SG "U.M.F No. 21 en mejora continua" *marzo 1997:1-37*
10. Aguirre GH "Calidad de la atención médica" *serie de dos estudios, comisión Americana Medico Social Ed. CISS*
11. Vidal PLM, Reyes ZH, Mc MP " Diseño de un sistema de monitoría para el desarrollo de programas de garantía de calidad " *Salud Púb Mex mayo-junio 1993;35(3):326-331*
12. *Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española XX1 Unigraf S.L 1era ed. 1992.*

ENCUESTA  
EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL PRESTADOR  
DE SERVICIO EN LA CONSULTA EXTERNA

Este cuestionario es para detectar cual es el grado de satisfacción de los prestadores de servicio de la consulta externa de esta unidad, para esto es necesario que nos proporciones la información que te pedimos, la cual se manejará de forma anónima y discreta, por tal motivo no repercutirá en tus actividades ni con tus superiores por lo que te pedimos respondas con sinceridad a todas las preguntas y no dejes ninguna de ellas sin contestar, estamos trabajando para lograr una mejor satisfacción laboral.

- 1.-Ha recibido alguna felicitación o reconocimiento por escrito?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 2.-Le han dado algún estímulo por cumplir con su trabajo?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 3.-Su jefe inmediato le ha felicitado con un abrazo o ha estrechado tu mano por algún logro o trabajo realizado?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 4.-Cuenta con el material, equipo de diagnóstico mínimo indispensables?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 5.-Cuenta con la papelería necesaria, adecuada y con oportunidad?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 6.-Su equipo de trabajo labora en armonía y con buen animo por que se atiende a todos los usuarios que solicitarón el servicio?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 7.-Siempre ha considerado que lo que percibe de salario es suficiente?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 8.-A considerado la necesidad de otro trabajo para solventar sus necesidades básicas?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 9.-Considera que la carga de trabajo es proporcional al salario que percibe?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 10.Cree que su equipo de trabajo cumple con todas sus funciones y se esfuerza por realizar actividades que mejoren algún programa en donde es necesario?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 11.Sus jefes le han estimulado para que asista a algún curso de actualización en el transcurso de este año?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 12.Los pacientes son concientes del exceso de consulta y esperan tranquilamente y de buen animo sin quejarse del tiempo de espera?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 13.Considera que nunca se han presentado conflictos en el equipo de trabajo por no cumplir con alguna función?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 14.En su jornada de trabajo su asistente de consultorio le facilita el que usted no realice actividades que no le corresponden y que retrasan su consulta?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 15.Cree que en las condiciones en las que usted labora son las optimas para un buen desempeño de sus funciones?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_

*¡ Gracias por participar!*

ENCUESTA  
EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE  
EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Este cuestionario es con el fin de mejorar la calidad de la atención y que esta sea la mejor que sus quejas sean atendidas, para esto le solicitamos responda a las preguntas que aqui se le hacen con la mayor sinceridad, con la seguridad de que la información será manejada de forma confidencial y anonima y no repercutirá por ningún motivo en su atención. Marque con una X la respuesta deseada.

- 1.-Considera que el tiempo que tardo en recibir la consulta desde que solicito el servicio hasta que se le proporcionó la consulta es razonable?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 2.-Está usted satisfecho del trato que recibio por parte de su Médico ya que lo oriento en forma amable, sencilla, clara y lo recibe con cordialidad?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 3.-Esta usted satisfecho de la comunicación que existe entre su médico y usted?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 4.-El consultorio donde asiste es comodo y permite privacia en la atención?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 5.-Si usted a detectado ausentismo por parte del personal que la atiende, le satisface la atención que le prestan las personas que lo substituyen?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 6.-Los tramites que usted realiza para adquirir los medicamentos son fáciles de realizar?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 7.-El medicamento que le proporcionan es suficiente?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 8.-Ha tenido la necesidad de acudir a otra unidad del seguro social para conseguir los medicamentos que no encontró en su unidad y que le hacen falta?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 9.-La asistente de consultorio tomo sú peso, talla y temperatura antes de entrar a consulta?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 10.Ha tenido la necesidad de exponer alguna queja a la jefatura médica o subdirección?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 11.Usted considera que el médico, y la asistente de consultorio, le proporcionan animo y optimismo para que usted pueda cumplir con su tratamiento de forma adecuada?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 12.Esta usted satisfecho del trato que recibio por parte de la asistente del consultorio ya que lo oriento en forma amable y sencilla y lo recibe con cordialidad?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 13.Usted cree que su médico es eficiente?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 14.Se respeta el horario de su cita?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 15.Usted se siente satisfecho de la atención que le brinda su unidad de medicina familiar?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Hora de llegada a la clínica \_\_\_\_\_

Hora de salida \_\_\_\_\_

*¡ Gracias por cooperar !*