Revista Ocronos. ISSN nº 2603-8358 (ed. digital) –2695-8201 Ocronos (ed. impresa)
Depósito legal: CA-27-2019
Revistamedica.com **- DOI:** https://doi.org/10.58842/OCRONOS

Satisfacción de la calidad de la atención de salud en el adulto mayor de la Unidad de Medicina Familiar No. 9

Tabla 1. Perfil sociodemográfico de los pacientes adultos mayores encuestados de la Unidad de Medicina Familiar No.9

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO
n=383

Variable	Frecuencia	Porcentaje (%)	IC del 95% Inferior Superior
GÉNERO			
FEMENINO	196	51.2	46,2-56,2
MASCULINO	187	48.8	43,8-53,8
EDAD			
60-69 AÑOS	197	51.4	43,8-59,0
70-79 AÑOS	143	37.3	27,5-47,1
80-89 AÑOS	42	11.0	3,1-18,9
90-99 AÑOS	1	.3	1.4-2,0
ESCOLARIDAD			
PRIMARIA	265	68.9	64,3-73,5
SECUNDARIA	113	29.5	24,9-34,1
PREPARATORIA	6	1.6	0,33-2,9
OCUPACIÓN			
EMPLEADO	19	5.0	2,8-7,2
DESEMPLEADO	48	12.5	9,2-15,8
JUBILADO	256	66.8	62,1-71,5
PENSIONADO	60	15.7	12,1-19,3

Fuente: Datos de las encuestas del Protocolo Satisfacción de la calidad de la atención de salud de los adultos mayores de la Unidad de Medicina Familiar no.9

Revista Ocronos. ISSN nº 2603-8358 (ed. digital) –2695-8201 Ocronos (ed. impresa)
Depósito legal: CA-27-2019
Revistamedica.com **- DOI:** https://doi.org/10.58842/OCRONOS

Tabla 2. Media de la expectativa y percepción de la dimensión de elementos tangibles.

MEDIA DE LA EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES POR PREGUNTA

	EXPECTATIVA	**PERCEPCIÓN**
PREGUNTA	Media	Media
Las instalaciones físicas de la UMF-9 deben tener una apariencia agradable.	6.70	6.70
La limpieza de las instalaciones físicas, así como de camillas, camas y sillas, deben ser impecables.	6.79	6.79
La presentación personal y de los empleados sea excelente	6.67	6.67
Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas sean visualmente atractivas	6.85	6.85
Las camillas, camas y sillas de espera sean muy cómodas y suficientes	6.84	6.84
MEDIA TOTAL	6.77	6.77

Fuente: Datos de las encuestas del Protocolo Satisfacción de la calidad de la atención de salud de los adultos mayores de la Unidad de Medicina Familiar no.9

Revista Ocronos. ISSN nº 2603-8358 (ed. digital) –2695-8201 Ocronos (ed. impresa)
Depósito legal: CA-27-2019
Revistamedica.com **- DOI:** https://doi.org/10.58842/OCRONOS

Tabla 3. Media de la expectativa y percepción de la dimensión de fiabilidad.

MEDIA DE LA EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD

	EXPECTATIVA	**PERCEPCIÓN**
PREGUNTA	Media	Media
El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que atienden a un usuario para una cita médica, sea corto.	6.86	6.50
El tiempo de consulta sea suficiente y necesario para entrevistarlo y examinarlo al usuario.	6.89	6.52
Siempre se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas médicas, exámenes u otros servicios programados	6.88	6.54
La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario sea apropiada.	6.89	6.54
Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestren muy interesados en resolverlo.	6.90	6.57
El registro de la información de los usuarios se realice sin errores	6.88	6.58
El personal de salud y otros empleados transmitan al usuario alto Grado de confianza	6.57	6.56
Se entregue información y orientación suficiente al usuario, en cuanto a su enfermedad, tratamiento	6.87	6.52
Los resultados de salud de un usuario, luego de asistir a la atención, sean excelentes	6.88	6.48
MEDIA TOTAL	6.1	5.8

Fuente: Datos de las encuestas del Protocolo Satisfacción de la calidad de la atención de salud de los adultos mayores de la Unidad de Medicina Familiar no.9

Revista Ocronos. ISSN nº 2603-8358 (ed. digital) –2695-8201 Ocronos (ed. impresa)
Depósito legal: CA-27-2019
Revistamedica.com **- DOI:** https://doi.org/10.58842/OCRONOS

Tabla 4. Media de la expectativa y percepción de la dimensión de capacidad de respuesta.

MEDIA DE LA EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN *CAPACIDAD DE RESPUESTA*

	EXPECTATIVA	**PERCEPCIÓN**
PREGUNTA	Media	Media
El tiempo de espera en la UMF 9 para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados, sea corto.	6.91	5.98
Los trámites sean sencillos.	6.90	6.09
El personal de salud siempre esté dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios.	6.89	6.08
El personal de salud siempre agilice su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.	6.89	6.17
El personal de salud coopere entre sí para responder a las necesidades de los usuarios.	6.67	6.45
La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios sea cuando se necesita	6.84	6.54
Los horarios de atención sean apropiados.	6.72	6.56
MEDIA TOTAL	6.83	6.26

Fuente: Datos de las encuestas del Protocolo Satisfacción de la calidad de la atención de salud de los adultos mayores de la Unidad de Medicina Familiar no.9

Revista Ocronos. ISSN nº 2603-8358 (ed. digital) –2695-8201 Ocronos (ed. impresa)
Depósito legal: CA-27-2019
Revistamedica.com **- DOI:** https://doi.org/10.58842/OCRONOS

Tabla 5. Media de la expectativa y percepción de la dimensión de empatía

MEDIA DE LA EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN *EMPATÍA*

	EXPECTATIVA	**PERCEPCIÓN**
PREGUNTA	Media	Media
En el primer contacto con el usuario, el personal asistencial y administrativo de la UMF 9 siempre se identifique o se presente.	6.89	6.63
El trato dado a los usuarios por parte de los/las médicos/as sea excelente.	6.89	6.64
El trato dado a los usuarios por parte de las/los enfermeras/os sea excelente.	6.90	6.61
El trato dado a los usuarios por parte de guardias, asistentes de farmacia y otro personal administrativo, sea excelente.	6.90	6.55
La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos de los usuarios sea excelente	6.85	6.58
MEDIA TOTAL	6.88	6.58

Fuente: Datos de las encuestas del Protocolo Satisfacción de la calidad de la atención de salud de los adultos mayores de la Unidad de Medicina Familiar no.9

Revista Ocronos. ISSN nº 2603-8358 (ed. digital) –2695-8201 Ocronos (ed. impresa)
Depósito legal: CA-27-2019
Revistamedica.com **- DOI:** https://doi.org/10.58842/OCRONOS

Tabla 6. Media de la expectativa y percepción de la dimensión de seguridad.

MEDIA DE LA EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD

	EXPECTATIVA	**PERCEPCIÓN**
PREGUNTA	Media	Media
La sala de atención donde ubiquen al usuario SIEMPRE sea la apropiada para reducir riesgos o complicaciones mayores a su problema de salud	6.89	6.70
El personal Médico y de Enfermería de la UMF 9 tengan toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud de los usuarios.	6.61	6.78
El personal de salud de la UMF9 siempre cumpla con las medidas de seguridad para el paciente como (lavado de manos, uso de guantes, mascarillas)	6.71	6.71
El personal médico y de Enfermería de la UMF 9 brinde explicaciones suficientes al usuario sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa	6.85	6.85
MEDIA TOTAL	6.76	6.76

Fuente: Datos de las encuestas del Protocolo Satisfacción de la calidad de la atención de salud de los adultos mayores de la Unidad de Medicina Familiar no.9

Revista Ocronos. ISSN nº 2603-8358 (ed. digital) –2695-8201 Ocronos (ed. impresa)
Depósito legal: CA-27-2019
Revistamedica.com **- DOI:** https://doi.org/10.58842/OCRONOS

Tabla 7. Promedio de la expectativa y percepción de las dimensiones de calidad

PROMEDIO GENERAL DE LAS CINCO DIMENSIONES DE CALIDAD

	EXPECTATIVA	**PERCEPCIÓN**
DIMENSIÓN	Media	Media
Elementos tangibles	6.77	6.77
Fiabilidad	6.1	5.8
Capacidad de respuesta	6.83	6.26
Empatía	6.88	6.58
Seguridad	6.76	6.76
PROMEDIO GENERAL	6.66	6.43

Fuente: Datos de las encuestas del Protocolo Satisfacción de la calidad de la atención de salud de los adultos mayores de la Unidad de Medicina Familiar no.9