

CALIDAD DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, PUESTO DE SALUD CERRO PRIETO, SALAS GUADALUPE, JUNIO 2018

QUALITY OF THE FAMILY PLANNING SERVICE AND EXTERNAL USER SATISFACTION, CERRO PRIETO HEALTH POST, SALAS GUADALUPE, JUNE 2018

Gladys Beatriz Valenzuela Cincia ^{a,b}

- a. Obstetra
- b. Magister en gestión de los servicios de la salud



Introducción

En la actualidad los criterios relevantes para la administración en salud son la confianza, seguridad del servicio en atenciones justas, pertinentes, eficaces con garantía, siendo la valoración de calidad del servicio un principio esencial para asegurar una alta eficiencia de las usuarias que acuden al servicio de Planificación Familiar del Puesto de Salud de Cerro Prieto de la Microred Guadalupe, Ica; perciban una atención de calidad y respondan sus necesidades, ejerciendo sus derechos en salud sexual reproductiva rompiendo barreras socioculturales, emocionales.

Objetivo

Determinar la relación que existe entre la calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, junio 2018.

Materiales y Métodos

El estudio es observacional, descriptivo, correlacional, de corte transversal, la muestra de 50 usuarias de planificación familiar en junio 2018; cumplen los criterios de inclusión; seleccionados en forma aleatoria. Variables: calidad de atención y satisfacción del usuario. Se aplicó el instrumento cuestionario, la técnica encuesta SERVQUAL modificado, se componen de 22 preguntas sobre expectativas, 22 sobre percepciones, distribuidos en cinco dimensiones de la calidad, cada pregunta tiene un rango del 1 al 7. Se elaboró una hoja de cálculo de Excel incluyendo variables y dimensiones. Se consideró principios de ética biomédica Beauchamp y Childress.

Resultados

Un 76,7% de satisfacción frente a un 23,3% de insatisfacción. Dimensiones de calidad con satisfacción son: Empatía 80,13%; Seguridad 78,0%; capacidad de respuesta 77,5%; aspectos tangibles 76,0%; fiabilidad 72,0%. Insatisfacción la fiabilidad 28,00% en disponibilidad de Historia Clínica dificultan la atención del usuario.

Conclusiones

Los usuarios externos del Servicio de Planificación Familiar del Puesto de Salud Cerro Prieto están satisfechas con la calidad del servicio en 76,7% según el método validado se considera adecuado para un servicio con calidad.

Palabras clave

Calidad del servicio, satisfacción, usuario externo, planificación familiar

