

## Satisfacción de la población percibida según Análisis de la Situación de Salud

Satisfaction of the population perceived according to Health Situation Analysis

<sup>I</sup>Lic. Juana de los Angeles Govín Scull 

<sup>II</sup>Dra. Gilda Scull Scull 

<sup>III</sup>Lic. Ana Josefa García Cormenzana 


<sup>IV</sup>Dra. Sandra Malvarez Castellanos 

<sup>I</sup>Licenciada en Enfermería. Máster en Enfermedades Infecciosas. Investigadora Agregada. Profesora Auxiliar. Facultad de Ciencias Médicas de Mayabeque. Güines, Cuba. Correo electrónico: [jgovin@infomed.sld.cu](mailto:jgovin@infomed.sld.cu)

<sup>II</sup>Especialista de II grado de Administración y Organización de Salud y Medicina General Integral. Máster en Enfermedades Infecciosas. Profesora Auxiliar y Consultante. Investigadora Agregada. Facultad de Ciencias Médicas de Mayabeque. Güines, Cuba. Correo electrónico: [gilda@infomed.sld.cu](mailto:gilda@infomed.sld.cu)

<sup>III</sup>Licenciada en Lengua Inglesa. Máster en Educación Superior. Investigadora Auxiliar. Profesora Auxiliar y Consultante. Facultad de Ciencias Médicas de Mayabeque. Güines, Cuba. Correo electrónico: [ajgc@infomed.sld.cu](mailto:ajgc@infomed.sld.cu)

<sup>IV</sup>Especialista de I grado en Medicina General Integral y en Higiene y Epidemiología. Máster en Enfermedades Infecciosas. Profesora Asistente. Facultad de Ciencias Médicas de Mayabeque, Cuba. Correo electrónico: [jgovin@infomed.sld.cu](mailto:jgovin@infomed.sld.cu)

Autor para correspondencia: Lic. Juana de los Angeles Govín Scull.  Correo electrónico: [jgovin@infomed.sld.cu](mailto:jgovin@infomed.sld.cu)

### RESUMEN

#### Introducción:

Los servicios de salud juegan un papel protagónico en la elevación del estado de salud de la población. El Análisis de la Situación de Salud permite medir la satisfacción de la comunidad con el servicio que recibe.

#### Objetivo:

Profundizar en la calidad de la elaboración del Análisis de la Situación de Salud por los estudiantes de quinto año de medicina, mediante la búsqueda de las opiniones acerca de la satisfacción de las familias con el servicio de salud que reciben.

**Métodos:**

Se realizó un estudio descriptivo, transversal, en ocho consultorios del médico y la enfermera de la familia, seleccionando mediante un muestreo aleatorio simple los análisis de la situación de salud elaborados por los estudiantes de quinto año medicina de los policlínicos docentes "Luis Li Trijent" y "Marta Martínez Figuera" en el curso 2017-2018. Se aplicó una encuesta a 360 familias para determinar los criterios de la población acerca del servicio que reciben.

**Resultados:**

Se identificó en los aspectos encuestados el criterio de que, la atención del médico y la enfermera era regular en la mayoría de los casos y en los restantes fue regular y mal, no hubo predominio del muy bien.

**Conclusiones:**

La satisfacción de la población con el servicio que recibe esta afectada. El análisis de la situación de salud que realizan los estudiantes de medicina contiene información de gran utilidad para la toma de decisiones en la Atención Primaria de Salud y debe realizarse con la participación de los actores sociales de la comunidad y otros sectores.

**Palabras clave:** determinante social, análisis de situación de salud, satisfacción de la población

**Descriptor:** determinantes sociales de la salud; diagnóstico de la situación de salud; satisfacción del paciente; atención primaria de salud

---

**ABSTRACT**

**Introduction:**

Health services play a leading role in raising the health status of the population. The Health Situation Analysis allows to measure the satisfaction of the community with the service it receives.

**Objective:**

To deepen the quality of the elaboration of the Health Situation Analysis by the fifth-year medical students, by seeking opinions about the satisfaction of families with the health service they receive.

**Methods:**

A descriptive, cross-sectional study was performed in eight Family Doctor's and Nurse's Clinics, selecting Health Situation Analysis prepared by the fifth-year medical students of "Luis Li Trijent" and "Marta Martínez Figuera" teaching polyclinics in the academic year 2017-2018, through simple random sampling. A survey was applied to 360 families to determine the population's criteria regarding the service they receive.

**Results:**

In the surveyed aspects, the criterion was identified that the doctor's and nurse's attention was regular in most of the cases and in the rest it was regular and poor, there was no predominance of very well.

**Conclusions:**

The satisfaction of the population with the service they receive is affected. The analysis of the health situation carried out by medical students contains very useful information for decision-making in Primary Health Care and must be carried out with the participation of social actors from the community and other sectors.

**Key words:** social determinant, health situation analysis, population satisfaction

**Descriptors:** social determinants of health; diagnosis of health situation; patient satisfaction; primary health care

---

**Historial del trabajo.**

Recibido: 13/06/2019

Aprobado: 5/03/2020

---

## INTRODUCCIÓN

La salud, históricamente, afronta sucesivos movimientos de recomposición de las prácticas sanitarias derivadas de las distintas articulaciones entre sociedad y Estado. La configuración de la trama sociohistórica de la salud y en especial de los sistemas de salud, ha derivado en la definición ampliamente aceptada de que los mismos son esencialmente sistemas sociales.<sup>(1)</sup>

Los servicios de salud juegan un papel protagónico en la elevación del estado de salud de la población, pero por sí solos no pueden lograr la misión del sistema de salud. Los determinantes sociales de la salud tienen dentro de uno de sus componentes a los servicios de salud, pero no es el único. Es imposible que solamente con el accionar de estos se pueda garantizar que el equilibrio del proceso salud – enfermedad - atención tienda hacia el término de la izquierda. La comprensión de los determinantes sociales de la salud no es nueva, Johan Peter Frank en 1790 se pronuncia sobre el tema en el discurso dirigido a los estudiantes de medicina de la Universidad de Pavia denominado “La miseria del pueblo, causa de las enfermedades”.<sup>(2)</sup>

Los determinantes son un conjunto de factores personales, sociales, económicos y ambientales que establecen el estado de salud de los individuos o poblaciones. Comprenden los comportamientos y los estilos de vida saludables, los ingresos, así como la posición social, la educación, el trabajo, además de las condiciones laborales, el acceso a servicios sanitarios adecuados y los entornos físicos.<sup>(3)</sup>

La atención primaria de salud (APS) constituye el escenario más cercano a la población y cuenta con instrumento inestimable para que se ponga en práctica la salud de manera

adecuada como producto social, esta herramienta es el Análisis de la Situación de Salud (ASIS).<sup>(4)</sup>

El ASIS es el proceso multidisciplinario e intersectorial mediante el cual se describe y analiza la situación concreta de salud-enfermedad de una comunidad, se identifican sus problemas, estableciéndose las prioridades, todo ello como pasos previos para lograr su propósito fundamental que es el de permitir que se adopte un plan de intervención que conforme con medidas específicas y a plazos determinados permita mejorar el estado de salud de la comunidad en que se ejecuta, el mismo representa un instrumento científico-metodológico útil para identificar, priorizar y solucionar problemas comunitarios.<sup>(4)</sup>

El ASIS, es la primera función esencial de la salud pública, es un instrumento fundamental para evaluar el impacto de las políticas públicas, mejorar el diseño y la implementación de políticas, estrategias y programas que los gobiernos y la sociedad en su conjunto utilizan para alcanzar la equidad en salud, que es vital para el desarrollo humano sostenible.<sup>(5)</sup> Se puede expresar que si se realiza una correcta confección de este instrumento, en el que la comunidad juegue su papel protagónico, así como con la representación de líderes de la comunidad y de los diferentes sectores, evidencia la relevancia que se le atribuye al mismo en la APS.

Es preciso que en la formación de los futuros integrantes del Equipo Básico de Salud (EBS) se garantice un real dominio de las habilidades para la realización del ASIS, para ello se requiere que, desde la actividad práctica en la asignatura Salud Pública en el quinto año de la carrera de Medicina, se realice éste con la calidad requerida, y con la participación activa de la comunidad.

Resulta imprescindible que los estudiantes adquieran las competencias y actitudes necesarias para contribuir al logro de la satisfacción de la población que es quien en definitiva recibe los servicios. A partir del resultado de sus opiniones con respecto a la atención que reciben, con el análisis de estas en espacios se hace posible buscar soluciones negociadas a los problemas en las comunidades que presenten mayores dificultades por lo que se requieren mayores esfuerzos conjuntamente con la gestión de los profesores.

No es suficiente que los egresados tengan los conocimientos y habilidades apropiados para alcanzar un adecuado desempeño en la práctica social. Tanto o más importante que eso es, que en el proceso formativo se logre el desarrollo de los valores profesionales que se requieren en un médico u otro profesional de la salud para que esté dispuesto a trabajar donde sea necesario.<sup>(6)</sup>

Un elemento fundamental y decisivo para medir calidad de los servicios de salud es el paciente, como éste percibe el servicio que se le brinda y el grado de satisfacción que alcanza al recibir el servicio. El paciente es un cliente que acude a las instituciones por la

necesidad de ser atendido y parte de que no se puede intercambiar salud ni guardarla para después, de ahí la necesidad de que la atención sea pertinente y oportuna.<sup>(7)</sup>

La pertinencia se define como la participación de los egresados en la solución de problemas de salud que más afectan a la población, ya que ello está en correspondencia con los principios que rige el sistema de salud cubano respecto a la satisfacción de la población y al cumplimiento del propósito fundamental previsto para este sistema desde el triunfo de la revolución cubana.<sup>(8)</sup> La universidad tiene que ser pertinente y cumplir su encargo social.

Los estudiantes trabajan para lograr que la comunidad aprenda a vivir mejor, no solo en lo individual sino en lo grupal, en lo colectivo, por lo tanto, procesos de educación para la salud basados en la comunicación, el diálogo de saberes, la pedagogía activa crítica, participativa y transformadora logran el empoderamiento individual y la transformación de las realidades en las que están inmersos.<sup>(9)</sup>

Adoptar medidas que mejoren la salud personal y de la comunidad, mediante un cambio en los estilos de vida y de las condiciones personales de vida es indispensable.<sup>(10)</sup>

Este trabajo se realiza con el objetivo de profundizar en la calidad de la elaboración del análisis de la situación de salud por los estudiantes de quinto año, mediante la búsqueda de las opiniones acerca de la satisfacción familiar con el servicio de salud que reciben y así poder establecer acciones que contribuyan a elevar la obtención de soluciones con la participación activa de la comunidad y otros sectores.

## **MÉTODOS**

Se realizó un estudio descriptivo, transversal, con una muestra de ocho informes escogidos mediante un muestreo probabilístico, aleatorio simple del total de los análisis de la situación de salud que fueron elaborados por los estudiantes de medicina de quinto año de los policlínicos docentes "Luis Li Trijent" y "Marta Martínez Figuera" que formaron parte de la rotación de la asignatura Salud Pública en el curso 2017-2018, los cuales confeccionaron este instrumento para su evaluación práctica y discutieron este informe con 40 familias seleccionadas según designio de los médicos de los consultorios donde les correspondió realizar el trabajo en cuanto a la actividad de educación.

Se solicitó para realizar la investigación el consentimiento a las direcciones de los policlínicos docentes "Luis Li Trijent" y "Marta Martínez Figuera" y se les garantizó la utilización de la información solo con fines científicos.

El médico y la enfermera escogieron las familias de los registros de la población y se requirió que la vivienda de cada familia se encontrara ubicada de forma contigua ya que esta es la

forma de distribución de la población para este ejercicio, para el trabajo fueron seleccionadas 320 familias.

Se aplicó la encuesta de satisfacción de la población con respecto al servicio que reciben, la cual constituye un instrumento de recolección de información del ASIS. El instrumento se aplica a un integrante de cada una de ellas preferentemente al jefe de núcleo. El modelo de encuesta utilizado es el que se orienta en el programa de la asignatura y aparece el texto básico titulado Fundamentos de la Salud pública, a partir de este modelo se evalúa la satisfacción que posee la población de acuerdo con la atención a su salud.

La información obtenida se sintetizó mediante tablas, se utilizaron frecuencias absolutas y relativas para realizar la valoración cuantitativa. Se realizó revisión bibliográfica y documental con vistas a arribar a conclusiones acerca del tema.

## RESULTADOS

Se reflejaron los criterios de las familias con respecto a la atención de salud que recibieron, en lo referente a la atención que brinda el EBS, predominó el criterio de que es regular, la atención del médico del policlínico se reconoció como buena en aproximadamente la mitad de los encuestados, aquí se refirió principalmente a especialidades que no realizan interconsultas en el consultorio médico, le siguió en orden la calificación de regular.

En cuanto a los servicios recibidos en el policlínico cerca de la mitad fueron calificados de bien, y seguidamente en orden se realizó la valoración de regular con un 28.2 %, tabla 1.

**Tabla 1.** Satisfacción de la población y sus resultados

Aspectos	MB	B		R		M		
	No.	%	No.	%	No	.%	No	.%
Atención de médico y la enfermera	48	15	101	31.5	163	50.9	4	1.25
Atención del médico en el policlínico	80	25	161	50.31	79	24.68	0	0
Servicios del policlínico	42	13.12	158	49.3	84	28.2	36	11.25
Otros Servicios	28	87.5	96	30	104	32.5	92	28.75
Localización del médico del EBS	72	22.5	104	32.5	88	27.5	56	17.5
Atención del especialista	24	75	136	42.5	72	22.5	88	27.5
Accesibilidad y calidad del laboratorio y Radiología	87	27.1	105	32.8	88	27.5	40	12.5
Calidad de los servicios del Hospital	39	12.18	102	31.87	87	27.18	92	28.75

Con relación a otros servicios predominó el regular, y después en este acápite la calificación de mal, que incluye el acceso a los medicamentos, información, así como confort de las salas de espera.

En cuanto a la localización del equipo básico de salud predominó la calificación de bien, aunque es de destacar que no es insignificante la evaluación de mal y regular por parte de las familias. Lo mismo ocurre con la atención del especialista.

De igual manera se comportó la evaluación a la accesibilidad y calidad del laboratorio clínico y radiología.

Referente a la calidad de los servicios recibidos en el hospital, aunque predominó la calificación de bien no se puede obviar que también estuvo presente regular y mal.

## **DISCUSIÓN**

El nivel primario de atención constituye la puerta de entrada al sistema de salud y el hecho de que predomine el criterio de que la atención a nivel de EBS sea regular pone en riesgo la salud de la población que recibe estos servicios ya que a partir de ella se atiende a esta en los restantes niveles que requiera. La APS constituye el primer nivel de atención de los servicios de salud con una marcada accesibilidad, es capaz de solucionar el 80 % o más de los problemas de salud mediante la puesta en ejecución de diferentes acciones, es una estrategia como la asistencia sanitaria, basada en métodos y tecnologías prácticas con fundamentos científicos socialmente aceptadas, puesta al alcance de todos los individuos y familiares de la comunidad mediante su plena participación.<sup>(8)</sup>

Al vincular lo antes expuesto a la localización de los miembros del EBS un alto número considera regular la atención que brindan, por lo que se puede plantear que se afecta el rol de los mismos. La localización no es solamente la visualización del lugar donde se encuentra el EBS, sino que la comunidad conozca el funcionamiento de este equipo, el cual participa en la docencia, terreno y otras actividades. Esta situación afecta el acceso a los servicios de salud lo cual se contrapone con el principio del sistema de salud cubano de gratuidad y accesibilidad y el programa del Moncada que tuvo como líder a Fidel.

La atención del médico en el policlínico se relaciona con las especialidades que no se brindan por parte de los especialistas del Grupo Básico de Trabajo (GBT), en general, los servicios requieren que se logre una vinculación correcta con la comunidad a través de las estructuras a nivel local lo que permite mejorar el conocimiento de la necesidad sentida por la población y buscar soluciones para ellas en las cuales en muchas ocasiones demandan acción de otros actores sociales que no pertenecen al sector.

La comunidad tiene su propia percepción de la realidad que vive y el EBS es sólo una parte de ella. Es por eso que se necesita de la concertación consciente de los esfuerzos y opiniones de todos los implicados para abordar una situación de salud que les es común<sup>(11)</sup>, ya que todos los problemas no son solubles por dicho sector y por tanto sus representantes

requieren de información acerca de lo que la población percibe para así lograr una mayor influencia de los determinantes sociales en la salud.

La participación comunitaria contribuye a modificar, debatir con las personas acerca de su situación de salud, ofrecerles información profesional sobre las causas de enfermedad y muerte en una comunidad determinada, escuchar sus percepciones acerca del desarrollo del proceso salud-enfermedad, constituyen acciones organizadas y efectivas para mejorar continuamente esa situación, a partir de la modificación de los estilos de vida no saludables y del autocuidado; sin embargo aún persisten dificultades para la ejecución del ASIS, debido al limitado desempeño de la comunidad en el mismo.<sup>(12)</sup>

En los informes elaborados por los estudiantes no se obtienen evidencias de que la problemática identificada sea discutida con los diferentes actores sociales de la comunidad, ellos pueden convertirse en agentes de cambio para realizar intervenciones de salud en diferentes espacios extracurriculares y contribuir a lograr una verdadera producción social de salud y que la misma sea de calidad.

La calidad es vital para que el producto satisfaga las necesidades del cliente,<sup>(13)</sup> sin embargo en esta investigación se evidencian inconformidades en cuanto a la satisfacción de los clientes.

También es preciso mantener estrechos vínculos con la atención secundaria pues en el estudio se evidencia que existen insatisfacciones notables con la calidad de los servicios hospitalarios, por lo que es preciso contar con una estrecha interrelación con este nivel de atención, que permita la adecuada toma de decisiones ante esta problemática por parte de todos los implicados.

Las organizaciones de salud deben centrar su atención en ofrecer un nivel de calidad que les permita competir con ventajas en el mercado de la salud, el ejercicio profesional del médico tiene que verse orientado por el logro de la satisfacción de sus pacientes basado en la solución de sus problemas de salud.<sup>(14)</sup>

Se concluye que la satisfacción de la población con los servicios que recibe se ve afectada pues esta califica aspectos del determinante como es la organización de los servicios de salud, de regular y mal, por lo que el ASIS que realizan los estudiantes de quinto año de medicina constituye un instrumento importante para la identificación de problemas de salud. Este contiene información de gran utilidad para la toma de decisiones en la APS, lo cual demanda de la participación de actores sociales de otros sectores en la solución de los mismos y reafirma la importancia de la acción intersectorial.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Linares Pérez N. Aplicación de los enfoques de salud de la población y los determinantes sociales en Cuba. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2015 Mar [citado 7 Ago 2019]; 41(1). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086434662015000100009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662015000100009&lng=es)
2. Feo Istúriz O, Feo Acevedo C, Jiménez P. Pensamiento contra hegemónico en salud. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2012 Dic [citado 7 Ago 2019]; 38(4):602-614. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662012000400011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662012000400011&lng=es)
3. Carissa F. Etienne. Reflexiones de la Directora: los determinantes sociales de la salud en las Américas. Rev Panam Salud Publica [Internet]. 2013 [citado 7 Ago 2019]; 34(6):377. Disponible en: <https://www.paho.org/journal/es/numeros-especiales/determinantes-sociales-salud>
4. Martínez Calvo S. Renovación del Análisis de Situación de Salud en los servicios de medicina familiar en Cuba. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2013 Dic [citado 7 Ago 2019]; 39(4):752-62. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086434662013000400011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662013000400011&lng=es)
5. Dávila Fanny, Gómez W, Hernández T. Situación de salud, una herramienta para la gerencia en los posgrados. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2009 Mar [citado 7 Ago 2019]; 35(1). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086434662009000100017&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662009000100017&lng=es)
6. UNESCO. Declaración Mundial sobre Educación Superiores el Siglo XXI: visión y acción: marco de acción prioritaria para el cambio y el desarrollo de la Educación Superior [Internet]. París: UNESCO; 1998. [citado 7 Ago 2019]. Disponible en: [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm)
7. Navarro García D, Boedo Mayo M. Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en instituciones de la sanidad pública cubana y boliviana: GALICIA: Ed. SL. Xunta de Galicia; 2010
8. Fernández N. Una nueva agenda para la educación del futuro. La internacionalización de la educación virtual y la evaluación de su calidad. Barcelona: Fórum de Barcelona VIRTUAL EDUCA; 2009.
9. Organización Panamericana de la Salud. Documento Conceptual: educación para la salud con enfoque integral [Internet]. Washington: OPS; 2017. [citado 7 Ago 2019]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2017/promocion-salud-intersectorialidad-concurso-2017-educacion.pdf>
10. Organización Mundial de la Salud. The mandate for health literacy. [Internet]. Ginebra: OMS; 2016; [citado 2 Jun 2019]. Disponible en: <http://www.who.int/healthpromotion/conferences/9gchp/health-literacy/en/>
11. Toledo Curbelo G. Fundamentos de la salud pública [Internet]. La Habana: Ciencias Médicas; 2004. T. I. [citado 2 Jun 2019]. Disponible en: <http://www.bvscuba.sld.cu/libro/fundamentos-de-salud-publica-1/>

12. Sansó Soberats FJ. Análisis de la situación de salud en Cuba. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2003 Sep [citado 7 Ago 2019]; 29(3):260-67. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086434662003000300010&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662003000300010&lng=es)
13. Ramos Domínguez BN. Control de Calidad de la Atención de Salud [Internet]. 2ed. La Habana: Ed. Ciencias Médicas; 2011. [citado 2 Jun 2019]. Disponible en: <http://www.bvscuba.sld.cu/libro/control-de-la-calidad-de-la-atencion-de-salud-segunda-edicion/>
14. Jiménez Cangas L. Capítulo 26. Planificación estratégica. En: Toledo Curbelo G. Fundamentos de Salud Pública [Internet]. La Habana: Ciencias Médicas; 2005. T. II. p. 593-95. [citado 2 Jun 2019]. Disponible en: <http://www.bvscuba.sld.cu/libro/fundamentos-de-salud-publica-2/>

#### **Conflicto de intereses.**

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses para la publicación del artículo.

**Citar como:** Govin Scull JA, Scull Scull G; García Cormenzana AJ; Malvarez Castellanos S. Satisfacción de la población percibida según Análisis de la Situación de Salud. Medimay [Internet]. 2020 [citado: fecha de citado];27(1):36-45. Disponible en: <http://www.medimay.sld.cu/index.php/rcmh/article/view/1566>

#### **Contribución de autoría**

Todos los autores participaron en la elaboración del artículo y aprobaron el texto final.

Este artículo se encuentra protegido con [una licencia de Creative Commons Reconocimiento -NoComercial 4.0 Internacional](#), los lectores pueden realizar copias y distribución de los contenidos, siempre que mantengan el reconocimiento de sus autores.

