

**RESULTADOS DE UNA ENCUESTA DE
OPINIÓN DE USUARIOS DEL
DEPARTAMENTO MEDICO QUIRÚRGICO
(DEMEQUI)**

Trans. Beatriz Martínez

RESULTADOS DE UNA ENCUESTA DE OPINIÓN DE USUARIOS DEL DEPARTAMENTO MEDICO QUIRÚRGICO (DEMEQUI)

Introducción

El Banco de Previsión Social realiza mediciones de satisfacción de usuarios de los diferentes servicios brindados por este organismo desde el año 1997.

Los servicios de Salud que el instituto brinda integran este monitoreo a través de la consulta a usuarios de Centro Maternos Infantiles. Estos mismos usuarios son quienes responden sobre la satisfacción en la atención del Santarío Canzani.

En el año 2004¹ por primera vez se incluye en este monitoreo un modulo referido a los servicios brindados por el Departamento Médico Quirúrgico. (DE.ME.QUI).

La investigación de referencia en esa oportunidad estuvo a cargo de la Universidad de la República, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Sociología. Fue responsable como contraparte de la investigación la Unidad de Análisis e Investigación de servicios, hoy integrada a la Asesoría en Políticas de Seguridad Social.

El trabajo de investigación incluyó varios temas y servicios². En este informe se presentan algunos resultados de la encuesta aplicada en el 2004 dirigidos a los usuarios de DE.ME.QUI y asociados a servicios especializados complementarios.

En el desarrollo de este documento se encontrará en primer lugar una breve descripción de los servicios que brinda este centro médico y quienes tienen derecho a atenderse, seguidamente se especifica las características de la encuesta que son retomados para comentarlos y a continuación se presentaran los resultados relevados de los servicios complementarios.

Servicios y beneficiarios de DE. ME. QUI³

El Departamento Médico Quirúrgico ofrece tratamiento integral al niño portador de malformaciones congénitas, y afecciones connatales (diagnóstico, registro, tratamiento, rehabilitación), mediante especialidades médico - quirúrgicas.

Los servicios de DE.ME.QUI. son especializados y centralizados en Montevideo. La edad del beneficiario al comienzo de esta prestación debe ser inferior a los 14 años y la autorización para su atención será otorgada por las Oficinas dependientes

¹ Último monitoreo realizado. Se ha planificado replicar parte del mismo en la investigación que se aplicará en el año 2007.

² Ver Anexo 1 Ficha técnica.

³ Estas especificaciones están basadas en la información proporcionada por BPS en su página Intranet/Internet

de la Repartición Prestaciones Económicas tanto para Montevideo como en el Interior.

Servicios ofrecidos:

Especialidades médicas	Especialidades de apoyo
Cardiología Infantil	Servicio de Coordinación de Cirugía
Cirugía Infantil o Pediátrica	Servicio de Coordinación de Guardias
Cirugía Plástica	Servicio de Nutricionista
Dermatología	Servicio de Psicología
Endocrinología	Servicio de Radiología
Fisiatría	Servicio de Registros Médicos
Gastroenterología	Servicio Enfermería
Hematología	Servicio Social
Neumología	
Neurocirugía	
Neuropediatria	
Oftalmología	
Ortopedia	
Otorrinolaringología	
Pediatría Especializada	
Psiquiatría	

Por tratarse de un Servicio Materno Infantil, la población objetivo son los pacientes que cursan su embarazo, el puerperio inmediato y niños:

- Beneficiarios del B.P.S. que padecen malformaciones congénitas y/o enfermedades connatales.
- Hijos de funcionarios del B.P.S. que padecen malformaciones congénitas.
- Pacientes embarazadas con cardiopatías congénitas.

No solo se considera la atención medica también se les proporciona:

1. *Ayudas especiales* como la asistencia a Institutos de Rehabilitación y Escuelas Especiales. Estas ayudas están ejemplificadas en:

- Locomoción
- Fonoaudiología
- Fisiatría
- Psicomotricidad
- Psicología

2. En los casos de asistencia de pacientes incluidos en la definición de congénitas, y cuando el tratamiento médico exige el *traslado* del paciente del interior se brinda:

- pasajes,
- alojamiento

3. Se proporciona *prótesis y ortesis* que los Servicios Médicos Especialistas: Ortopedia, Oftalmología, Otorrinolaringología, Neurocirugía, etc. indiquen (lentes, audífonos, sillas de ruedas, etc. las que se brindan gratuitamente) hasta

la corrección de la patología o estabilización de la misma para su posterior inserción social.

Alcance y objetivos de este informe

Este documento se enfoca en analizar los resultados sobre la opinión de los usuarios del Departamento Médico Quirúrgico que utilizan especialidades complementarias de atención como ser: Psicólogos, Nutricionistas, Asistentes Sociales, considerando una atención global donde no solo deben consultar al especialista específico sino aquellos que aportan a la calidad de vida durante el tratamiento de la dolencia.

Se presentan los resultados de los siguientes puntos:

1. Análisis del nivel de conocimiento, utilización y satisfacción sobre servicios brindados por Psicólogos.
2. Análisis del nivel de conocimiento, utilización y satisfacción sobre servicios brindados por Nutricionistas.
3. Análisis del nivel de conocimiento, utilización y satisfacción sobre servicios brindados por Asistentes Sociales.
4. Análisis del nivel de pérdida de calidad de la atención a través de: necesidad de quejarse, medios, y tipo de quejas.

También se presentan algunos resultados globales de las preguntas aplicadas a los usuarios de DE. ME QUI, como ser: la frecuencia de las consultas, el tipo de especialidad médica por la cual se atiende, tiempo de espera para ser atendido y la satisfacción con los servicios brindados y el tiempo de espera.

Análisis de la información

Algunos resultados globales

Frecuencia de concurrencia

Considerando las respuesta de las personas consultadas más de la mitad de los usuarios del Departamento Médico Quirúrgico concurre todos los meses a realizar consultas.

Tabla 1 Frecuencia en la de concurrencia al Servicio De.Me.Qui.

Se pregunta - ¿Con qué frecuencia concurre a los locales del BPS?

	Porcentaje
Varias veces por mes	34
Una vez al mes	21
Algunas veces en el año	37
Una vez al año	6
Casi nunca	2
Total	100

Satisfacción global

Con respecto a la satisfacción de los servicios brindados en general el 85 % de los usuarios están satisfechos y muy satisfechos con los mismos. De este porcentaje el 47 % son de los usuarios que concurren todos los meses al centro.

Tabla 2 Satisfacción con los Servicios De.Me.Qui. según frecuencia de concurrencia
(En porcentajes)

Se pregunta - En términos generales, en una escala de 1 a 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, Ud. ¿Se encuentra satisfecho o insatisfecho con el servicio brindado?

	Muy satisfecho – Satisfecho	Ni satisfecho – ni insatisfecho	Muy insatisfecho- Insatisfecho	Total
Varias veces por mes	30	4	0	34
Una vez al mes	17	3	1	21
Algunas veces en el año	31	3	3	37
Una vez al año	5	1	0	6
Casi nunca	2	0	0	2
Total	85	11	4	100

Especialidades consultadas

De las especialidades médicas ofrecidas en el centro, las especialidades que con mayor frecuencia se consultan son: Neuropediatría y Otorrinolaringología.

Tabla 3 Especialidad médica que se consulta frecuentemente.

Se pregunta - ¿En cual especialidad médica se atiende más frecuentemente?

	Porcentaje
Neuropediatría	20
Otorrinolaringología	18
Urología	13
Oftalmología	12
Pediatría especializada	7
Psiquiatría infantil	7
Cirugía infantil	5
Ortopedia	4
Ortodoncia	3
Cardiología	2
Cirugía plástica	2
Foniatría	2
Gastroenterología	2
Endocrinología	1
Neumología	1
Traumotología	1
Total	100

Los usuarios al momento de la entrevista fueron consultados que especialista verían en ese momento, verificando que la mayoría de ellos coincidían con la especialidad que se consulta frecuentemente.

Matriz 1- Especialista consultado en el día de la entrevista según especialista consultado más frecuentemente.
(En porcentaje)

Se pregunta - ¿En cual especialidad médica viene a atenderse hoy?

	Cardiología	Cirugía infantil	Cirugía plástica	Endocrinología	Gastroenterología	Neumología	Neuropediatría	Oftalmología	Ortopedia	Otorrinolaringología	Pediatría especializada	Psiquiatría infantil	Urología	Foniatría	Ortodoncia	Traumatología	Dermatología	Hematología	Psicología	Total
Cardiología	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Cirugía infantil	0	2	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Cirugía plástica	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Endocrinología	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Gastroenterología	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Neumología	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Neuropediatría	0	0	0	0	0	0	10	1	0	0	3	1	0	0	0	0	0	1	0	20
Oftalmología	0	0	0	0	1	2	0	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Ortopedia	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4
Otorrinolaringología	0	0	0	0	0	1	1	0	10	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	18
Pediatría especializada	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Psiquiatría infantil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	1	7
Urología	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	9	0	0	0	0	1	0	0	13
Foniatría	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Ortodoncia	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Traumatología	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
Dermatología	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hematología	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Psicología	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	6	2	4	4	3	1	15	13	5	13	4	7	14	1	2	1	2	1	2	100

Tiempo de espera para ser atendido

Parecería que el tiempo de espera en DE.ME.QUI es variable pero en los tramos que superan la hora encontramos porcentajes importantes, obteniendo el valor de 5% los que están más de cinco horas para ser atendido.

Al momento de evaluar valores extremos debe puntualizarse que los mismos surgen de la opinión, considerando que muchos usuarios se trasladan desde el interior del país para su atención, debiendo coordinar la locomoción con los horarios de consulta, podría pensarse que el tiempo real para ser atendido debería medirse de otra manera, por lo cual estos valores son relativos.

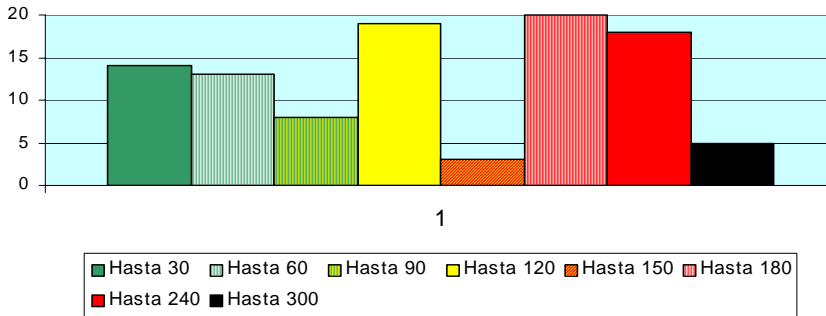
Tabla 13- Tiempo de espera para ser atendido según especialista que habitualmente se consulta

(Tiempo en minutos)

Se pregunta – Normalmente, ¿cuánto tiempo tiene que esperar para ser atendido cuando concurre a este centro (Se anota en minutos)

	Hast a 30	Hast a 60	Hasta 90	Hasta 120	Hasta 150	Hasta 180	Hasta 240	Hasta 300
Cardiología	0	0	0	1	0	1	0	0
Cirugía infantil	1	0	1	1	0	1	0	1
Cirugía plástica	1	1	0	0	0	0	0	0
Endocrinología	0	1	0	0	0	0	0	0
Gastroenterología	0	1	1	0	0	0	0	0
Neumología	1	0	0	0	0	0	0	0
Neuropediatría	4	4	0	1	1	6	2	2
Oftalmología	1	0	2	2	1	5	1	0
Ortopedia	0	0	0	1	0	2	0	1
Otorrinolaringología	3	4	3	3	0	1	3	1
Pediatría especializada	1	0	0	3	0	0	3	0
Psiquiatría infantil	0	0	0	3	1	0	3	0
Urología	1	2	0	2	0	3	5	0
Foniatría	1	0	0	0	0	0	1	0
Ortodoncia	0	0	1	1	0	1	0	0
Traumatología	0	0	0	1	0	0	0	0
Total	14	13	8	19	3	20	18	5

Gráfica 2 Tiempo de espera para ser atendido
En porcentaje



Las posiciones respecto a la satisfacción con el tiempo de espera no están marcadamente definidas ya que el mismo porcentaje se obtiene respecto a satisfacción como a insatisfacción. Sí debe tenerse presente que el 41% está insatisfecho con el tiempo que debe esperar para ser atendido.

Tabla 14 Nivel de satisfacción con el tiempo de espera
(En porcentaje)

de pregunta – ¿y cuán satisfecho se encuentra con el tiempo que demoran en atenderlo?

	Muy Satisfecho - satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho Muy Insatisfecho	Total
Cardiología	1	0	1	2
Cirugía infantil	2	1	2	5
Cirugía plástica	2	0	0	2
Endocrinología	1	0	0	1
Gastroenterología	0	0	2	2
Neumología	1	0	0	1
Neuropediatría	11	3	6	20
Oftalmología	4	4	4	12
Ortopedia	0	2	2	4
Otorrinolaringología	10	2	6	18
Pediatría especializada	1	2	4	7
Psiquiatría infantil	0	2	5	7
Urología	5	1	7	13
Foniatría	1	0	1	2
Ortodoncia	2	1	0	3
Traumatología	0	0	1	1
Total	41	18	41	100

Servicios de Psicólogos

El nivel de conocimiento sobre los servicios prestados por Psicólogos es de 77%.

Tabla 4 Nivel de conocimiento sobre derecho a atenderse con Psicólogo según especialista consultado más frecuentemente.

(En porcentaje)

Se pregunta - ¿Usted sabe si tienen derecho a recibir atención por parte de Psicólogos?

	Si	No	Total
Cardiología	2	0	2
Cirugía infantil	3	2	5
Cirugía plástica	1	1	2
Endocrinología	1	0	1
Gastroenterología	2	0	2
Neumología	1	0	1
Neuropediatría	17	3	20
Oftalmología	8	4	12
Ortopedia	2	2	4
Otorrinolaringología	15	3	18
Pediatría especializada	6	1	7
Psiquiatría infantil	5	2	7
Urología	8	5	13
Foniatría	2	0	2
Ortodoncia	3	0	3
Traumatología	1	0	1
Total	77	23	100

Considerando los usuarios que dicen conocer el derecho de atenderse por Psicólogos, un 53% lo utilizan.

Tabla 5 Consultan al servicio, según los especialistas que se consultan habitualmente.
(En porcentaje)

Se pregunta - ¿Lo consultaron en alguna oportunidad?

	Si	No	Total
Cardiología	0	3	3
Cirugía infantil	3	1	4
Cirugía plástica	0	2	2
Endocrinología	1	0	1
Gastroenterología	0	3	3
Neumología	0	1	1
Neuropediatría	16	6	22
Oftalmología	10	0	10
Ortopedia	1	1	2
Otorrinolaringología	7	12	19
Pediatría especializada	3	5	8
Psiquiatría infantil	4	3	7
Urología	3	8	11
Foniatría	1	1	2
Ortodoncia	3	1	4
Traumatología	1	0	1
	53	47	100

Dentro de los usuarios del servicio brindado por psicólogos el nivel de satisfacción es muy alto 93%.

Tabla 6 Nivel de satisfacción con los especialistas psicólogos según los especialistas que se consultan habitualmente.
(En porcentajes)

Se pregunta - ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención recibida?

	Muy satisfecho – Satisfecho	Ni satisfecho – ni insatisfecho	Insatisfecho	Total
Cirugía infantil	5	0	0	5
Endocrinología	2	0	0	2
Neuropediatría	26	2	0	28
Oftalmología	20	0	0	20
Ortopedia	3	0	0	3
Otorrinolaringología	12	0	3	15
Pediatría especializada	5	0	0	5
Psiquiatría infantil	5	0	2	7
Urología	5	0	0	5
Foniatría	3	0	0	3
Ortodoncia	5	0	0	5
Traumatología	2	0	0	2
Total	93	2	5	100

Servicios de Nutricionistas

El nivel de conocimiento sobre el servicio de Nutricionistas es apenas más de la mitad de los usuarios de De.Me.Qui.

Tabla 7 – Nivel de conocimiento respecto al servicio de Nutricionistas según especialidad frecuentemente consultada.

(En porcentaje)

Se pregunta - ¿Usted sabe si tienen derecho a recibir atención por parte de Nutricionistas?

	Si	No	Total
Cardiología	0	2	2
Cirugía infantil	2	3	5
Cirugía plástica	1	1	2
Endocrinología	1	0	1
Gastroenterología	1	1	2
Neumología	1	0	1
Neuropediatría	9	11	20
Oftalmología	8	4	12
Ortopedia	1	3	4
Otorrinolaringología	7	11	18
Pediatría especializada	3	4	7
Psiquiatría infantil	5	2	7
Urología	8	5	13
Foniatría	2	0	2
Ortodoncia	2	1	3
Traumatología	1	0	1
Total	52	48	100

De aquellos que dicen conocer el servicio solo un 20% lo utilizan.

Tabla 8– Nivel de utilización del servicio de Nutricionistas según especialidad frecuentemente consultada.

(En porcentaje)

Se pregunta - ¿Lo consultaron en alguna oportunidad?

	Si	No	Total
Cirugía infantil	0	4	4
Cirugía plástica	2	0	2
Endocrinología	0	2	2
Gastroenterología	0	2	2
Neumología	0	2	2
Neuropediatría	2	15	17
Oftalmología	2	13	15
Ortopedia	0	2	2
Otorrinolaringología	0	13	13
Pediatría especializada	4	2	6
Psiquiatría infantil	4	6	10
Urología	2	13	15
Foniatría	2	2	4
Ortodoncia	2	2	4
Traumatología	0	2	2
Total	20	80	100

De aquellos usuarios que conociendo el servicio, lo utilizan declaran tener un altísimo nivel de satisfacción, no encontrándose opiniones negativas ni neutras.

Tabla 9 – Nivel de satisfacción del servicio de Nutricionistas según especialidad frecuentemente consultada.

(En porcentaje)

Se pregunta - ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención recibida?

	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Cirugía plástica	10	0	10
Neuropediatría	0	10	10
Oftalmología	0	10	10
Pediatría especializada	0	20	20
Psiquiatría infantil	10	10	20
Urología	0	10	10
Foniatría	10	0	10
Ortodoncia	10	0	10
Total	40	60	100

Servicios de Asistentes Sociales

El servicio brindado por los Asistentes Sociales es muy conocido dentro de los usuarios del Departamento Medico Quirúrgico (81%).

Tabla 10 – Nivel de conocimiento sobre el derecho a poder atenderse por el servicio de Asistencia Social según especialidad frecuentemente consultada.
(En porcentaje)

Se pregunta - ¿Usted sabe si tienen derecho a recibir atención por parte de Asistentes Sociales?

	Si	No	Total
Cardiología	2	0	2
Cirugía infantil	3	2	5
Cirugía plástica	1	1	2
Endocrinología	1	0	1
Gastroenterología	1	1	2
Neumología	1	0	1
Neuropediatría	18	2	20
Oftalmología	9	3	12
Ortopedia	3	1	4
Otorrinolaringología	14	4	18
Pediatría especializada	6	1	7
Psiquiatría infantil	6	1	7
Urología	10	3	13
Foniatría	2	0	2
Ortodoncia	3	0	3
Traumatología	1	0	1
Total	81	19	100

Es un servicio conocido y también consultado. El 62% de los que declaran conocerlo lo han consultado.

Tabla 11 – Nivel de utilización del servicio de Asistencia Social según especialidad frecuentemente consultada.
(En porcentaje)

Se pregunta ¿Lo consultaron en alguna oportunidad?

	Si	No	Total
Cardiología	1	1	2
Cirugía infantil	4	0	4
Cirugía plástica	1	0	1
Endocrinología	1	0	1
Gastroenterología	0	1	1
Neumología	0	1	1
Neuropediatría	12	12	24
Oftalmología	9	2	11
Ortopedia	0	4	4
Otorrinolaringología	10	7	17
Pediatría especializada	6	1	7
Psiquiatría infantil	5	2	7
Urología	5	7	12
Foniatría	2	0	2
Ortodoncia	4	0	4
Traumatología	2	0	2
Total	62	38	100

De los usuarios que realizan consultas con los Asistentes Sociales el nivel de satisfacción es muy alto 96%.

Tabla 12 – Nivel de utilización del servicio de Asistencia Social según especialidad frecuentemente consultada.

(En porcentaje)

Se pregunta - ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención recibida?

	Muy Satisfecho - satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Total
Cardiología	2	0	2
Cirugía infantil	6	0	6
Cirugía plástica	2	0	2
Endocrinología	2	0	2
Neuropediatría	18	0	18
Oftalmología	14	2	16
Otorrinolaringología	15	0	15
Pediatría especializada	11	0	11
Psiquiatría infantil	8	0	8
Urología	8	0	8
Foniatría	2	2	4
Ortodoncia	6	0	6
Traumatología	2	0	2
Total	96	4	100

Quejas

No se observa una diferencia entre los usuarios que dicen tener necesidad de quejarse y los que no, 46% considera que en algún momento tuvo ganas de quejarse frente a un 54 % que presenta una opinión contraria.

Necesidad de quejarse

Tabla 15- Necesidad de quejarse

(En porcentaje)

Se pregunta - ¿Alguna vez sintió ganas de quejarse en algún aspecto del servicio del BPS?

	Si	No	Total
Cardiología	1	1	2
Cirugía infantil	4	1	5
Cirugía plástica	1	1	2
Endocrinología	0	1	1
Gastroenterología	1	1	2
Neumología	0	1	1
Neuropediatría	10	10	20
Oftalmología	5	7	12
Ortopedia	1	3	4
Otorrinolaringología	7	11	18
Pediatría especializada	2	5	7
Psiquiatría infantil	4	3	7
Urología	8	5	13
Foniatría	1	1	2
Ortodoncia	0	3	3
Traumatología	1	0	1
Total	46	54	100

Los usuarios que en algún momento sintieron necesidad de quejarse consideran que el mejor medio es “personalmente en el BPS”.

Tabla 16 - Medios preferidos para realizar la queja

Se pregunta - ¿Cuál de los siguientes mecanismos preferiría utilizar para presentar una queja al BPS?

	Porcentajes
Personalmente en el BPS	62
Por teléfono (atención personalizada)	17
Por teléfono (contestador automático)	2
Por escrito (carta al área de la queja)	13
Por escrito (completando formulario para poner en urna)	4
Correo Electrónico	2
Total	100

La causa principal de quejas lo presenta el tiempo de espera, seguido por la información brindada.

Tabla 17- Razones más frecuentes para quejarse

¿En qué aspectos sintió ganas de quejarse?

Atención en general	7
Derechos de los usuarios	2
Información brindada	24
Logística	15
No vinculados a Demequi	4
Por el servicio en si mismo	2
Serv. Personal administrativo	7
Serv. Asistente social	4
Serv. Personal de enfermería	4
Tiempos	27
Tramites	4

Resumen y Sugerencias

El 55 % de los usuarios del servicio concurren todos los meses a realizar consultas.

El nivel de satisfacción sobre el servicio en general es de un 85%.

Las especialidades médicas que tienen mayor nivel de usuarios son Neuropediatría y Otorrinolaringología.

El tiempo de espera oscila entre media hora y tres horas. La media es de 139 minutos. El 5% de los usuarios dicen tener que esperar hasta cinco horas para ser atendidos.

La insatisfacción respecto al tiempo de espera es de un 41 %.

El servicio prestado por Psicólogos es conocido por un 77%, de las personas que conocen ese derecho solo un 53 % dice haberlo utilizado. De estos el nivel de satisfacción es de un 93%.

Un 52 % de los usuarios dice conocer el derecho a consultar con el Servicio de Nutricionistas, de estos lo consultan un 20%. El nivel de satisfacción logra 100%.

El derecho a realizar consultas con Asistentes Sociales logra un 81% de conocimiento, es utilizado por el 62%, el nivel de satisfacción obtiene valores del 96%.

De los usuarios del servicio en general un 46% opina que ha tenido deseos de quejarse, considerando el medio mejor para realizarlo el personalmente en una

dependencia del BPS. Las razones de quejas están principalmente vinculadas al tiempo de espera, a la información brindada y a la logística del servicio.

El BPS realizará en el año 2007 nuevamente un monitoreo de sus servicios. En esta oportunidad el servicio del Departamento Médico Quirúrgico no será evaluado por razones presupuestales. Por las características de este servicio, se entiende que podría ser de utilidad monitorear diferentes aspectos del mismo como otra herramienta de gestión².

Referencias bibliográficas

- ✓ Página Intranet. Sitio BPS.net. / Internet www.bps.gub.uy
- ✓ Documento - Encuesta de Satisfacción de clientes del Banco de Previsión Social – Universidad de la República de Ciencias Sociales Departamento Sociología. 2004
- ✓ Documento - Confección de un diseño muestral para el estudio de los usuarios del Banco de Previsión Social - Universidad de la República, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Sociología. 2005

² Ver Anexo 2 en que se presenta el diseño muestral y Anexo 3 donde se muestra el Presupuesto de Monitoreo que realizó el Departamento de Sociología de la FCS en la instancia de presupuestación de las actividades.

Anexo 1 – Ficha técnica

Encuesta en punto	Lugar de atención
Selección de casos	Sorteo sistemático considerando flujos y horario de atención
Formulario	Específico, diseñado por medio de la herramienta Data Entry
Tiempo de trabajo de campo	29 de marzo al 2 de abril 2004
Cantidad de casos	100
Cantidad de encuestadores	11 ³
Procesamiento	Ingreso de datos con el programa Data Entry, grabado en formato SPSS
Objetivo de encuesta	Estudiar el nivel de satisfacción de Usuarios con respecto a diferentes aspectos de los servicios.
Aspectos relevados	Imagen global del BPS Satisfacción general respecto a De.Me.Qui. Satisfacción respecto al personal administrativo Satisfacción respecto al personal de enfermería Satisfacción respecto al personal médico Nivel de conocimiento, utilización, satisfacción respecto a especialidades médicas no tradicionales. Satisfacción respecto a características del local Tiempo de espera Satisfacción respecto a la información Quejas
Documento de referencia	Encuesta de Satisfacción de clientes del Banco de Previsión Social – Universidad de la República de Ciencias Sociales Departamento Sociología. 2004

³ Se utilizaron 11 encuestadores para todo el trabajo referido a Salud - BPS

Anexo 2 – Diseño muestral para De.Me.Qui.

Cantidad de casos	320
Casos a realizar por día ⁴	64
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5
Documento de referencia	Confección de un diseño muestral para el estudio de los usuarios del Banco de Previsión Social- Universidad de la República, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Sociología. 2005

Anexo 3 – Presupuesto de monitoreo

Grupo	Sub grupo	Tipo de Encuesta	Cantidad de casos	Costo en U\$\$ (simultáneos)
Materno infantil	De.Me.Qui.	Punto	320	2400
Documento de referencia		Presupuesto Estudios presentado por Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de la República - 2006		

Este presupuesto tiene fecha 6 de junio de 2006 y fue realizado en forma conjunta con el monitoreo BPS, el mismo sufrirá un ajuste en su cotización por realizarse en forma exclusiva.

⁴ Se piensa en una extensión de 5 días de trabajo.