

**Calidad percibida de la atención primaria de salud en usuarios del
CESAMO de El Porvenir, Atlántida**

**Perceived quality of primary health care among CESAMO users in
El Porvenir, Atlántida**

Lucia Gabriela Tróchez Vásquez, Martha Luisa Bustamante Leiva, Calidad percibida de la atención
primaria de salud en usuarios del CESAMO de El Porvenir, Atlántida

Revista Técnico-Científica Milímetro, Vol. XI No. 2; PP 8-12

Fecha de Recepción: 28 de febrero de 2023

Fecha de Aceptación: 23 de mayo de 2023

Calidad percibida de la atención primaria de salud en usuarios del CESAMO de El Porvenir, Atlántida

Perceived quality of primary health care among CESAMO users in El Porvenir, Atlántida

Lucia Gabriela Tróchez Vásquez, Martha Luisa Bustamante Leiva

Resumen

La calidad percibida de la atención primaria de salud (APS) influye en la utilización de los servicios, la satisfacción de los usuarios y la continuidad del cuidado. Este artículo analiza la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención brindada en el CESAMO de la cabecera municipal de El Porvenir, Atlántida, durante 2019. Se desarrolló un estudio descriptivo transversal con una muestra de 100 usuarios, aplicando encuestas que exploraron dimensiones como accesibilidad, tiempos de espera, trato del personal, estado de las instalaciones y resolución de problemas de salud. Los resultados muestran que, aunque los usuarios reconocen el rol central del CESAMO, expresan insatisfacción con el estado físico de la infraestructura, los tiempos de espera y la disponibilidad de recursos, lo que plantea retos para el fortalecimiento de la APS en el municipio.

Palabras clave: *calidad de la atención, atención primaria de salud, usuarios, Honduras, CESAMO.*

Abstract

Perceived quality of primary health care influences service utilization, user satisfaction and continuity of care. This article analyzes users' perceptions of the quality of care provided at the CESAMO in the municipal seat of El Porvenir, Atlántida, during 2019. A descriptive cross-sectional study was conducted with a sample of 100 users, using surveys to explore dimensions such as accessibility, waiting times, staff attitudes, facility conditions and problem resolution. Results show that, while users acknowledge the central role of the CESAMO, they express dissatisfaction with the physical condition of the infrastructure, waiting times and resource availability, highlighting challenges for strengthening PHC in the municipality.

Keywords: *quality of care, primary health care, users, Honduras, CESAMO.*

1. Introducción

La calidad de los servicios de salud es un componente esencial de los sistemas basados en APS y se relaciona con la equidad, la eficacia y la eficiencia en la respuesta a las necesidades sanitarias de la población. Desde la perspectiva de los usuarios, la calidad incluye no solo resultados clínicos, sino también aspectos como la accesibilidad, el trato recibido, la disponibilidad de recursos y la seguridad de las instalaciones. En el contexto hondureño, la red de atención primaria enfrenta desafíos estructurales, financieros y organizativos que repercuten en la percepción de calidad. El CESAMO de El Porvenir constituye el principal punto de acceso a servicios de salud para la cabecera municipal, por lo que resulta relevante conocer cómo valoran los usuarios la atención recibida. Este artículo presenta los resultados del componente de la investigación orientado a caracterizar la calidad percibida de la APS desde la mirada de los usuarios del CESAMO de El Porvenir.

2. Marco teórico

La calidad de la atención en APS puede analizarse mediante dimensiones como accesibilidad, continuidad, coordinación, integralidad, seguridad y centrado en la persona. Diversos marcos propuestos por la OMS y la OPS enfatizan la importancia de incorporar la voz de los usuarios en la evaluación de servicios, especialmente en contextos de reforma de la APS. Estudios sobre satisfacción de usuarios en servicios de APS señalan que factores como el tiempo de espera, la amabilidad del personal, la información brindada, el respeto al orden de llegada y las condiciones físicas de los centros influyen en la valoración global del servicio. En entornos de recursos limitados, la percepción de calidad puede estar condicionada por la disponibilidad de medicamentos, la infraestructura, el equipamiento y la organización de los flujos de atención. Evaluar estos elementos desde la perspectiva de los usuarios permite identificar áreas de mejora y orientar intervenciones.

3. Metodología

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal en el CESAMO de la cabecera municipal de El Porvenir. La muestra estuvo compuesta por 100 usuarios mayores de 18 años, seleccionados mediante muestreo no probabilístico, que acudieron al centro para recibir atención durante el periodo de recolección de datos. Se aplicó una encuesta estructurada que incluyó preguntas sobre: Características sociodemográficas (género, edad, procedencia, ocupación). Acceso al servicio (horarios, distancia, costos indirectos). Percepción del estado de las instalaciones (limpieza, mantenimiento, comodidad). Organización de la atención (respeto al orden de llegada, tiempos de espera, horarios de consulta). Trato del personal (amabilidad, interés, comunicación). Resolución de problemas de salud (percepción de efectividad de la atención). Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva, calculando frecuencias y porcentajes para cada ítem.

4. Resultados sobre calidad percibida

4.1 Accesibilidad y organización de la atención

Los usuarios reportaron que el CESAMO atiende principalmente en horario matutino, con jornadas de 7:00 a 13:00 horas, lo que limita el acceso para personas que trabajan en ese horario. La mayoría señaló que acude caminando o en transporte local, con tiempos de desplazamiento variables según la comunidad de origen. En cuanto al respeto al orden de llegada, algunos usuarios indicaron que se respeta la fila, mientras que otros percibieron situaciones de preferencia o desorden, lo que genera inconformidad. Los tiempos de espera fueron señalados como un problema relevante, especialmente en días de alta demanda.

4.2 Infraestructura y recursos

La percepción sobre el estado del CESAMO incluye preocupaciones por el mantenimiento de las instalaciones, la comodidad de las salas de espera y la disponibilidad de espacios adecuados para la atención. Los usuarios mencionaron carencias en mobiliario, ventilación y condiciones físicas que afectan la experiencia de atención. Asimismo, se señalaron limitaciones en disponibilidad de medicamentos y

materiales, lo que en ocasiones obliga a los pacientes a adquirir insumos por su cuenta o a recurrir a otros servicios.

4.3 Trato del personal y resolución de problemas

En relación con el trato del personal, la mayoría de los usuarios valoró positivamente la amabilidad y el interés del personal médico y de enfermería, aunque también se registraron casos en que se percibió falta de cordialidad o prisa en la atención. La percepción sobre la resolución de problemas de salud fue en general favorable, en el sentido de que los usuarios consideran que reciben diagnósticos y tratamientos adecuados para problemas frecuentes. Sin embargo, se identificó insatisfacción en situaciones donde la falta de medicamentos o de especialistas limita la respuesta del centro.

5. Discusión

Los resultados muestran un panorama mixto de la calidad percibida en el CESAMO de El Porvenir: por un lado, los usuarios reconocen el rol esencial del centro y valoran positivamente el trato del personal; por otro, señalan deficiencias en infraestructura, tiempos de espera y disponibilidad de recursos. Estas percepciones son consistentes con los desafíos descritos en informes internacionales sobre APS en contextos de recursos limitados, donde la expansión de la cobertura no siempre se acompaña de mejoras proporcionales en calidad. La evaluación de la calidad desde la perspectiva de los usuarios aporta insumos valiosos para la gestión local del CESAMO y para las autoridades sanitarias, al identificar áreas prioritarias de intervención, como el mantenimiento de las instalaciones, la organización de los flujos de atención y la gestión de insumos.

6. Conclusiones

El estudio evidencia que la calidad percibida de la APS en el CESAMO de El Porvenir presenta fortalezas en el trato del personal y en la percepción de resolución de problemas de salud comunes, pero enfrenta debilidades en infraestructura, tiempos de espera y disponibilidad de recursos. Mejorar estos aspectos requiere inversiones en mantenimiento y equipamiento, así como ajustes organizativos que

optimicen la gestión de horarios, flujos de pacientes y provisión de insumos básicos. Incorporar de manera sistemática la opinión de los usuarios en procesos de evaluación y planificación puede contribuir a fortalecer la calidad de la APS y aumentar la confianza de la comunidad en los servicios de salud.

Referencias

Fiallos, A., & Mendoza, M. (2019). Organización de la red de servicios de salud en Honduras.

Organización Mundial de la Salud. (2008). La atención primaria de salud, más necesaria que nunca.

Organización Panamericana de la Salud. (2015). Calidad de la atención en servicios de salud de primer nivel.

Universidad Nebrija. (2018). La atención primaria de salud: concepto y relevancia.