



Reacreditación Institucional por el CONEAUPA según Resolución 20
publicada en Gaceta Oficial el 04/01/2023 - República de Panamá

UNIVERSIDAD SANTANDER

Facultad de Ciencias de la Salud

Maestría en Administración de los Servicios de Salud

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL
LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL REGIONAL DE CHEPO EN MARZO DE
2021**

Trabajo de grado para optar por el título de Maestría en Administración de los Servicios de
Salud

Autores:

Idalvis Concepción

Giovanna Visuetti

Director del trabajo:

Maribel González

Asesor metodológico:

Johana Gutiérrez Zehr

Panamá, 30 de septiembre de 2025

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mis padres, por ser mis pilares, por siempre estar a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mis tres Boris: Boris Adalberto, Boris Abdiel y Boris Antonio; gracias por todo su amor, comprensión y apoyo durante todo este tiempo.

Y a todas esas personas que de una manera u otra me han apoyado dando una voz de aliento, un consejo para que no desistiera y continuara hacia adelante.

Giovanna Margarita Visuetti Tello

Dedico esta tesis a mis padres, por su amor y sacrificio, pilares de todo lo que soy.

A mi esposo, por su apoyo incondicional y paciencia infinita.

A mis hijos, mi mayor inspiración y motivo para nunca rendirme.

A mi hermana, por su apoyo constante, sus palabras de aliento y por estar a mi lado en cada momento de este recorrido.

Esta meta alcanzada es también de ustedes.

Idalvis Del Carmen Concepción Núñez

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de este trabajo, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

A nuestros padres por su amor, trabajo y sacrificio; gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Es un orgullo y privilegio ser sus hijas; son los mejores padres.

Gracias a nuestros esposos e hijos por siempre estar presentes; acompañándonos y por el apoyo moral que nos han brindado a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado de una u otra manera dándonos una voz de aliento para que no desistiéramos.

Agradecemos a nuestros profesores de la universidad por haber compartido sus conocimientos a lo largo de estos años; a nuestra directora de trabajo, y de manera muy especial, a nuestra asesora metodológica quien nos ha guiado con su paciencia y dedicación en este proyecto.

RESUMEN

La satisfacción del paciente es un indicador crucial y de uso común para medir la calidad de servicios en cualquier sistema de atención médica. La misma tiene un efecto positivo en la mejora clínica, la adherencia y la retención del paciente. Esta satisfacción del paciente, en el departamento de laboratorio clínico, se ve influenciada por la calidad del servicio y el profesionalismo; la información adecuada para la recolección de muestras, la limpieza y la ubicación de la sala de laboratorio, entre otros aspectos.

Debido a que, en el departamento de laboratorio clínico del Hospital Regional de Chepo, aún no se ha reportado estudios de esta temática; hemos decidido presentarlo, el cual tiene como objetivo general investigar y determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo en marzo de 2021.

Para ello, se llevó a cabo una metodología bajo una investigación descriptiva, observacional, transversal y prospectiva. La medición de las variables en estudio se realizó de acuerdo con la escala tipo Lickert de 5 puntos. La población encuestada estuvo conformada por pacientes que acudieron al Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo en el mes de marzo de 2021. Para este estudio se utilizó una muestra de trescientos (300) pacientes.

Los resultados del estudio evidenciaron un alto nivel de satisfacción entre los pacientes que acudieron al Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo durante el mes de marzo de 2021, con un porcentaje del 98.3%. El grupo etario comprendido entre 42 y 57 años representó el 35% de la población encuestada, predominando las mujeres con un 67.7% y los pacientes procedentes de la región de Panamá Este con un 63%. En cuanto a los aspectos tangibles del servicio, se obtuvo un 92.3% de satisfacción, destacándose la valoración positiva de los usuarios respecto a la atención recibida y a las condiciones físicas del laboratorio.

Palabras Clave

Aspectos tangibles, atención al cliente, Calidad, Satisfacción.

ABSTRACT

Patient satisfaction is a crucial and commonly used indicator for measuring service quality in any healthcare system. It has a positive effect on clinical improvement, patient adherence, and retention. Patient satisfaction in the clinical laboratory department is influenced by service quality and professionalism, the adequacy of information provided for sample collection, the cleanliness and location of the laboratory room, among other factors.

Since no studies on this subject have yet been reported in the Clinical Laboratory Department of the Regional Hospital of Chepo, we decided to conduct this research, whose general objective is to investigate and determine the level of patient satisfaction among those who attended the Clinical Laboratory of the Regional Hospital of Chepo in March 2021.

To this end, a descriptive, observational, cross-sectional, and prospective research methodology was carried out. The measurement of the study variables was conducted using a five-point Likert scale. The surveyed population consisted of patients who attended the Clinical Laboratory of the Regional Hospital of Chepo during March 2021. A sample of three hundred (300) patients was used for this study.

The results of the study revealed a high level of satisfaction among patients who attended the Clinical Laboratory of the Regional Hospital of Chepo during March 2021, with a percentage of 98.3%. The age group between 42 and 57 years represented 35% of the surveyed population, with women predominating at 67.7%, and patients from the Panama East region accounting for 63%. Regarding the tangible aspects of the service, a 92.3% satisfaction level was obtained, highlighting the users' positive assessment of the care received and the physical conditions of the laboratory.

Keywords: Tangible aspects, customer service, quality, satisfaction.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
1.EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.1. Descripción del problema de investigación	5
1.1.1Formulación del problema:	6
1.2 Justificación	6
1.3. Objetivos	8
1.3.1. Objetivo general	8
1.3.2. Objetivos específicos	8
1.4. Delimitación de la línea y Sublínea de investigación	8
1.4.1 Línea: Gestión de la Calidad y seguridad de paciente	8
1.4.2 Sublínea: Mejoramiento continuo de la calidad	8
2. Marco Teórico	9
2.1. Marco Histórico – Antecedentes	10
2.2. Marco Referencial	11
2.3 Marco Legal	14
2.4. Marco contextual	16
3. Marco metodológico	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2. Unidades de análisis	27
3.2.1. Población	27
3.2.2. Muestra	27
3.2.3 Criterios de Inclusión y Exclusión	27
3.3. Variables.	28

3.4. Consideraciones éticas	29
3.5. Métodos para la recolección de los datos	30
3.5.1. Instrumento	31
3.5.2. Validez:	31
3.6. Procedimiento	31
4.RESULTADOS	33
4.1. Presentación de los resultados del Análisis univariado	34
4.2. Discusión de los resultados	46
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
ANEXOS	55
Anexo 1. Cronograma de actividades	55
Anexo 2. Presupuesto	56
Anexo 3. Inscripción proyecto	57
Anexo 4. Carta de aval o de no objeción	58
Anexo 5. Registro Resegis	59
Anexo 6. Instrumento	60
Anexo 7. Carta de aprobación por Comité Bioética	61
Anexo 8. Carta revisión profesor español y Diploma	63

ÍNDICES DE FIGURAS

Figura 1. Edad	34
Figura 2. Sexo	34
Figura 3. Lugar de Procedencia	35
Figura 4. La ubicación de la sala de espera es adecuada	36
Figura 5. La iluminación de la sala de espera es adecuada	37
Figura 6. La sala de espera se observa limpia y ordenada	37
Figura 7. La atención se realiza respetando el horario y el orden de llegada	38
Figura 8. La atención, por el personal de recepción del laboratorio, es rápida	38
Figura 9. El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia	39
Figura 10. El personal explicó, de la mejor manera, qué hacer después del registro de las pruebas	39
Figura 11. La ubicación de la sala donde se toman las muestras de sangre es adecuada	40
Figura 12. La iluminación de la sala donde se toman las muestras de sangre es adecuada	41
Figura 13. La sala donde se toman las muestras de sangre se observa limpia y ordenada	41
Figura 14. La extracción de la muestra se realiza respetando el horario y el orden de llegada	42
Figura 15. La atención para tomarse la muestra de laboratorio es rápida	42
Figura 16. El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia	43
Figura 17. El personal explicó, de mejor manera, qué hacer después de la toma de muestra sangre	43
Figura 18. Para terminar, qué percibe en cuanto a la atención que recibió en el laboratorio clínico	44
Figura 19. Nivel de satisfacción de pacientes que acudieron al laboratorio clínico según edad	45
Figura 20. Nivel de satisfacción de pacientes que acudieron al laboratorio clínico según sexo	45
Figura 21. Nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron al laboratorio clínico según el lugar de procedencia	46

INTRODUCCIÓN

La calidad en la atención de los servicios de salud se ha consolidado como un pilar fundamental en la gestión moderna de las instituciones sanitarias. La Organización Mundial de la Salud (OMS) destaca que un servicio óptimo debe ser accesible, eficiente y capaz de satisfacer las necesidades de los pacientes, considerando la máxima satisfacción en salud como un derecho fundamental (Barreto Galeano, 2016). En Panamá, la creciente competitividad entre las instituciones de salud, impulsada por la globalización, ha elevado las expectativas de los usuarios, quienes demandan servicios de mayor calidad y eficiencia.

Dentro de este contexto, los laboratorios clínicos desempeñan un papel determinante; ya que sus resultados son esenciales para el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de los pacientes. Sin embargo, la excelencia técnica y la precisión de los análisis no son los únicos factores que influyen en la percepción de calidad. La experiencia integral del paciente, que abarca desde la recepción y la atención del personal hasta la entrega de resultados, constituye un elemento decisivo en su nivel de satisfacción. La literatura especializada demuestra que una alta satisfacción del usuario no solo refuerza la lealtad del paciente; sino que también sirve como indicador para identificar debilidades y fortalecer los procesos internos (Valls Martínez, 2019; Calderón Pardo, 2018; Quispe, 2018; Manrique y Manrique, 2018).

El Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo, dependencia de la Caja de Seguro Social (CSS), enfrenta desafíos importantes que afectan tanto su desempeño como la percepción de los pacientes, tales como: la limitada disponibilidad de recursos humanos, la infraestructura insuficiente y la ausencia de un sistema formal de registro de quejas. Estas limitaciones han generado insatisfacción en aspectos como el tiempo de espera, la atención del personal y las condiciones de las áreas de espera y flebotomía.

Ante esta situación, la presente investigación busca determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo durante el mes de marzo de 2021. El estudio se enmarca en un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo de corte transversal; lo que permite examinar de manera puntual la situación de los pacientes y analizar tanto las características sociodemográficas como los aspectos tangibles que inciden en su percepción del servicio.

Asimismo, el marco metodológico contempla la definición de la población y muestra, los criterios de inclusión y exclusión, las variables de estudio y su operacionalización; así como las consideraciones éticas que garantizan la confidencialidad y el bienestar de los participantes. También se describen los instrumentos y procedimientos para la recolección de datos, asegurando que la información obtenida sea válida, confiable y pertinente para el análisis.

En conjunto, este estudio proporciona una base sólida para identificar fortalezas y áreas de mejora en la atención del laboratorio clínico; ofreciendo resultados que permitirán optimizar la calidad del servicio, fortalecer la relación con los pacientes y contribuir a un mejor desempeño sanitario en el Hospital Regional de Chepo.

En el presente estudio se determinó que el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron al Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo en marzo de 2021 fue de 98.3%, reflejando un alto grado de conformidad con la atención brindada. Asimismo, se caracterizó a la población participante según sus variables sociodemográficas, encontrándose que el grupo etario predominante correspondió a personas entre 42 y 57 años (35%), el sexo femenino fue el más representativo con un 67.7%, y la mayoría de los pacientes procedían de Panamá Este (63%). En cuanto a los aspectos tangibles del servicio, el nivel de satisfacción alcanzó un 92.3%, lo que evidencia una percepción positiva respecto al espacio físico y la

calidad del servicio. Finalmente, al determinar el nivel de satisfacción con las variables sociodemográficas, se observó que los pacientes de 42 a 49 años (17.6%), las mujeres (68%) y aquellos procedentes de Panamá Este (63%) fueron quienes manifestaron mayores niveles de satisfacción.

CAPÍTULO I:
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema de investigación

La Organización Mundial de la Salud (OMS) da marcada relevancia a las características del servicio de salud, el cual según esta organización deben ser: accesible, eficiente, gestionado adecuadamente y debe satisfacer las necesidades en salud de las personas, así mismo introduce el término: “El goce del grado de satisfacción máxima de salud que se puede lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano”, lo cual está determinado por lo descrito anteriormente.(Andrés Felipe Barreto Galeano, 2016)

En Panamá, debido a la nueva tendencia mundial de globalización de la economía, ha motivado que el nivel de competitividad entre las instituciones de salud se incremente y el usuario demande cada vez más una mejor atención.

Los retos que deben enfrentar los jefes de laboratorio clínico de un Sistema Público a nivel local y nacional son cada vez más complejos debido al incremento en el número de pacientes, aunado a la falta de recursos económicos y humano para enfrentar las crecientes demandas en materia de calidad que tienen los usuarios.

Se ha considerado Instalaciones de Salud del MINSA cercanas que puedan influir en la demanda.

Cabe destacar que el desempeño del Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo de la Caja de Seguro Social sufre de algunas limitaciones como son: escaso recurso humano, falta de espacio físico en algunas áreas lo que acarrea una creciente insatisfacción con los servicios recibidos.

En los últimos meses, los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo manifiestan su insatisfacción por la atención que se les brinda e intervienen a las recepcionistas del laboratorio clínico para conversar con el jefe y expresar,

de manera verbal, sus inquietudes. Se desconoce cuáles son los puntos críticos que están presentando el problema; ya que debido a la falta de información documentada y que no existen quejas escritas por parte de los pacientes en cuanto al proceso de atención, como: tiempo de espera, trato del personal de recepción y del personal de flebotomía o el espacio físico de la sala de espera y de flebotomía.

Para poder brindar una atención es necesario conocer la percepción de los pacientes.

“Insatisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo, durante marzo de 2021”.

1.1.1 Formulación del problema:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo, durante el mes de marzo de 2021?

1.2 Justificación

Los servicios de laboratorio son una parte esencial y básica de todos los sistemas de salud. Los laboratorios ofrecen sus servicios a muchos clientes (pacientes, médicos y programas de salud pública) para que estos tomen sus decisiones basándose en pruebas. En el ámbito hospitalario con respecto a los servicios de Laboratorio Clínico, este juega un papel esencial en el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de enfermedades. Esto supone asegurar la calidad de atención desde la preparación del paciente para la toma de muestra hasta la realización del informe de resultados. (Garriazo Zambrano Eliana Carold, 2016)

En la satisfacción, se toma en cuenta las percepciones de los usuarios y la incorporación de las expectativas de éstos para determinar la calidad.

Con base en lo anterior, es muy importante realizar una evaluación de la calidad de los procesos y servicios que brinda el laboratorio clínico para mejorar la prestación de dichos

servicios a los usuarios, debido a que se han presentado quejas concernientes a una inadecuada infraestructura, un manejo ineficiente en la atención de los pacientes y demora en la entrega de resultados lo que podría ocasionar consecuencias nocivas en la salud de las personas por la demora en los procesos que en él se llevan.

En el laboratorio clínico del Hospital Regional de Chepo, no se ha realizado un trabajo de investigación para evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes; no obstante, por parte de la Dirección Nacional de los Servicios de Salud de la CSS se han llevado a cabo encuestas para saber si los pacientes están satisfechos con el servicio brindado. Además, el presente trabajo de investigación nos servirá para mejorar la atención hacia el paciente. Por esas razones, es importante ejecutar este estudio para conocer la satisfacción en la atención de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del Hospital Regional de Chepo.

La finalidad del presente estudio es evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo; describir los aspectos de la atención que los pacientes perciben. Es por ello por lo que la satisfacción de los pacientes constituye uno de los elementos más importantes a la hora de medir la calidad de los servicios.

A través de este estudio se podrá determinar qué problemas se presentan, y así poder tomar las acciones correctivas necesarias para solucionarlos; elaborando propuestas que nos ayuden a mejorar la atención de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo.

Este estudio será de provecho como aporte al resto de los Laboratorios Clínicos de la Caja de Seguro Social en cuanto al proceso preanalítico de atención del paciente.

Es necesario brindar calidad no solo en los resultados de los exámenes, sino también en la atención que les da el personal a los pacientes.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron al Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo en marzo de 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Caracterizar a los pacientes socio demográficamente que acudieron al Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo, en marzo de 2021.
- Establecer el nivel de satisfacción de los pacientes, con respecto a los aspectos tangibles del Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo, en marzo de 2021.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron al Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo en marzo de 2021, según las variables sociodemográficas.

1.4. Delimitación de la línea y Sublínea de investigación

1.4.1 Línea: Gestión de la Calidad y seguridad de paciente

1.4.2 Sublínea: Mejoramiento continuo de la calidad

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

Marco Teórico

2.1. Marco Histórico – Antecedentes

La satisfacción del usuario en los servicios de salud ha sido objeto de múltiples investigaciones en Latinoamérica, particularmente en el área de los laboratorios clínicos, donde la calidad de la atención influye directamente en la percepción del paciente y en la confianza hacia los servicios sanitarios.

Calderón Pardo (2018), en su tesis “Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Hospital de la Solidaridad, Tacna”, evaluó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un hospital peruano. A través de un diseño cuantitativo, correlacional y transversal, con una muestra de 227 pacientes; encontró que las dimensiones de empatía y seguridad fueron determinantes en la percepción positiva de la atención, mostrando una correlación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente.

Por su parte, Quispe (2018) desarrolló el estudio “Calidad de atención del servicio de laboratorio en usuarios externos del Hospital de Apoyo de Lircay–Huancavelica”, con un enfoque cuantitativo y diseño correlacional, utilizando encuestas estructuradas para evaluar la percepción de los usuarios. Este trabajo permitió identificar brechas en la capacidad de respuesta y trato al usuario, así como áreas de mejora en la atención al cliente y en la gestión interna del laboratorio, lo que demostró que la satisfacción no solo depende de la parte técnica, sino también del componente humano en el servicio.

De manera similar, Manrique y Manrique (2018) en “Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo” midieron la percepción de la calidad en un laboratorio privado. A través de un diseño descriptivo y transversal, determinaron que más del 80% de los usuarios calificaron su experiencia como satisfactoria,

destacando la confiabilidad en los resultados y la empatía del personal como aspectos clave para la satisfacción del paciente.

En conjunto, estos estudios evidencian que la satisfacción del usuario en los laboratorios clínicos depende tanto de la calidad técnica del servicio (rapidez, exactitud de resultados) como de factores relacionados con el trato humano, la comunicación y la seguridad percibida.

En el caso de Panamá, la búsqueda en repositorios académicos y fuentes institucionales no arrojó tesis específicas publicadas antes de 2021 que evaluaran de forma sistemática los niveles de satisfacción en laboratorios clínicos. Sin embargo, se identificaron proyectos universitarios y encuestas institucionales; particularmente de la Caja de Seguro Social, orientados a medir la percepción de la calidad en servicios de salud; incluyendo ocasionalmente laboratorios clínicos, aunque no con la profundidad metodológica ni con el enfoque académico de las tesis peruanas. Esta ausencia de estudios formales en el contexto panameño representa una oportunidad valiosa para el desarrollo de investigaciones locales que fortalezcan la calidad de los servicios clínicos mediante evidencia científica.

2.2. Marco Referencial

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) define la calidad en la satisfacción de las necesidades, perspectivas y expectativas del paciente. (Huerta Medina, 2015).

La satisfacción del paciente es un indicador clave de la calidad en los servicios de salud. Su evaluación permite identificar áreas de mejora en la atención sanitaria y es fundamental para la toma de decisiones en políticas de salud. Diversos estudios han abordado este concepto desde diferentes perspectivas, destacando la importancia de factores como la

comunicación, la empatía y la eficiencia en los servicios prestados. (M.C. Valls Martínez, 2019)

La evaluación del nivel de satisfacción del usuario de los servicios que recibe del Laboratorio Clínico constituye una vía de retroalimentación para el perfeccionamiento de la gestión de calidad y, consecuentemente, la calidad de la atención que se brinda. (Jinez Jinez, Rojas, Valdés Rodríguez, & Marcel, 2006).

La satisfacción del paciente puede entenderse como el agrado hacia los servicios de salud, los asentadores, el interés, cuidado y la atención recibida; todo esto establece como un objetivo primordial para que los gerentes puedan realizar evaluaciones de las intervenciones. (Manrique Meza & Manrique Mezan, 2018).

El nivel de satisfacción es una variable directamente evaluada por los pacientes o usuarios, que es el resultado de las perspectivas y expectativas del paciente entre lo esperado y lo experimentado en diferentes dimensiones del ámbito de la salud y contiene emociones integrales y específicas sobre cosas tan diferentes como la actitud del personal que les ha atendido o las características del establecimiento que los ha acogido. (Manrique Meza & Manrique Mezan, 2018).

Los análisis de satisfacción del paciente deben dotar de información a los profesionales de salud, así como a los gestores y administradores del sistema de salud. Sin embargo, a pesar de la generalización de este tipo de estudios, aún no son suficientemente utilizados como herramienta de gestión, quizá porque suelen enfocarse más al personal de salud, en sus diferentes vertientes. Ahora bien, desarrollar encuestas de satisfacción para evaluar la calidad de los servicios prestados es una medida de responsabilidad, puesto que proporcionan información útil sobre el desarrollo de las políticas a llevar a cabo, que deben perseguir implantar programas de evaluación y mejora de la calidad encaminados a

maximizar la satisfacción del paciente con el menor costo posible y siempre mediante estructuras orientadas al paciente. (M.C. Valls Martínez, 2019)

Diversos estudios han identificado factores que influyen en la satisfacción del paciente:

- Calidad Técnica: competencia profesional y eficacia en los tratamientos.
- Calidad Funcional: aspectos como la accesibilidad, tiempos de espera y ambiente del centro de salud.
- Relación Interpersonal: actitudes del personal de salud, empatía y comunicación con el paciente.

Para poder brindar un cuidado y buena atención de calidad, es necesario abordar las inquietudes de los pacientes. Es por eso por lo que la participación del personal de salud, en el tiempo de espera, el trato que le dan, si respetan su privacidad, que la atención sea asequible para todos; pero, sobre todo, que adquieran el servicio que esperaban. Como toda persona, el paciente tiene todo el derecho de recibir el respeto que se merece, la información de acuerdo con sus necesidades y que sea equitativo para todos los usuarios. Es necesario aclarar que el objetivo principal de todo centro o establecimiento de salud es satisfacer las necesidades de los pacientes. (Manrique Meza & Manrique Mezan, 2018).

La satisfacción del paciente es un indicador clave de la calidad del servicio de salud. Comprender sus determinantes y cómo se puede mejorar es esencial para optimizar la atención sanitaria y fomentar la lealtad del paciente hacia las instituciones de salud. (M.C. Valls Martínez, 2019)

La satisfacción del paciente es uno de los resultados más importantes de prestación de servicios de salud de buena calidad, dado que contribuye de manera precisa en su

comportamiento; y depende no sólo de la calidad de los servicios ofrecidos, sino también de sus expectativas relacionadas a la atención. El interés de este estudio surge ante las preguntas frecuentes que realizan los pacientes en cuanto a la toma de muestra, en la entrega de resultados. (Manrique Meza & Manrique Mezan, 2018).

Los laboratorios ofrecen sus servicios a muchos clientes (pacientes, médicos y programas de salud pública) para que estos tomen sus decisiones basándose en pruebas. En el ámbito hospitalario con respecto a los servicios de Laboratorio Clínico, este juega un papel esencial en el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de enfermedades. Esto supone asegurar la calidad de atención desde la preparación del paciente para la toma de muestra hasta la realización del informe de resultados. (Garriazo Zambrano Eliana Carold, 2016)

2.3 Marco Legal

El funcionamiento y la supervisión de los laboratorios clínicos en Panamá están regulados por diversas leyes, decretos y normas técnicas que buscan garantizar la calidad del servicio, la seguridad de los pacientes y la competencia profesional del personal. Estos instrumentos legales son fundamentales para analizar los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de laboratorios clínicos, como el del Hospital de Chepo.

1. Ley 66 de 10 de noviembre de 1947 – Código Sanitario

Establece las disposiciones generales de salubridad y sanidad pública en Panamá, incluyendo la obligación de que los hospitales cuenten con laboratorios clínicos debidamente equipados y que los laboratorios privados estén bajo supervisión de un laboratorio central de higiene pública.

2. Ley 74 de 9 de octubre de 1978 – Reglamenta la profesión de laboratorista clínico

Define quién puede ejercer como laboratorista clínico, los requisitos de titulación y la necesidad de contar con licencia profesional, asegurando que los laboratorios cuenten con personal competente para garantizar la calidad de los análisis y la atención al paciente.

3. Ley 8 de 27 de abril de 1983 – Adiciones a la Ley 74 de 1978

Complementa la Ley 74, estableciendo requisitos adicionales para la dirección de laboratorios clínicos, así como derechos y responsabilidades del personal profesional, lo que influye en la organización y atención que reciben los usuarios.

4. Decreto Ejecutivo N° 463 de 28 de octubre de 2016

Regula la formación y funciones del técnico asistente y del auxiliar de laboratorio clínico, definiendo criterios de desempeño y competencias, lo que impacta directamente en la calidad de atención percibida por los usuarios.

5. Resolución N° 1 del Consejo Técnico de Salud (1994)

Establece los requisitos mínimos obligatorios para la apertura y operación de laboratorios clínicos, incluyendo infraestructura, equipamiento y procedimientos de control de calidad, asegurando que los usuarios reciban un servicio seguro y confiable.

6. Norma técnica DGNTI-COPANIT ISO 15189:2012 (Resolución N° 10 del Ministerio de Comercio e Industrias, 2022)

Aunque fue adoptada oficialmente después de 2021, esta norma refleja los estándares internacionales de calidad y competencia técnica que deben cumplir los laboratorios clínicos, incluyendo procesos, documentación y gestión de calidad, los cuales influyen en la percepción de los usuarios sobre la atención recibida.

2.4. Marco contextual

Reseña Histórica de la Caja de Seguro Social

La comunidad nacional, de la cual forma parte un amplio sector de Patronos, Asegurados y Beneficiarios, y de manera particular, los funcionarios que prestamos servicios en la Caja de Seguro Social de Panamá hemos venido observando cada año el amplio camino recorrido por la seguridad social y la impresionante transformación que esta Institución ha podido lograr en sus años de funcionamiento.

Principios Fundamentales

Esta evolución histórica, que le ha dado a la Caja una personalidad definida, inspirada en sagrados principios, ha estado acompañada de logros importantes y sostenidos en aspectos de cobertura poblacional; en lo que respecta a los beneficios de las prestaciones médicas y económicas, y en la magnitud de los recursos disponibles: humanos, físicos y -aunque confrontando graves dificultades en los últimos años- financieros.

Al arribar a los 63 años de su fundación, la Caja de Seguro Social de Panamá ha logrado establecer una tradición de servicios caracterizada por la búsqueda constante de la justicia social, enmarcada en los principios fundamentales de universalidad, integridad, solidaridad, equidad y participación. Estos fundamentos han caracterizado los regímenes de seguridad social más desarrollados de la época actual.

Fundación y Antecedentes Históricos

La Caja de Seguro Social fue fundada por medio de la Ley 23 del 21 de marzo de 1941. Dicha Ley empezó a regir a partir del 31 de marzo de ese mismo año, por lo cual, el día de la Seguridad Social en Panamá se conmemora en esa fecha. Ahora bien, no fue a partir de ese momento que existieron en nuestro país sistemas previsionales; ciertamente, desde los

inicios de nuestra vida republicana habían existido leyes tendientes a brindar protección a la clase trabajadora.

Fue la primera que se dictó en materia de protección al trabajador panameño en relación con accidentes de trabajo. Después, se promulgó la Ley 9a. de 1924, que establece un sistema de jubilación para los telegrafistas. Luego, siguió la Ley 65 de 1926, para empleados de la Agencia Postal de Panamá, del Banco Nacional de Panamá y del Hospital Santo Tomás y después, la Ley 78 de 1930 para los maestros.

La Caja de Seguro Social (CSS) de Panamá ofrece servicios médicos (atención general, especializada, hospitalaria, odontológica, laboratorio y farmacia) y prestaciones económicas como pensiones, subsidios por enfermedad, maternidad y riesgos profesionales, entre otros. También cuenta con plataformas digitales como Mi Caja Digital y Tramites.css.gob.pa para realizar trámites en línea.

Servicios Médicos:

- Atención general y especializada: acceso a consultas médicas por diversos padecimientos.
- Hospitalización: cubre la atención en caso de requerir internamiento.
- Servicios de laboratorio y radiología: realización de análisis clínicos y estudios de imagen.
- Odontología: atención dental para los asegurados.
- Farmacia: suministro de medicamentos.
- Servicios de maternidad: atención durante el embarazo, parto y postparto.

Prestaciones Económicas:

- Pensiones y jubilaciones: pago de beneficios por vejez o invalidez.

- Subsidios: ayuda económica por enfermedad común, maternidad y riesgos profesionales.
- Auxilio por funeral: beneficio para cubrir gastos funerarios.
- Asignación familiar por vejez: apoyo a pensionados.

Servicios digitales y en línea:

- Mi Caja Digital: un portal de autoservicio para acceder a varios servicios.
- Tramites.css.gob.pa: plataforma para realizar trámites en línea, como afiliaciones y solicitud de pensiones.
- Citas.css.gob.pa: sistema para agendar citas médicas por internet.
- Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas (SIPE): sistema para la gestión de planillas y pagos.
- Paz y Salvo: consulta y obtención de la paz y salvo en línea.

Otros servicios y trámites:

Afiliación de dependientes: proceso en línea para afiliar a miembros de la familia.

Constancia de fe de vida: documento que certifica la existencia del asegurado.

Corrección de la Cuenta Individual: permite corregir datos en el historial de aportes.

Préstamos Personales: ofrece préstamos para jubilados y pensionados.

Los laboratorios clínicos de la Caja de Seguro Social (CSS) cumplen un rol fundamental en el sistema de salud, ya que permiten la obtención de información precisa y confiable para la toma de decisiones médicas. Su correcto funcionamiento depende de la infraestructura, equipamiento, personal capacitado, procedimientos estandarizados y cumplimiento de normas técnicas y legales.

En el contexto de la satisfacción del usuario, la Caja de Seguro Social (CSS) ha desarrollado mecanismos de evaluación y control de calidad; incluyendo encuestas de percepción y seguimiento de indicadores de servicio, tales como:

- Tiempo de espera para la toma de muestras y entrega de resultados.
- Atención del personal, considerando cortesía, empatía y claridad en la información proporcionada.
- Accesibilidad y organización del servicio, incluyendo citas, horarios y ubicación de los laboratorios.
- Exactitud y confiabilidad de los resultados de laboratorio.

Diversos estudios y encuestas de la CSS han mostrado que la satisfacción de los usuarios está estrechamente relacionada con la eficiencia de los procesos, la atención del personal y la percepción de seguridad y confiabilidad en los resultados de laboratorio. Por ello, medir el nivel de satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico del Hospital de Chepo en 2021, permite identificar fortalezas y áreas por mejorar dentro de los servicios ofrecidos por la CSS; contribuyendo al fortalecimiento de la calidad de atención en la institución.

Reseña histórica del origen de los Laboratorios Clínicos

El paso de la medida de observación a la medicina de laboratorio, originada en los descubrimientos bacteriológicos de Louis Pasteur, en los conocimientos fisiopatológicos de Claude Bernard, y apoyados en la perspectiva positivista del método experimental de Comte, son la base embriogénica de un saber institucionalizado en las dos últimas décadas del siglo XIX en Europa y Norteamérica. En esta última, el anuncio en 1880 de una nueva institución en salud pública, el laboratorio diagnóstico para la aplicación de la bacteriología en la ciudad

de Nueva York, introduce el saber preventivo y de control microbiológico de la enfermedad, que convierte el laboratorio en un importante instrumento científico, el cual permitió la implementación de programas de salud pública y la necesidad de un personal calificado en los métodos de diagnóstico.(Solís, 2009; Cañarte Velez & Cañarte Quimis, 2018).

Rápidamente, los países latinoamericanos incursionaron en las prácticas de laboratorio hasta llegar a Colombia en 1884, cuando comienzan a realizarse las primeras investigaciones bacteriológicas en laboratorios particulares, apoyadas e impulsadas por el médico veterinario francés Claude Vericel.

Posteriormente, a inicios del siglo XX en Colombia, y bajo las orientaciones del modelo bacteriológico norteamericano y francés, los laboratorios creados se constituyeron en centros de investigación y en empresas productoras de vacunas, íntimamente ligadas al diagnóstico patológico, como lo expone Emilio Quevedo en el texto. “El tránsito desde la higiene hacia la salud pública en América Latina”. (Solís, 2009).

La preocupación por conocer las causas de mortalidad infantil y las condiciones de vida de mineros y obreros del ferrocarril, motivaron los estudios parasitológicos en los años 20. De manera similar fluyó la bacteriología como herramienta científico-técnica para interpretar el carácter social de la tuberculosis, examinar las condiciones ambientales de la población y luchar contra las enfermedades venéreas y leprosas, con el único fin de mejorar las condiciones de salubridad.

En los años 20, la síntesis de muchos elementos científicos- técnicos y el surgimiento de múltiples necesidades económicas, sanitarias, políticas y sociales, fueron motivo de preocupación social, por lo que las instituciones educadoras iniciaron procesos de formación profesional para abordar los problemas de la salud propios de la región. De esta manera, en Antioquia, la Escuela de Medicina de ese entonces, hoy Facultad de Medicina, asumió los

estudios de bacteriología y clínica tropical, en cabeza del médico Gabriel Toro Villa, quien promovió la capacitación de un buen número de personas venidas de diferentes pueblos del departamento, con el fin de adiestrarlas en las técnicas de laboratorio para el manejo de enfermedades tropicales. (Solís, 2009).

La presente investigación se contextualiza en el Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo.

Desde hace 41 años, el hospital Regional de Chepo de la Caja de Seguro Social brinda sus servicios a más de 137 mil habitantes de este distrito y áreas aledañas, asegurados y no asegurados. Inaugurado un 28 de octubre de 1977; hasta hoy día, denominado “La Gran Esperanza de Panamá Este”.

Este hospital fue construido a un costo de 2,000,000.00 (dos millones de balboas), sobre un área de 10,000 metros cuadrados, bajo el concepto de la integración de salud, donde todos los ciudadanos, sin distinción de ninguna índole, tendrían derecho a todos los servicios de salud. (León, 2019).

Este centro hospitalario está ubicado en los terrenos de Higuera, hoy Santa Isabel, denominado La Loma Grande.

En aquella época, se contaba con seis especialidades como Medicina Interna, Cirugía General, Pediatría, Gineco-Obstetricia, Medicina General y Odontología. Hoy día se han anexado ocho especialidades más como: Ortopedia, Psiquiatría, Oftalmología, Maxilofacial, Dermatología, Urología. Contando hoy día con 13 especialidades para la atención de los usuarios de este distrito y áreas de responsabilidad aledañas.

Además, se cuenta con los servicios de Laboratorio clínico, Radiología, Farmacia y Programas de Salud que se han ido complementando con el correr de los tiempos y las necesidades de los usuarios; implementando así, programas de salud como Médico de

Cabecera, Sistema de Atención Domiciliaria Integral (SADI), Maternal, Infantil, Escolar y Adolescentes, Salud de Adultos, Tercera Edad, Epidemiología, Salud Mental, Clínica de Heridas y Clínicas de Diabetes.

De igual manera, cuenta con sala de Hospitalización como: Ginecología y Parto, Pediatría, Medicina y Cirugía, y Servicios Técnicos como: Fisioterapia, Fonoaudiología, Psicología, Nutrición y Terapia de Estimulación Temprana; Servicio de Urgencia, Docencia y cuenta con un Salón de Operaciones con cuatro quirófanos.

El laboratorio clínico del Hospital Regional de Chepo abrió sus puertas un 28 de octubre de 1977 en conjunto con la apertura del Hospital Regional de Chepo, como un laboratorio clínico general. En la actualidad, es un centro de atención para pacientes asegurados y no asegurados de análisis clínico de la región, proporcionando una gran variedad de servicios diferenciales como: pruebas de hematología y coagulación, química general, urinálisis, parasitología, bacteriología, química especial. Cuenta con una sala de espera, área de recepción, cubículos adecuados para extracción sanguínea y las diferentes secciones para análisis de muestras. También cuenta con un personal capacitado e idóneo.

Está certificado por la Norma ISO 9001- 2015, la cual se adquirió en el mes de octubre del año 2019.

El Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo al igual que el resto de los laboratorios clínicos de la Caja de Seguro Social, tiene una **Misión**: “SOMOS UNA RED DE LABORATORIOS CLÍNICOS DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL RESPONSABLES DE PROVEER RESULTADOS DE ANÁLISIS CLÍNICOS EN FORMA PERMANENTE, CONFIABLES, PRECISOS Y OPORTUNOS CON LA SUBSECUENTE INTERPRETACIÓN, INFORME Y RECOMENDACIÓN, CON LAS CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD Y ÉTICA EN EL TRABAJO PARA CUMPLIR

CON LOS REQUISITOS DE MÉDICOS Y PACIENTES CON LOS RECURSOS DISPONIBLES; CONTRIBUYENDO A LA PROMOCIÓN DE LA SALUD, LA PREVENCIÓN, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTO, CONTROL Y REHABILITACIÓN DE LAS ENFERMEDADES DE LOS ASEGURADOS, BENEFICIARIOS Y NO ASEGURADOS”. Y una **Visión**: “SER RECONOCIDOS COMO LA RED DE LABORATORIOS CLÍNICOS DE MAYOR CONFIABILIDAD DIAGNÓSTICA EN LA REPÚBLICA DE PANAMÁ”. (CSS, 2018)

En el año 2020, el laboratorio clínico del Hospital de Chepo atendió 39,017 pacientes.

La población de estudio fue tomada por datos estadísticos del laboratorio donde aproximadamente se atendían tres mil pacientes mensualmente; de este universo, se tomó el diez por ciento siendo nuestra muestra trecientos (300) pacientes del mes de marzo de 2021.

El propósito del estudio fue evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en el laboratorio clínico del Hospital Regional de Chepo en marzo de 2021, y describir aquellos aspectos de la atención que la población percibe como insatisfactorios para brindar un mejor servicio de calidad y que son susceptibles de mejorar en beneficio del paciente.

En cuanto a antecedentes internacionales, según Calderón, Renato (2018), realizó un estudio titulado “Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero de 2018”. El tipo de investigación es aplicada, de enfoque cuantitativo y de un nivel correlacional, de diseño no experimental - transversal. La población estaba formada por pacientes de nacionalidad peruana y extranjera atendidos en el servicio de laboratorio clínico con una muestra de 227 pacientes, a los cuales se les administró un cuestionario de Satisfacción del paciente adaptado del modelo SERVQUAL y uno de calidad de atención basado en las dimensiones de la calidad de autoría

propia; contando con validez y un alto nivel de confiabilidad. Los datos fueron analizados con el estadístico IBM SPSS Statistics 23.0.

Los resultados indicaron una satisfacción global de 97.5%, donde las dimensiones mejores calificadas fueron: Seguridad (82.9%) y Aspectos tangibles (80.9%); además, se evidenció una percepción de la calidad como muy buena del 71.6%, donde la dimensión mejor calificada fue entorno (80.2%). Las conclusiones precisaron que el nivel de Satisfacción del paciente tiene relación con la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico y sus diferentes dimensiones. (Pardo, 2018)

Según Peralta C. et al. (2016), realizaron un estudio titulado: Opinión de los pacientes externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Hospital Tela, Honduras, noviembre – diciembre, 2015; donde indican que el nivel de satisfacción de los pacientes es primordial para poder medir el triunfo logrado por cualquier tipo de institución. (Manrique Meza & Manrique Meza, 2018).

Es por ello por lo que se plantearon el objetivo de evaluar la opinión de los usuarios externos, utilizaron como instrumento la encuesta SERVQUAL modificada. Cuyos resultados de la encuesta realiza a 367 usuarios, de las cuales el 74% corresponde al sexo femenino y 26% al sexo masculino; la dimensión bienes tangible y empatía con -17; con un -33; dimensión capacidad respuesta: -31; dimensión seguridad: -26; índice de calidad del servicio: -24.8. En conclusión, al clasificar la calidad del servicio, la dimensión -17 con la brecha más alejada del cero fue la confiabilidad y las más cercanas al cero fueron los bienes tangibles y la empatía; según la percepción y la expectativa de los usuarios cumple el estándar de calidad moderadamente. (Manrique Meza & Manrique Meza, 2018)

Según Jinez et al. (2016), ejecutaron un estudio titulado “Evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes externos del laboratorio clínico «Dayana», indican que la

apreciación del paciente externo es primordial para evaluar los criterios sobre el grado de satisfacción, la calidad y confiabilidad del servicio que brinda dicho laboratorio; es por ello, por lo que proponen el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción. El método de estudio que utilizaron fue transversal, observacional cuali-cuantitativo, utilizaron como técnica las encuestas anónimas a 351 pacientes, cuyos resultados obtenidos sobre la calidad de la atención encontraron que muy bien (MB) tiene una media de 291 ± 16.27 y bien (B) tiene una media de 75.5 ± 15.25 que determinaron una correlación perfecta positiva entre los niveles de satisfacción de los usuarios. (Manrique Meza & Manrique Mezan, 2018).

Los resultados se evaluaron de MB por 288 pacientes que corresponde al 79% y de B por 76 que corresponde el 21%. En cuanto a las dimensiones del trabajo, los pacientes con mayor frecuencia eligieron la confiabilidad, seguido de los precios módicos. Los pacientes del IESS consideraron la atención, de MB con un 82% y B con un 18%. De acuerdo con la información que brinda el personal con un 100% MB. De acuerdo con la percepción en general de la atención brindada, los pacientes califican como MB con un 77%. A la conclusión que llegaron fue que la satisfacción manifestada por los pacientes muestra la calidad de los servicios de salud del Laboratorio Clínico. (Manrique Meza && Manrique Meza, 2018).

La satisfacción del paciente está considerada como un elemento deseable e importante, que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en Salud Pública siendo considerada desde hace poco más de una década, uno de los ejes más importantes de evaluación de los servicios de salud. (Manrique Meza && Manrique Meza, 2018).

CAPÍTULO 3:
MARCO METODOLÓGICO

Marco metodológico

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es una investigación descriptiva, con enfoque cuantitativo de corte transversal.

3.2. Unidades de análisis

3.2.1. Población

La población del presente estudio estuvo conformada por pacientes que acudieron al Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo en el mes de marzo de 2021.

El Hospital de Chepo atendía aproximadamente tres mil pacientes por mes.

3.2.2. Muestra

Para este estudio se utilizó una muestra por conveniencia en donde participaron una muestra significativa de trescientos (300) pacientes.

3.2.3 Criterios de Inclusión y Exclusión

- Criterio de inclusión: se consideró los pacientes de consulta externa que fueron atendidos en el laboratorio clínico en horario de 6:00 a.m. a 9:00 a.m., mayores de 18 años. Durante el periodo de estudio.
- Criterio de exclusión: Pacientes con limitación cognitiva que no le permita comprender la encuesta.

3.3. Variables.

Definiciones operacionales de las variables

1. Características sociodemográficas:

- Edad: años de vida desde el nacimiento según lo referido en la encuesta.
- Sexo: masculino, femenino y prefiero no responder.
- Lugar de procedencia: lugar donde reside el paciente que demanda el servicio:

Darién, Panamá Este, Panamá Centro, Extranjero y Otros (el resto del territorio nacional)

2. Satisfacción del paciente: en cuanto a la percepción del paciente.

- Muy insatisfecho, Insatisfecho, Indiferente, Satisfecho y Muy satisfecho.

La medición de las variables en estudio se realizó de acuerdo con la escala tipo Lickert de 5 puntos, donde: 1 corresponde a “muy insatisfecho”, 2 “insatisfecho”, 3 “indiferente”, 4 “satisfecho” y 5 “Muy satisfecho” para evaluar la satisfacción del paciente (Pardo, 2018).

3. Aspectos tangibles:

➤ Espacio físico de sala de espera:

- La ubicación de la sala de espera es adecuada.
- La iluminación de la sala de espera es adecuada.
- La sala de espera se observa limpia y ordenada.

➤ Atención recibida por el personal de recepción:

- La atención se realiza respetando el horario y el orden de llegada.
- La atención por el personal de recepción del laboratorio es rápida.
- El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.
- El personal explicó, de la mejor manera, qué hacer después del registro de las

pruebas.

- Espacio físico de la sala donde se toman las muestras de sangre:
 - La ubicación de la sala donde se toman las muestras de sangre es adecuada.
 - La iluminación de la sala donde se toman las muestras de sangre es adecuada.
 - La sala donde se toman las muestras de sangre se observa limpia y ordenada.
- Atención recibida por el personal donde se toman las muestras sangre.
 - La extracción de las muestras se realiza respetando el horario y el orden de llegada.
 - La atención para tomarse la muestra de laboratorio es rápida.
 - El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.
 - El personal explicó, de la mejor manera, qué hacer después de la toma de muestra de sangre.

La medición de las variables en estudio se realizó de acuerdo con la escala tipo Lickert de 5 puntos: 1 corresponderá a “muy mala”, 2 “mala”, 3 “regular”, 4 “Buena” y 5 “muy buena” para evaluar la variable aspectos tangibles.

3.4. Consideraciones éticas

Este estudio fue presentado ante el comité de bioética de la Universidad Santander para su respectiva evaluación y aprobación.

Se solicitó visto bueno del director médico del Hospital Regional de Chepo para la realización de las encuestas a los pacientes que acudieron al Laboratorio Clínico de dicho hospital.

Se les solicitó a los pacientes su consentimiento de manera verbal.

Se elaboró un libro de códigos en un archivo de Excel resguardado en la computadora de las investigadoras con la información confidencial de los participantes en caso de monitorias o auditorias.

Después de la encuesta, estos documentos fueron almacenados y archivados bajo llave en el departamento de Laboratorio Clínico por cinco años como mínimo según se establece, donde solamente los investigadores tendrán acceso; luego serán destruidos de acuerdo con los procedimientos autorizados.

3.5. Métodos para la recolección de los datos

La técnica que se utilizó en el presente estudio de investigación fue la encuesta. La cual tuvo validez por expertos.

Luego de la aprobación regulatoria y la autorización definitiva por parte del nivel central de docencia de la Caja de Seguro Social, se hizo una solicitud a la Dirección Médica para el aval de una intervención por medio de una encuesta a los pacientes del Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo. Luego de obtenido el visto bueno, nos acercamos al jefe del respectivo servicio para que estuviera anuente al estudio que se iba a realizar, y a la vez nos facilitó el total de pacientes atendidos por mes, del cual se encuestó al 10% de estos. Obtenida esta información se le proporcionó los días que se estaría realizando dichas encuestas.

Durante los días establecidos, acudimos a la sala de espera y de flebotomía del Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo en el horario matutino y se les solicitó a los pacientes que habían completado su atención en el departamento, su participación en una encuesta para medir el nivel de satisfacción.

Después de aceptar, se les aplicó la encuesta que tomó 5 minutos; en esta encuesta se utilizó un listado de dos preguntas abiertas y ocho preguntas cerradas para que los usuarios

contestaran por escrito. De ser necesario, a los mismos se les orientó sobre cómo llenar dichas encuestas.

3.5.1. Instrumento

Instrumento adaptado de Instrumento ServQual.

3.5.2. Validez:

Se validó el instrumento a partir de la revisión de expertos, quienes evaluaron su constructo y consistencia para garantizar que las preguntas fueran adecuadas a los objetivos del estudio y abordaran de manera efectiva los factores asociados con la satisfacción del paciente.

Antes de su implementación, el instrumento fue sometido a un proceso de validación mediante una prueba piloto aplicada a un pequeño grupo de pacientes, conformado por 15 participantes seleccionados según el muestreo. Este proceso permitió evaluar la claridad de las preguntas, su pertinencia y la consistencia de las respuestas, realizando los ajustes necesarios antes de su aplicación definitiva.

3.6. Procedimiento

Se informó el objeto de investigación, así como las razones vinculadas con el estudio y la población seleccionada.

Se otorgó acceso a la encuesta, se les solicitó su consentimiento de forma verbal para participar en la encuesta.

Asimismo, se brindó orientación sobre el instrumento, y los datos fueron almacenados automáticamente en Google Forms.

Los datos obtenidos fueron tabulados mediante el programa Microsoft Excel, donde se estructuraron las variables para su posterior análisis. Esto permitió evaluar las variables

del estudio y obtener resultados significativos que respondieran a los objetivos planteados. De esta manera, se garantizó el cumplimiento de los estándares éticos y metodológicos establecidos para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO 4:
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE
LOS RESULTADOS

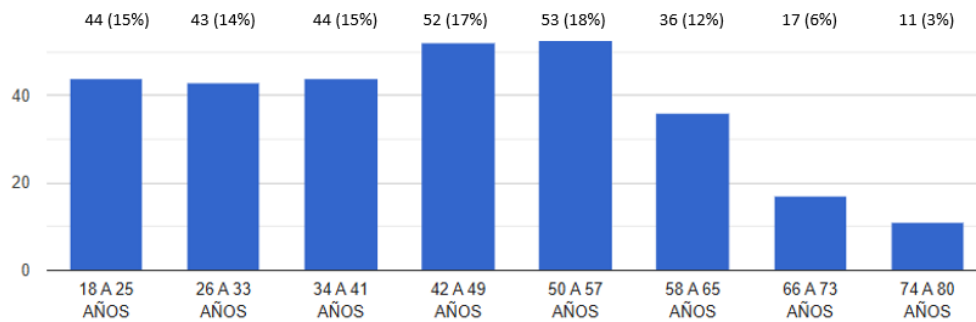
4.RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados del Análisis univariado

4.1.1 Caracterización

Figura 1

Edad

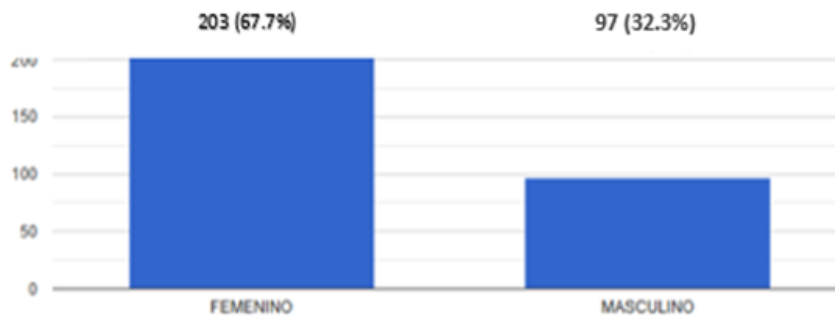


Nota: elaboración Propia

Análisis: La edad mayormente representada en los pacientes fue de 50 a 57 años con un 18%, seguido de pacientes con edad entre 42 a 49 años con un 17%; la población menormente representada estuvo entre las edades de 74 a 80 años con un 3%

Figura 2

Sexo

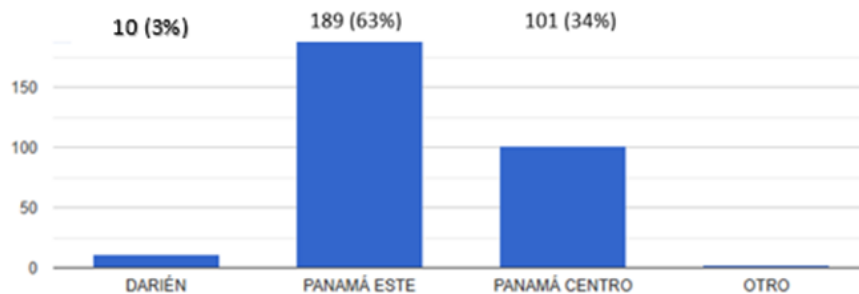


Nota: elaboración Propia

Análisis: el sexo de los pacientes estuvo mayormente representado en la población femenina con un 67.7%.

Figura 3

Lugar de Procedencia



Nota: elaboración Propia

Análisis: el lugar de procedencia de los pacientes mayormente fue de Panamá Éste con un 63%, seguido de Panamá Centro con un 34%

A continuación, se encuentran las preguntas relacionadas con 5 dimensiones, las cuales fueron analizadas desde los aspectos tangibles como son:

- Espacio físico de la sala de espera
- Atención recibida por el personal de recepción
- Espacio físico de la sala donde se toman las muestras de sangre
- Atención recibida por el personal donde se toman la muestra de sangre

Estas dimensiones fueron valoradas con una escala Likert de Muy malo a Muy bueno así:

1: Muy malo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno y 5: Muy bueno.

Para la interpretación de los datos se tendrán en cuenta los aspectos: Muy malo y Malo como negativos y se analizarán con la sumatoria de las dos escalas; como neutros, se tomará solamente la escala Regular y como aspectos positivos se tendrán en cuenta las escalas de Bueno y Muy bueno.

Y desde la Dimensión de Satisfacción del paciente, un solo aspecto relacionado con:

- Atención recibida en el laboratorio clínico

Esta dimensión fue valorada con una escala de Muy insatisfecho a Muy satisfecho así:

1: Muy insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Indiferente, 4: Satisfecho y 5: Muy satisfecho.

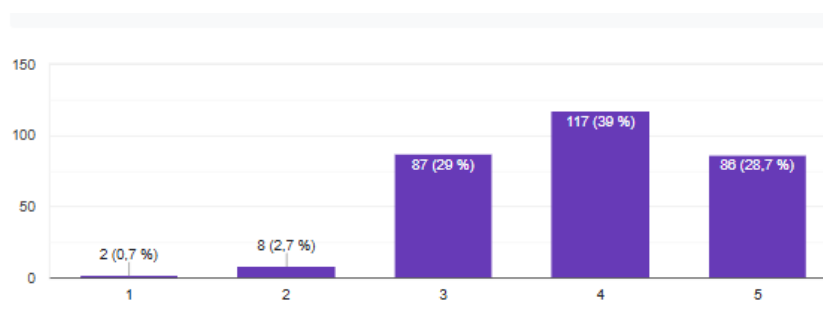
Para la interpretación de los datos se tendrán en cuenta los aspectos Muy insatisfecho e Insatisfecho como negativos y se analizarán con la sumatoria de las dos escalas; como neutros, se tomará solamente la escala Indiferente, y como aspectos positivos se tendrán en cuenta las escalas de Satisfecho y Muy satisfecho.

4.1.2 Análisis dimensiones Aspectos tangibles.

a. Satisfacción del paciente respecto al espacio físico de la sala de espera

Figura 4

La ubicación de la sala de espera es adecuada

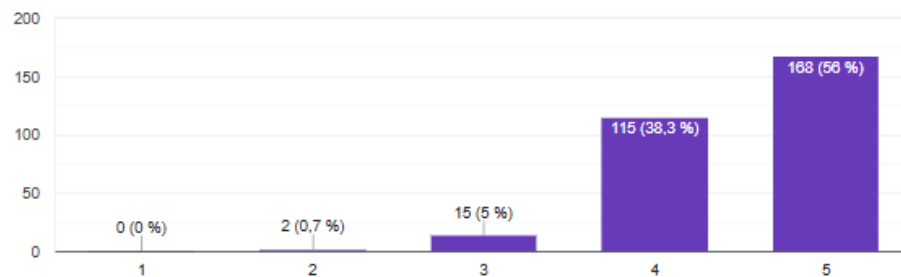


Nota: elaboración Propia

Análisis: el 67.7% de los pacientes considera adecuada la ubicación de la sala de espera del laboratorio clínico.

Figura 5

La iluminación de la sala de espera es adecuada

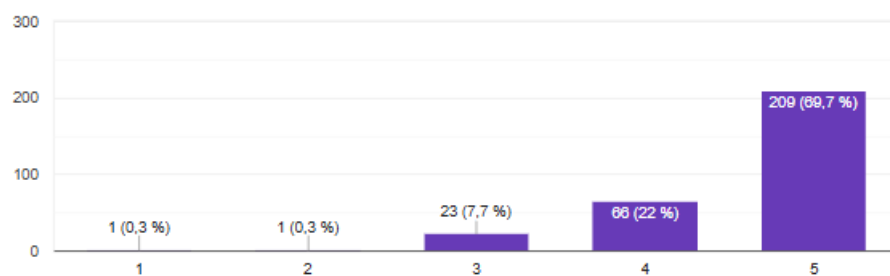


Nota: elaboración Propia

Análisis: el 94.3% de los pacientes considera adecuada la iluminación de la sala de espera del laboratorio clínico.

Figura 6

La sala de espera se observa limpia y ordenada



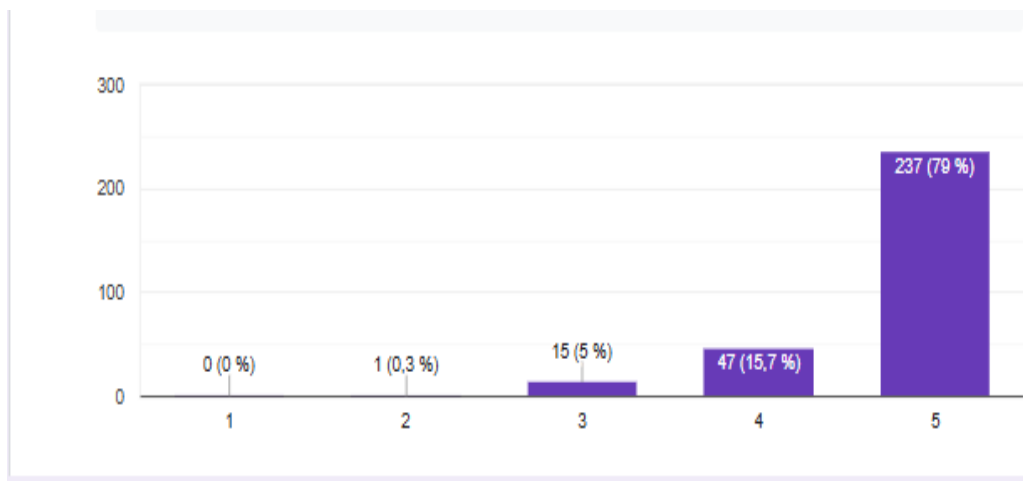
Nota: elaboración Propia

Análisis: el 91.7% de los pacientes considera que la sala de espera del laboratorio clínico se observa limpia y ordenada.

b. Satisfacción del paciente respecto a la atención recibida por el personal de recepción

Figura 7

La atención se realiza respetando el horario y el orden de llegada

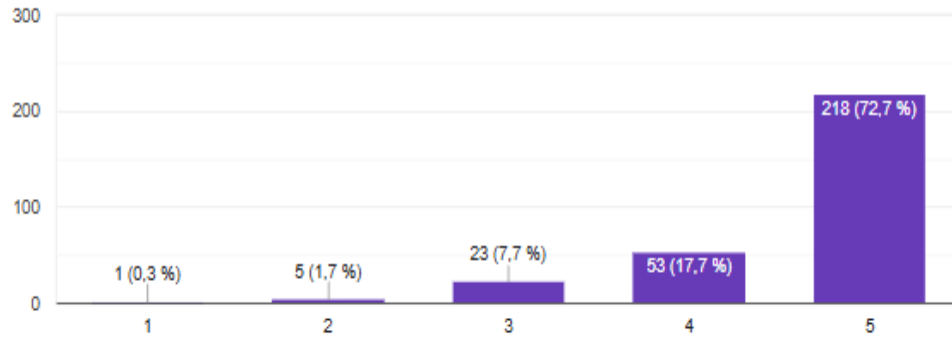


Nota: elaboración Propia

Análisis: el 94.7% de los pacientes considera que la atención por parte de los trabajadores de recepción del laboratorio clínico se realiza respetando el horario y el orden de llegada.

Figura 8

La atención por el personal de recepción del laboratorio es rápida

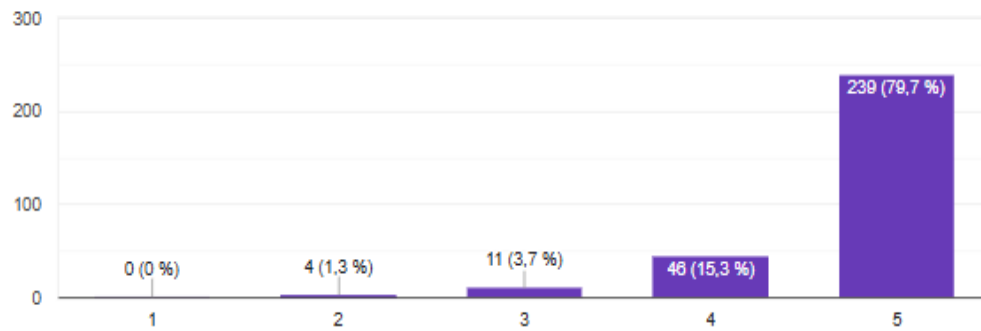


Nota: elaboración Propia

Análisis: el 90.4% de los pacientes considera rápida la atención recibida por parte del personal de recepción del laboratorio clínico.

Figura 9

El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia

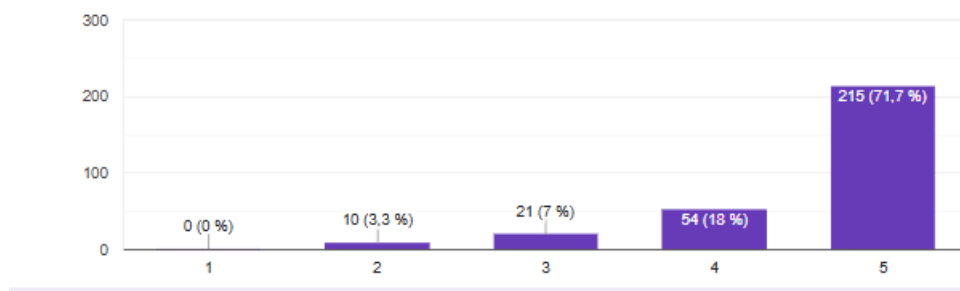


Nota: elaboración Propia

Análisis: el 95% de los pacientes considera que el personal de recepción lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.

Figura 10

El personal explicó, de la mejor manera, qué hacer después del registro de las pruebas



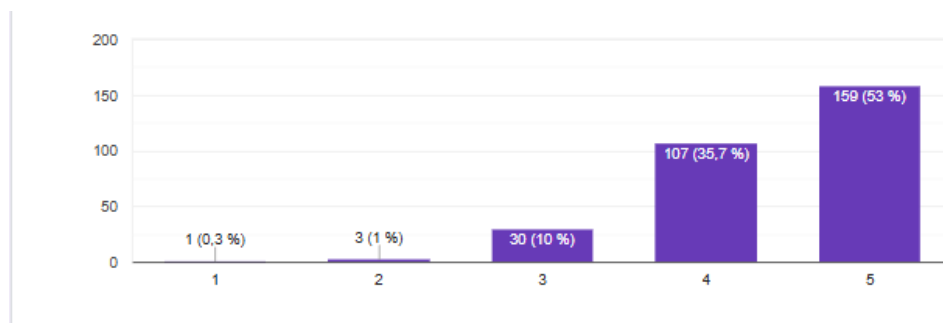
Nota: elaboración Propia

Análisis: el 89.7% de los pacientes considera que el personal de recepción le explicó, de la mejor manera, qué hacer después del registro de las pruebas

c. Satisfacción del paciente respecto al espacio físico de la sala donde se toman las muestras de sangre

Figura 11

La ubicación de la sala donde se toman las muestras de sangre es adecuada

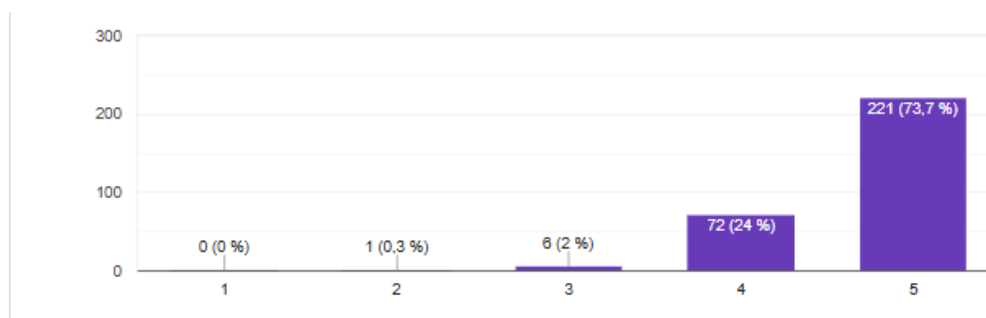


Nota: elaboración Propia

Análisis: el 88.7% de los pacientes percibe que la ubicación de la sala del laboratorio clínico donde se toman las muestras de sangre es adecuada.

Figura 12

La iluminación de la sala donde se toman las muestras de sangre es adecuada

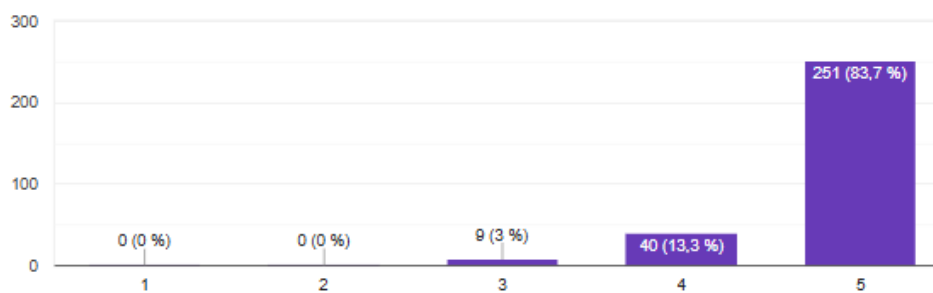


Nota: elaboración Propia

Análisis: el 97,7% de los pacientes percibe adecuada la iluminación de la Sala del laboratorio clínico donde se toman las muestras de sangre.

Figura 13

La sala donde se toman las muestras de sangre se observa limpia y ordenada



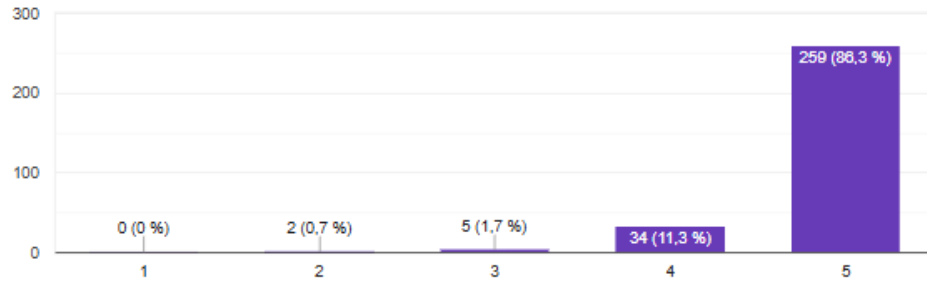
Nota: elaboración Propia

Análisis: el 97% de los pacientes observa que la sala del laboratorio clínico donde se toman las muestras de sangre está limpia y ordenada.

d. Satisfacción del paciente respecto a la atención recibida por el personal donde se toman las muestras de sangre

Figura 14

La extracción de la muestra se realiza respetando el horario y el orden de llegada

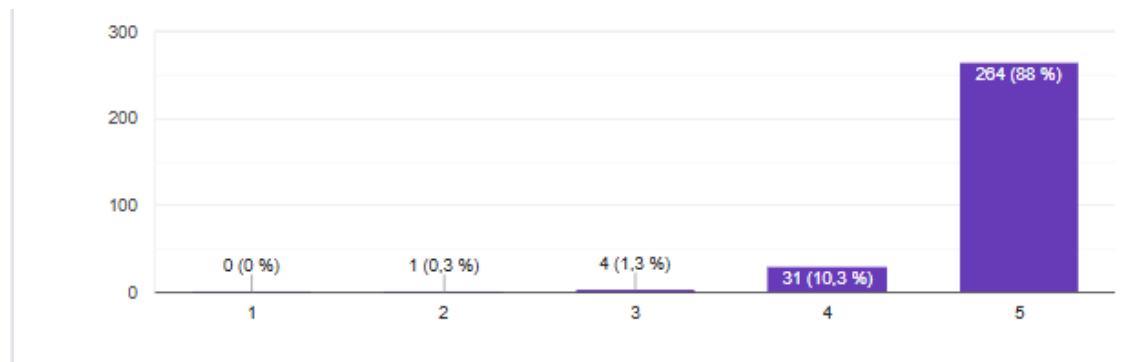


Nota: elaboración Propia

Análisis: el 97.6% de los pacientes considera que el personal del laboratorio clínico realiza la extracción de la muestra respetando el horario y el orden de llegada.

Figura 15

La atención para tomarse la muestra de laboratorio es rápida

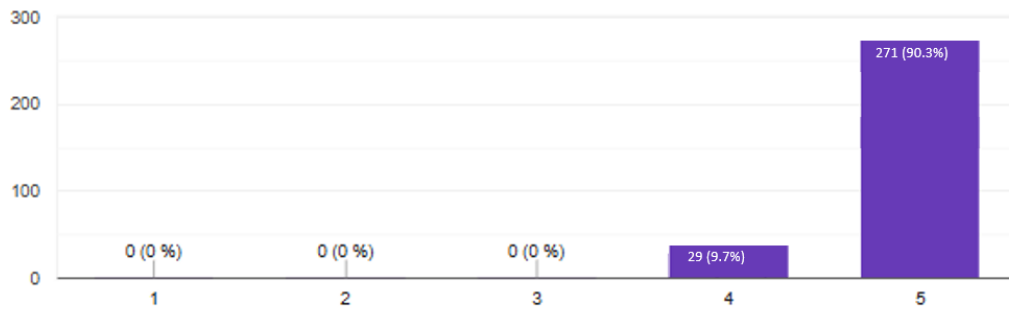


Nota: elaboración Propia

Análisis: el 98.3% de los pacientes considera rápida la atención para la toma de la muestra de laboratorio.

Figura 16

El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia

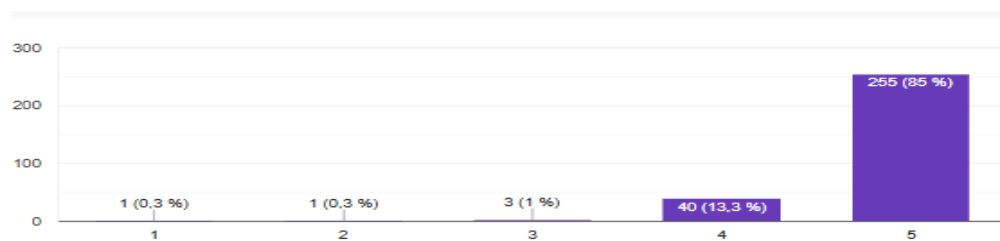


Nota: elaboración Propia

Análisis: el 100% de los pacientes considera que el personal del laboratorio clínico lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.

Figura 17

El personal explicó, de la mejor manera, qué hacer después de la toma de muestra de sangre



Nota: elaboración Propia

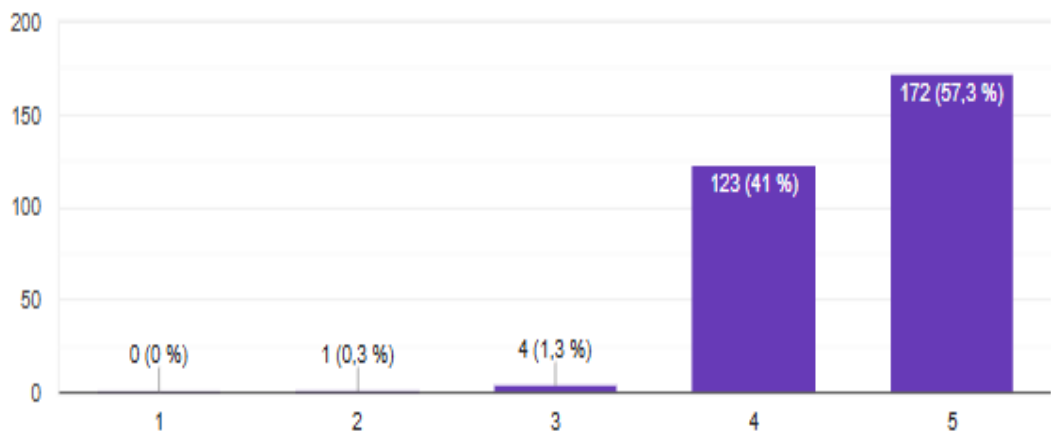
Análisis: el 98.3% de los pacientes considera que el personal del laboratorio clínico le explicó, de la mejor manera, qué hacer después de la toma de muestra de sangre.

4.1.3 Análisis dimensión satisfacción del paciente.

a. Satisfacción del paciente respecto a la atención recibida en el laboratorio clínico

Figura 18

Para terminar, qué percibe en cuanto a la atención que recibió en el laboratorio clínico



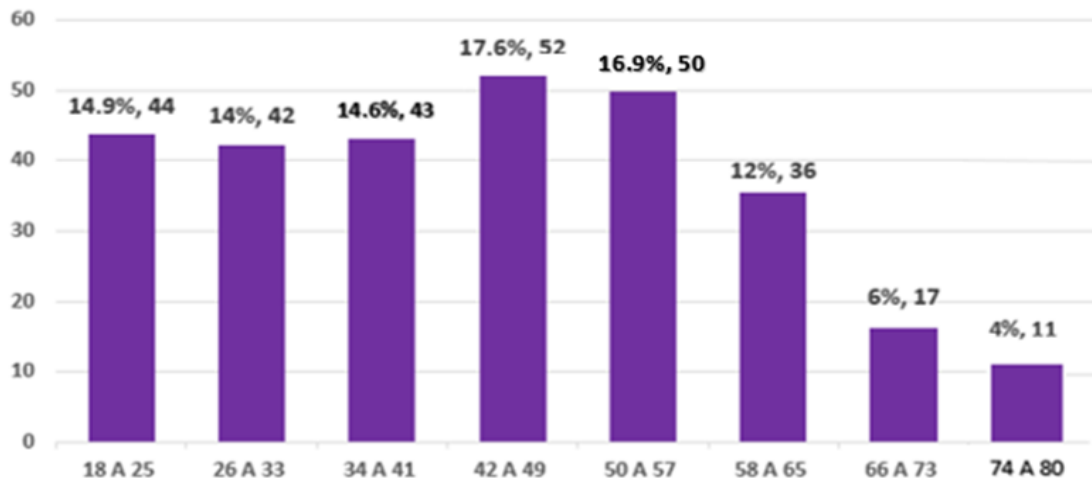
Nota: elaboración Propia

Análisis: el 98.3% de los pacientes manifiesta satisfacción con la atención que recibió en el laboratorio clínico del Hospital de Chepo.

Análisis bivariado para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo en marzo de 2021 según las variables sociodemográficas.

Figura 19

Nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron al laboratorio clínico según la edad

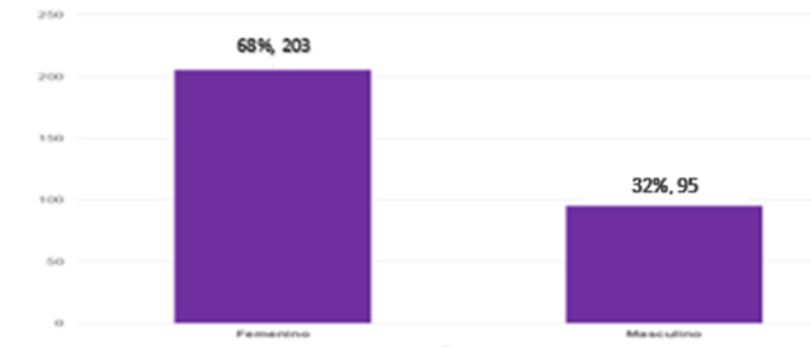


Nota: elaboración Propia

Análisis: el 17.6% de los pacientes entre edades de 42-49 años son quienes mayormente están satisfechos con la atención recibida.

Figura 20

Nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron al laboratorio clínico según el sexo

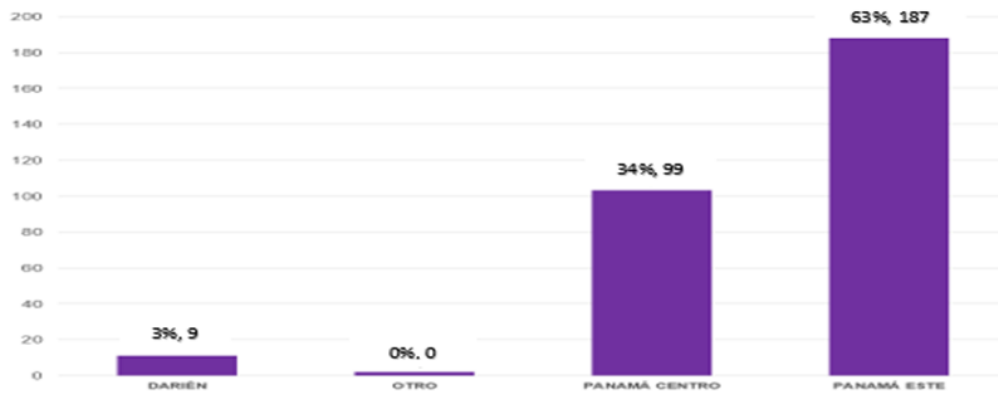


Nota: elaboración Propia

Análisis: el 68% de los pacientes femeninos son quienes mayormente están satisfechos con la atención recibida.

Figura 21

Nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron al laboratorio clínico según el lugar de procedencia



Nota: elaboración Propia

Análisis: el 63% de los pacientes que proceden de Panamá Oeste son quienes mayormente están satisfechos con la atención recibida.

4.2. Discusión de los resultados

Los resultados arrojados en nuestro estudio, en donde se destaca un porcentaje mayor al 90% en las respuestas son coincidentes con el estudio de Calderón Pardo (2018), en su tesis “Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Hospital de la Solidaridad, Tacna”, donde se evaluó la satisfacción del usuario en un hospital peruano, hallando que las dimensiones de empatía y seguridad fueron determinantes

en la percepción positiva de la atención, mostrando una correlación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente.

Con relación a la infraestructura, la cual obtuvo un 67% de calificación, se compara con los resultados de Quispe (2018), quien desarrolló el estudio “Calidad de atención del servicio de laboratorio en usuarios externos del Hospital de Apoyo de Lircay–Huancavelica”, el cual identificó brechas en la capacidad de respuesta y trato al usuario, así como áreas de mejora en la atención al cliente y en la gestión interna del laboratorio y su necesidad de mejoramiento de infraestructura; lo que demostró, que la satisfacción no solo depende de la parte técnica, sino también del componente humano y de equipamiento e infraestructura a en el servicio. Similar a lo encontrado por Wendy Magi (2018), utilizaron la dimensión tangible y les dio como resultado que existe insatisfacción respecto a las infraestructuras y equipos en los hospitales.

De igual manera, los resultados obtenidos en la dimensión de satisfacción de los pacientes con un 98.3%, fueron similares a los reportados por Manrique y Manrique (2018) en “Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo”, quienes midieron la percepción de la calidad en un laboratorio privado, llegando a determinar que más del 80% de los usuarios calificaron su experiencia como satisfactoria, destacando la confiabilidad en los resultados y la empatía del personal como aspectos claves para la satisfacción del paciente.

Finalmente, Hailu (2020) realizó un estudio en hospitales públicos de Etiopía. Donde el nivel de satisfacción de los pacientes fue de 78.6 %, indicando que estaban satisfechos con los servicios de laboratorio clínico, muy similar a los resultados de esta investigación donde más del 90% está satisfecho con la calidad.

CONCLUSIONES

- Se determinó que el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron al Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo en marzo de 2021 fue de 98.3%
- Se caracterizó a los pacientes socio-demográficamente que acudieron al Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo en marzo de 2021, encontrado que la edad, mayormente presente era de 42 a 57 con un 35%. El sexo biológico más presente fue el femenino con un 67.7%, y el mayor lugar de procedencia fue Panamá Este con un 63%.
- Se logró establecer el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a los aspectos tangibles del Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo en marzo de 2021 con un porcentaje de 92.3%.
- Finalmente, se determinó el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron al Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo en marzo de 2021 según las variables sociodemográficas, encontrado que:
 - Los pacientes entre edades de 42-49 años son quienes mayormente están satisfechos con la atención recibida, con un 17.6%.
 - Las mujeres, con un 68%, son quienes manifiestan estar satisfechas con la atención recibida
 - Los pacientes que provienen de Panamá Éste, con un 63%, son quienes están más satisfechos con la atención recibida.

RECOMENDACIONES

- Es importante establecer un proceso continuo de evaluación integral en todos los hospitales y centros de salud del país. Dicha evaluación permitirá medir de forma periódica la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios médicos.
- En el área de tecnologías e infraestructuras, realizar evaluaciones y mantenimientos periódicos; ya que el uso adecuado de la tecnología médica y una estructura bien planificada mejora la calidad del servicio, la eficiencia de los procedimientos, la seguridad del paciente y el entorno laboral personal.
- Tomar en cuenta la voz del paciente fortalece la confianza institucional y promueve una atención más humanizada.

Por tal motivo, sugerimos continuar con encuestas de satisfacción y percepción del servicio de salud, habilitando buzones físicos o canales digitales de retroalimentación que nos ayuden a analizar, de manera objetiva, los resultados y así poder diseñar estrategias de mejoras basadas en dicha información.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrés Felipe Barreto Galeano, A. M. (2016, marzo). Percepción de la Satisfacción en la Atención en Salud en Usuarios del Servicio de Consulta Externa, de los Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo. Bogotá, Colombia.
- Asamblea Nacional de Panamá. (1947, 10 de noviembre). Ley N.º 66 de 10 de noviembre de 1947 – Código Sanitario. Gaceta Oficial N° 10467.
<https://dpej.rae.es/eli/pa/l/1947/11/10/66>
- Asamblea Nacional de Panamá. (1978, 9 de octubre). Ley N.º 74 de 9 de octubre de 1978 – Reglamenta la profesión de laboratorista clínico. Gaceta Oficial de Panamá.
- Asamblea Nacional de Panamá. (1983, 27 de abril). Ley N.º 8 de 27 de abril de 1983 – Adiciones a la Ley 74 de 1978 que regula el ejercicio de la profesión de laboratorista clínico. Gaceta Oficial de Panamá.
- Callisaya Villca, A. (2006). Medición de la satisfacción de los usuarios del laboratorio del Hospital Obrero para el mejoramiento continuo de la calidad asistencial, Gestión 2005. La Paz, Bolivia.
- Caja de Seguro Social. (2021, 7 de abril). Desarrollan encuesta de satisfacción al usuario en los laboratorios clínicos, a nivel nacional. CSS Noticias.
<https://prensa.css.gob.pa/2021/04/07/desarrollan-encuesta-de-satisfaccion-al-usuario-en-los-laboratorios-clinicos-a-nivel-nacional/>
- Caja de Seguro Social. (2021, 12 de abril). Aplican encuestas de satisfacción a usuarios en la Policlínica “Dr. Santiago Barraza”. CSS Noticias.
<https://prensa.css.gob.pa/2021/04/12/aplican-encuestas-de-satisfaccion-a-usuarios-en-la-policlinica-dr-santiago-barraza/>

- Cañarte Velez, L. J., & Cañarte Quimis, L. J. (2018). Calidad en la atención de los usuarios en el laboratorio clínico del Policlínico Universitario de Manta. *Revista Electrónica de Portales Medicos.com*.
- Consejo Técnico de Salud de Panamá. (1994). Resolución N.º 1 – Requisitos mínimos para laboratorios clínicos. *Gaceta Oficial de Panamá*.
- CSS, D. N. (2018, diciembre). Manual integrado del sistema de gestión de calidad bajo la norma internacional ISO 9001:2015 e ISO 15189:2012. Panamá, Panamá.
- Escudero Auhing, C. E. (2019). Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios del laboratorio del IESS de la ciudad de Quevedo. Guayaquil, Ecuador.
- Garriazo Zambrano, E. C., & H., T. (2016). Revisión sistemática: Satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico hospitalario. Lima, Perú.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.ª ed.). McGraw Hill.
- Hailu, H. A., Desale, A., Yalew, A., Asrat, H., Kebede, S., Dejene, D., Abebe, H., Gashu, A., Yenealem, D., Moges, B., Yemanebhane, N., Melese, D., Gurmessa, A., Mohammed, A., Getu, Z., Ayana, G., Kebede, A., & Abate, E. (2020). Patients' satisfaction with clinical Laboratory Services in Public Hospitals in Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4880-9>
- Huerta Medina, E. (2015, enero). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Repositorio de Tesis Digitales. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4033>
- Jinez Jinez, H. E., Rojas, N. A., Valdés Rodríguez, Y., & Marcel, E. (2006, enero-marzo). Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del laboratorio clínico

- Dayana. Revista Mexicana de Patología Clínica y Medicina de Laboratorio, 63(1), 50–55.
- León, J. D. (2019, abril 1). Hospital de Chepo. www.hospitaldechepo.com
- M.C. Valls Martínez, E. A. (2019). Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud Español. Scielo Analytics, 12.
- Manrique Meza, J. H., & Manrique Meza, S. H. (2018). Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo – 2018 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28757>
- Martínez de Benítez, L. (2004). Estudio comparativo del desempeño hospitalario entre el Hospital San Miguel Arcángel (CONSALUD), el Hospital Manuel Amador Guerrero (CSS) y el Hospital Nicolás Solano (MINSa) [Tesis de Maestría, Universidad de Panamá]. Repositorio UP-RID. <https://up-rid.up.ac.pa/4616/>
- Ministerio de Comercio e Industrias de Panamá. (2022). Resolución N.º 10 – Norma técnica DGNTI-COPANIT ISO 15189:2012 sobre laboratorios clínicos. Gaceta Oficial de Panamá.
- Ministerio de Salud de Panamá. (2016, 28 de octubre). Decreto Ejecutivo N.º 463 de 28 de octubre de 2016 – Regula la formación y funciones del técnico asistente y auxiliar de laboratorio clínico. Gaceta Oficial de Panamá.
- Ministerio de Salud (Observatorio de Calidad). (2018). Informe: Encuesta de satisfacción de los usuarios de instalaciones de salud, MINSa (junio 2018). <https://ocas.minsa.gob.pa/wp-content/uploads/2019/09/INFORME-ENCUESTA-2018-OBS-CALIDAD-pdf.pdf>

- Moraga Moraga, H., & González Cascante, R. (2011, enero-junio). Satisfacción del usuario que requiere exámenes de laboratorio urgente, Costa Rica. *Revista de Costa Rica Salud Pública*, 20(1), 40–44. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rcsp/v20n1/art7v20n1.pdf>
- Núñez, M. D. L. (2020). Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en Panamá. *Saluta* (UMECIT). <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589/>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (4.^a ed.). Colombia: Ediciones de la U. <https://www.librostecc.com/pagina-del-producto/metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n-cuantitativa-cualitativa-4-edici%C3%B3n-humb-%C3%A1u-pas>
- Pardo, R. C. (2018, enero). Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Hospital de la Solidaridad, Tacna. Lima, Perú.
- Pérez Gonzales, W. A. (2014). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico, Paita, 2014* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
- Pineda, E. B., Alvarado, E. L., & Canales, F. H. (1994). *Metodología de la investigación/Manual para el desarrollo de personal de salud* (2.^a ed.). Organización Panamericana de la Salud. <http://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/04/Metodologia-de-la-investigaci%C3%B3n-manual-para-el-desarrollo-de-personal-de-salud.pdf>
- Quintana, C. S. (2012). *Estudio de las características de la demanda y la satisfacción de clientes. La Plata, Buenos Aires, Argentina.*

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/20541/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, M. (2020). El modelo de cita, Laboratorio Clínico del Hospital General Cecilio A. Castillero [Trabajo de grado, UMECIT]. Repositorio UMECIT. <https://repositorio.umecit.edu.pa/items/81302948-53b0-49cd-8d17-a81af48160f6>

Rodríguez Amaya, L. Y., Ramirez Macía, A., & Castañeda Hernández, P. A. (2017). Nivel de satisfacción del cliente corporativo del laboratorio de patología y citología Citosalud S.A.S., Colombia. <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/handle/10839/1946>

Solís, M. G. (2009, marzo). Caracterización de la demanda atendida en el laboratorio del Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias Madrid de la Caja de Seguro Social (C.H.M.A.A.M.). Panamá, Panamá.

Torre, J. (2016). Aplicación de normas y sistemas de calidad en laboratorios clínicos de Panamá [Tesis de Maestría, Universidad de Panamá]. Repositorio Institucional Digital, Universidad de Panamá. <https://up-rid.up.ac.pa/182/>


Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología (UMECIT). (s. f.). Trabajo(s) relacionados con laboratorio clínico y modelos de citas [Colección de trabajos de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud]. Repositorio UMECIT. <https://repositorio.umecit.edu.pa/collections/828333c5-7585-4206-abd7-634f0be6c3ce>

Westgard, J. (2014). Sistemas de gestión de la calidad para el laboratorio clínico. http://www.ifcc.org/media/433206/SISTEMAS_DE_GESTION_DE_CALIDAD_PARA_EL_LABORATORIO_CLINICO.pdf


Anexo 2. Presupuesto

Concepto	Cantidad	Valor
A. PERSONAL		
PROFESOR DE ESPAÑOL	1	150.00
B. EQUIPOS		
COMPUTADOR	2	1,200.00
INTERNET	10 MESES	300.00
TINTA NEGRA Y DE COLORES	2 c/u	85.00
IMPRESORA	2	200.00
C. VIAJES		
TRANSPORTE, GASOLINA, PANAPASS	10 MESES	300.00
D. MATERIALES		
FOTOCOPIAS	150	7.50
RESMA DE PAPEL BOND	5	12.50
BOLÍGRAFOS, LÁPIZ, BORRADOR	10	15.00
E. SERVICIOS TÉCNICOS		
REPARACIÓN DE ALGÚN DAÑO EN LAS COMPUTADORAS	1	250.00
INSTALACIÓN DE PROGRAMAS EN LA COMPUTADORAS	2	140.00
F. OTROS		
LUZ	10 MESES	200.00
CELULAR MÁS DATA	2	410.00
MASCARILLAS QUIRÚRGICAS	8	240.00
ALIMENTACIÓN	2 PERSONAS	250.00
EMPASTADO DEL TRABAJO FINAL	2	50.00
TOTAL, DEL PROYECTO		3,810.00

Anexo 3. Inscripción proyecto

	COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y EXTESIÓN		
	Inscripción Propuesta Trabajo de Grado FR-INE-01	Fecha: 25 – Abril de 2017	
		Versión 0.0	Página 1 de 1

INSCRIPCIÓN DE PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

1. Título del Proyecto:	Nivel de Satisfacción de los Pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo en Septiembre de 2020.
2. Facultad	Ciencias de la Salud
3. Programa:	Maestría en Administración de los Servicios de Salud- Gerencia
4. Unidad Ejecutora:	Hospital Regional De Chepo (CSS)
5. Director Técnico del Estudio:	Magister Maribel González Solís
6. Investigador (es):	
Nombre:	Giovanna Visuetti
Correo Electrónico:	gvisuetti2778@gmail.com
Número telefónico:	6675-9048
Nombre:	Idalvis Concepción
Correo Electrónico:	idacon07@hotmail.com
Número telefónico:	6843-9998
Nombre:	
Correo Electrónico:	
Número telefónico:	
7. Duración del Proyecto:	4 meses
8. Fecha Probable de Inicio:	01 de septiembre de 2020
9. Fecha Probable de Terminación:	30 de enero de 2021
10. Fecha de Aprobación de la Coordinación de Investigación:	17 junio 2020
11. Código del Proyecto:	MGSS-2020-06-29
12. Firma Coordinador de proyectos de Investigación	
13. Firma Vicerrector de Investigación	



Anexo 4. Carta de aval o de no objeción

CAJA DE SEGURO SOCIAL



Apartado 08-16-06808
PANAMÁ 5, PANAMÁ

DENSYP-S-DENADOI-N- 197 -2021
Panamá, 10 de marzo de 2021

Licenciadas
Idalvis del Carmen Concepción
Giovanna Visuetti
Investigador Principal
Ciudad.-

Respetadas Licdas. Concepción y Visuetti:

Hemos revisado la información recibida con referencia al estudio, "**Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo en marzo 2021**".

Verificamos que su estudio recibió aprobación regulatoria por parte del Comité de Bioética de la Investigación Universidad Santander en reunión realizada el 12 de febrero 2021, y que las condiciones para el desarrollo del estudio en nuestra institución se mantienen, como se habían avalado previamente mediante Certificación de No Objeción por parte del Dr. Euriko G. Torrazza R., delegado por el Dr. Enrique Lau Cortés, Director General de la Caja de Seguro Social.

Por lo anterior, damos **Autorización** para el desarrollo del mismo dentro de la institución. Su estudio fue registrado con el código **DENADOI-SIBI- 041 -2021**, favor hacer referencia del mismo para cualquier consulta o, para entrega del informe final o copia de la publicación.

Atentamente,

DRA. NYDIA FLORES CHIARI
Jefa Sección Investigación y Bioética
Caja de Seguro Social

NFCH/ahw



Anexo 5. Registro Resegis

**Lic. Idalvis del Carmen
Concepción Núñez**



Hemos recibido su solicitud referente al protocolo de investigación:

Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo en febrero de 2021

Su protocolo ha sido incluido en el registro de protocolos de investigación para la salud.

Registro número 1813

Para acceder al Registro de Protocolos de Investigación para la Salud por favor ingrese a la plataforma en la siguiente dirección:

<https://sisvigplus.minsa.gob.pa/resegis/>

Anexo 6. Instrumento

ENCUESTA NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL REGIONAL DE CHEPO EN FEBRERO DE 2021.

Características Sociodemográficas									
Edad	18 a 25 años								
	26 a 33 años								
	34 a 41 años								
	42 a 49 años								
	50 a 57 años								
	58 a 65 años								
	66 a 73 años								
Sexo	74 a 80 años								
	Femenino								
	Masculino								
Lugar de Procedencia	Prefero no responder								
	Darién								
	Panamá Este								
	Panamá Centro								
	Extranjero								
Otro									
Aspectos Tangibles					1	2	3	4	5
1= Muy Mala, 2= Mala, 3= Regular, 4= Buena, 5= Muy Buena									
Espacio físico de la sala de espera									
La ubicación de la sala de espera es adecuada									
La iluminación de la sala de espera es adecuada									
La sala de espera se observa limpia y ordenada									
Atención recibida por el personal de recepción									
La atención se realiza respetando el horario y el orden de llegada									
La atención por el personal de recepción del laboratorio es rápida									
El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia									
El personal explicó de la mejor manera que hacer después del registro de las pruebas									
Espacio físico de la sala donde se toman las muestras de sangre									
La ubicación de la sala donde se toman las muestras de sangre es adecuada									
La iluminación de la sala donde se toman las muestras de sangre es adecuada.									
La sala donde se toman las muestras de sangre se observa limpia y ordenada.									
Atención recibida por el personal donde se toman las muestras sangre									
La extracción de las muestras se realiza respetando el horario y el orden de llegada.									
La atención para tomarse la muestra de laboratorio es rápida.									
El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.									
El personal explicó de la mejor manera que hacer después de la toma de muestra de sangre.									
Satisfacción del Paciente					1	2	3	4	5
1= Muy Insatisfecho, 2= Insatisfecho, 3= Indiferente, 4= Satisfecho, 5= Muy Satisfecho									
Para terminar, que percibe en cuanto a la atención que recibió en el Laboratorio Clínico									

Anexo 7. Carta de aprobación por Comité Bioética



CBI-USantander-M- 013- 2021

Panamá, 05 de marzo de 2021

MEMORANDO

Para: Idalvis Concepción
Giovanna Visueti
Investigadoras Principales

De: 
Dra. Nilsa Caballero
Presidenta del Comité de Bioética de la Investigación



Asunto: Consideraciones sobre protocolo revisado

En reunión extraordinaria del Comité de Bioética de la Investigación de la Universidad Santander Panamá, celebrada el día 12 de febrero de 2021 se discutieron los documentos del Protocolo de Investigación: ***"Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Chepo en marzo de 2021"*** y se decide aprobar con correcciones menores, mismas que se completaron el 28 de febrero de 2021.

Los Miembros del Comité de Bioética de la Investigación deciden entonces:

<input checked="" type="checkbox"/> Aprobar	<input type="checkbox"/> Solicitud de Modificaciones
<input type="checkbox"/> Suspender para correcciones	<input type="checkbox"/> Denegar

Comité de Bioética de la Investigación Avenida Colombia calle 44 Bellavista Edificio Capto Tel. 394-3490
comite.etica@usantander.edu.pa

-2-

CBI-USantander-M- 013 - 2021

Se revisaron los siguientes documentos:

Documentos	Versión
Protocolo de investigación	2
Formulario para recolección de datos	Sin versión

Los miembros del Comité que participaron en la revisión de los documentos mencionados fueron:

Nombre	Profesión	Cargo
Nilsa Caballero	Odontóloga	Presidenta
Nohemy Bertorelli	Odontóloga	Miembro
Iliana Ceballos Rodríguez	Médica Pediatra	Miembro
Dora Sánchez-Pothá	Abogada	Miembro
Priscilla Jiménez	Tecnóloga Médica	Miembro
Julio Toro Lozano	Médico Internista	Miembro
Sebastián Reyes	Educador	Miembro

Como parte del seguimiento que este Comité dará a su investigación, deberá presentar lo siguiente:

- ▲ Fecha de inicio y culminación del estudio
- ▲ Reportar el status de su investigación cada dos meses.
- ▲ Reportar de inmediato cualquier adenda a la investigación y solicitar aprobación en caso de ser necesario
- ▲ Reportar en un plazo menor de 24horas cualquier efecto adverso serio, cuando aplique
- ▲ Describir los riesgos potenciales de las terapias experimentales de la medicación a utilizar en su investigación e informar aquellos que se presentan a lo largo de su investigación, cuando aplique
- ▲ Presentar copia digitalizada de su informe final y/o publicación, tan pronto finalice la investigación

Saludos y éxitos,
c. archivos del Comité



Comité de Bioética de la Investigación Avenida Colombia calle 44 Bellavista Edificio Capto Tel. 394-3490
comite.etica@usantander.edu.pa

Anexo 8. Carta revisión profesor español y diploma

Panamá, 13 de octubre de 2025

Señores
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO
Universidad de Santander
Ciudad de Panamá

Saludo cordial:

Certifico que a las estudiantes: **Giovanna Margarita Visuetti Tello** con identificación personal N° **8-723-560** e **Idalvis Del Carmen Concepción Núñez** con identificación N° **8-800-614**, se les ha revisado el Trabajo de Grado Titulado: **Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del Hospital Regional de Chepo en marzo de 2021.**

Doy fe de que el trabajo cumple con todas las exigencias de redacción y ortografía del idioma español.

Atentamente,



Ailianis I. Concepción Núñez
Profesora de español
Cédula: 8-702-1999

Adjunto: copia de cédula y diplomas



UNIVERSIDAD DE PANAMA



0041107

UNIVERSIDAD DE PANAMA

LA FACULTAD DE

Ciencias de la Educación

EN VIRTUD DE LA POTESTAD QUE LE CONFIEREN LA LEY Y EL ESTATUTO UNIVERSITARIO, HACE CONSTAR QUE

Lilianis Asabel Concepcion Vázquez

HA TERMINADO LOS ESTUDIOS Y CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS QUE LE HACEN ACREEDOR AL TÍTULO DE

Profesora de Educación Media con Especialización en Español

Y EN CONSECUENCIA SE LE CONCEDE TAL GRADO CON TODOS LOS DERECHOS, HONORES Y PRIVILEGIOS RESPECTIVOS, EN TESTIMONIO DE LO CUAL SE LE EXPIDE ESTE DIPLOMA EN LA CIUDAD DE PANAMA, A LOS *cinco* DÍAS DEL MES DE *octubre* DEL AÑO DOS MIL *diez*.

[Signature]
Secretaría General

[Signature]
Decano

[Signature]
Rector

Diploma 179979
Identificación Personal 9-702-1999

