

En el Capítulo III de Políticas Públicas, concretamente en el apartado 3.91 de Principios y Objetivos del SPSS, el *segundo objetivo* busca eliminar los desequilibrios financieros e incrementar el nivel de la inversión en salud y reducir riesgo de empobrecimiento a familias vulnerables; el *tercer objetivo*, pretende extender la protección financiera a través del aseguramiento público en salud mediante una reducción del gasto de bolsillo al momento de requerir atención médica; estos objetivos al ser contrastados con la información anterior permitió dar respuesta a la *pregunta número dos* de este trabajo de investigación planteada en el apartado 1.4 del Capítulo I denominada: *¿Cuál es el origen y propósitos del Seguro Popular en México y cuál es la opinión de los usuarios del sistema respecto a los servicios médicos y del personal y que beneficio socioeconómico han obtenido con su afiliación?*, así como alcanzar el objetivo número dos: *Analizar y explicar los principios y objetivos del SPSS en México y evaluar y estimar la opinión de los usuarios respecto al servicio recibido de parte del médico y del personal así como los efectos de su inversión en referencia al gasto de bolsillo en atención médica y medicamentos a partir de su afiliación.*

Por todo lo anteriormente expuesto, el objetivo número dos de este trabajo de investigación se alcanzó de acuerdo con las respuestas reflejadas en las tablas de referencia en virtud que los usuarios manifiestan *satisfacción por el servicio recibido y reducción del gasto de bolsillo en la atención médica* y permitió verificar completamente la *hipótesis H2* de este trabajo de investigación: *La política pública denominada Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa, ofrece satisfacción a los usuarios en atención médica y del personal de salud y ha permitido a la población afiliada reducir el gasto de bolsillo en atención médica y en medicinas en comparación con lo que antes de su implementación erogaban.*

La prestación en servicios de salud que otorga el Seguro Popular ha sido aprovechada en gran medida por los usuarios ya que la mayoría de los entrevistados así lo manifestó durante la entrevista, los beneficios socioeconómicos son principalmente haber dejado de efectuar erogaciones en servicios médicos y en medicamentos.

5.4 La infraestructura e información adicional y la percepción de los usuarios del Seguro Popular en Culiacán

En este apartado se pretende dar respuesta a la pregunta número tres de este trabajo de investigación: *¿Por qué son importantes la infraestructura y la información adicional que deben recibir los pacientes y qué actitud y percepción muestran los usuarios con respecto a la instalación empleada en la atención médica y en la información sobre otros servicios de salud?*

En los Capítulos II y III de esta tesis, se presenta una descripción de los orígenes de la asistencia médica, los diferentes formas de ofrecer servicios de salud a la población, los principios básicos que dieron origen a las políticas públicas en salud y los organismos que intervienen para llevar a cabo la protección en salud a las mayorías de la población; se describe también la importancia que revisten las instalaciones en la proporción de los servicios así como la información que reciben los usuarios adicionalmente a los servicios; al cubrir la información referida en los referidos capítulos se cumple con el *objetivo número tres* en lo que se refiere a la parte teórica: *Especificar y describir la importancia de la infraestructura empleada y de la información sobre otros servicios de salud y estimar y evaluar la percepción y opinión de los afiliados del SPSS respecto al aspecto de las*

instalaciones así como de la información que recibe el usuario adicionalmente al servicio que recibe y si ha habido satisfacción en la proporción de esos beneficios.

Para complementar el objetivo señalado en el párrafo anterior, se buscó captar la opinión de los usuarios encuestados, para ello el cuestionario contiene preguntas para los dos tipos de variables: se utilizan como Variables dependientes: 1) *instalaciones*, 2) *información* y como Variables Explicativas: afiliación, frecuencia de consulta, tipo de unidad, negativa en atención y edad. Los Tablas y figuras siguientes concentran los resultados de los análisis de *tabulación simple* y *tabulación cruzada* con las variables explicativas correspondientes.

1) *Calidad en la higiene y conservación de las instalaciones*

La *higiene y conservación de las instalaciones* observados por el paciente se muestra en la Tabla 5.28 y en la Figura 5.13; las variables formuladas en la encuesta con opciones de respuesta fueron formuladas de manera sencilla y se efectuó con el fin de interpretar más claramente la impresión del paciente entrevistado acerca de las instalaciones que utiliza el Seguro Popular al ofrecer los servicios de salud, los Tablas siguientes exhiben las deducciones.

a) *Tabulación simple*

Al efectuar un recuento total de las respuestas del conjunto de los individuos consultados (muestra) a todas y cada una de las preguntas del cuestionario, se observa lo siguiente:

Tabla 5.28 ¿Cuál es su opinión acerca de las instalaciones?

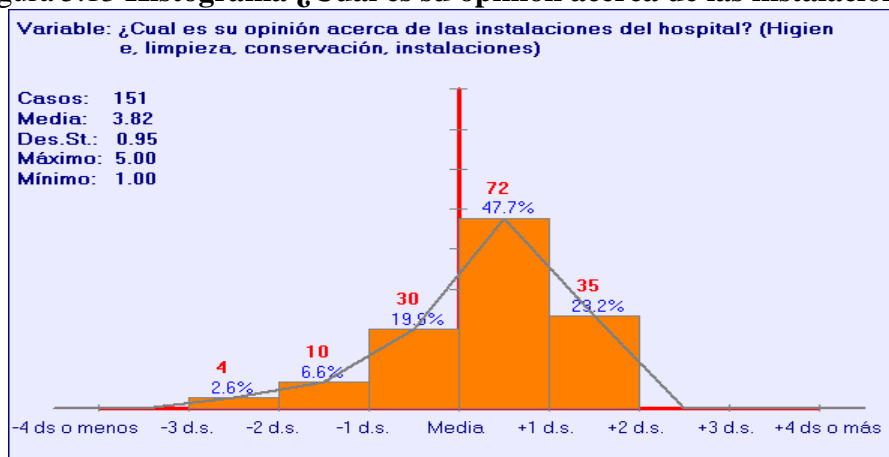
Nº variable	Denominación	Nº de casos	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
15	¿Cuál es su opinión acerca de las instalaciones del hospital? (Higiene, limpieza, conservación, instalaciones)	151	3.98	1.03	5.00	1.00
Código	Significado	Frecuencias		%		
1	Muy mala	7		4,64		
2	Mala	8		5,30		
3	Regular	16		10,60		
4	Buena	70		46,36		
5	Muy buena	50		33,11		
		Total frecuencias		151		100,00

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

De acuerdo a la información de la Tabla y figura señaladas, la opinión acerca de las instalaciones del hospital, (higiene, limpieza, conservación de las instalaciones) observa que la mayoría de los entrevistados manifestó que ha sido buena (46.33%) y muy buena (33.11%), con lo que en términos generales se tiene una buena evaluación de las instalaciones del hospital.

El polígono de frecuencias muestra una curva de características leptocúrticas y asimetría negativa, con valores concentrados a la derecha de la media (79.5%). Sin embargo no deja de ser importante considerar que casi el 10% de los entrevistados manifieste una mala impresión acerca de las instalaciones.

Figura 5.13 **Histograma ¿Cuál es su opinión acerca de las instalaciones?**



Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

Por su parte el Director del Seguro Popular Lic. Enrique Mendivil Pérez en relación a la infraestructura del sistema comenta:

Considero que ya estamos al tope de la infraestructura en lo que se refiere a servicios de seguro popular, es por eso que andamos buscando alternativas, hay varios hospitales que están pendientes de terminar de construir como la clínica de Eldorado, de Mazatlán, el de Escuinapa y Mochis, mientras tanto, ya se siente saturado el servicio.

El Dr. David Rubio Payán, Director del Hospital General de Culiacán, en relación a la capacidad instalada del Sistema de Servicios Estatales de Salud considera:

En el Estado el sistema administrativo es centralizado y funciona en base a las gestiones de urgencia, individualizada, con 209 centros de salud, 17 hospitales, 11 centros especializados, 6 jurisdicciones sanitarias y 18 unidades directivas centrales. Tiene una cobertura de servicios esenciales de salud del 97% y de servicios hospitalarios de 90%

El sistema (Figura 5.14) llegó a su máxima eficiencia a finales de los 90's y actualmente la demanda de los hospitales de las principales ciudades se encuentran rebasados, ya que ni los aumentos en los recursos humanos (de 4600 a 6800 entre el 2001 y el 2006), financieros (de 1000 a 1500 millones de pesos entre el 2002 y el 2006) en infraestructura física (de 175 a 209 unidades de primer nivel y de 500 a 587 camas censables entre el año 2001 y 2006) han logrado hacer más eficiente la prestación de servicios. Al contrario, los pasivos aumentan en detrimento de los programas sustantivos (de 20 a 100 millones de pesos entre el 2003 y el 2006) y esto lo demuestran los resultados de la evaluación del desempeño de estos programas: ocupando a nivel nacional los primeros lugares en el 2001-2002 para descender al lugar 22 en el 2006 y después tocar fondo en el 2004 (lugar 29).

Los hospitales de las grandes ciudades del estado muestran una saturación (110%), mientras que los integrales están subocupados (37%). El abasto de medicamentos bajó del 95% en el 2003 al 67% en el 2006. Los hospitales y las jurisdicciones no tienen la capacidad de atender las necesidades esenciales de funcionamiento de una unidad básica de salud. El 20% de estas están sin enfermeras y el 40% sin promotores de salud a pesar de existir la adscripción. Estos realizan otras actividades en las unidades concentradas o urbanas. Los recursos humanos totales crecieron un 48% entre el 2001 y el 2006, mientras los médicos lo hicieron en un 67%, los administrativos en un 41% y las enfermeras en un 34%. El número de médicos por 1000 habitantes es de 2.08 y el de enfermeras de 2.56 este ultimo muy por abajo en relación al

primero. Aplicando el sistema de redes a la estructura del sistema, el modelo de salud se presentaría de acuerdo a la Figura 5.15.

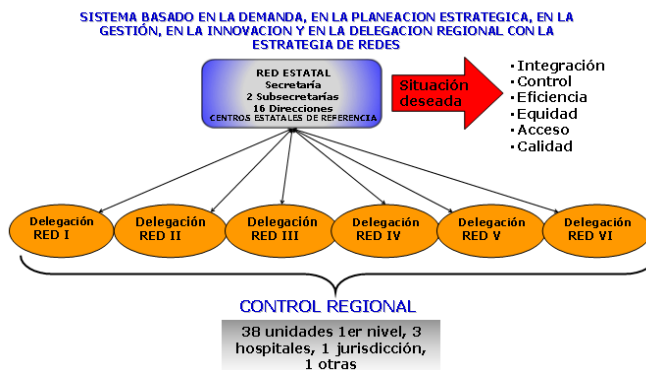
Fig. 5.14 Modelo de salud del Sistema de Salud en Sinaloa



Fuente: Secretaria de Salud de Sinaloa

Fig. 5.15 Modelo de salud estrategia de redes

Sistema de Salud de Sinaloa
Estructura Organizativa Propuesta



Fuente: Secretaria de Salud de Sinaloa

Respecto a la higiene en los diferentes nosocomios que atienden a pacientes adscritos al Seguro Popular, el Lic. Enrique Mendivil Pérez, Director del Sistema en Sinaloa explica:

Creo que la limpieza en las instalaciones, principalmente en baños, incrementa el nivel de satisfacción en los usuarios, a todos nos gusta un lugar más limpio, más higiénico y nos gusta asistir a un hospital con instalaciones más adecuadas. El asunto de la influenza vino a pegarnos en la cara de tal forma que tuvimos que cambiar de hábitos. Por lo que es una satisfacción de los usuarios y un cambio de cultura en los mismos.

b) *Tabulación cruzada*

Para ofrecer una objetiva explicación de la información anterior, se procedió a efectuar un análisis de cada uno de los niveles de significación en Hi Cuadrada de Pearson de la variable *instalaciones* y sus variables explicativas (afiliación, frecuencia, unidad médica, negativa de atención y edad) mismos que encuentran concentrados en las Tablas 5.29 y 5.30, a continuación se ofrece una explicación de los resultados de cada una de las variables.

Tabla 5.29 Concentración de variables dependientes y explicativas de instalaciones

Variable dependiente (A explicar)		Variable Explicativa (Explicativa)		Test de la Ji cuadrada de Pearson
Num. Variable	Nombre la variable	Num. Variable	Nombre la variable	Nivel de significación
15	¿Cual es su opinión acerca de las instalaciones del hospital? (Higiene, limpieza, conservación, instalaciones)	1	Tiempo de estar afiliado al Seguro Popular	(p = 0,0062)
		2	Frecuencia de consulta	(p = 0,0006)
		4	Tipo de unidad médica en que se atendió	(p = 0,0087)
		12	¿Alguna vez le han negado la atención médica?	(p = 0,0068)
		23	Edad (categórica)	(p = 0,0032)

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

Las Tablas 5.29 y 5.30 detallan la interpretación de la tabulación cruzada partiendo de la variable dependiente y de sus correspondientes variables explicativas, detallando el nivel de significación en test de Hi cuadrada de Pearson así como el porcentaje de confianza del usuario determinado al restarle a la unidad (1-p) el nivel de significación de cada una de las variables.

Tabla 5.30 Explicación de los niveles de significación de instalaciones

Variable dependiente	Variable explicativa	Ji cuadrada con grados de libertad	Test de Ji cuadrada de Pearson	Confianza del usuario % (1-p)
Instalaciones del hospital	1. Afiliación	20	(p = 0,0062)	99.38
	2. Frecuencia	24	(p = 0,0006)	99.94
	3. Unidad médica	12	(p = 0,0087)	99.13
	4. Negativa de atención	4	(p = 0,0068)	99.32
	5. Edad	16	(p = 0,0032)	99.68

Fuente: Elaborado por el autor de esta tesis a partir de resultados de la investigación

Las Tablas 5.30.1 al 5.30.5 describen un análisis de cada uno de los niveles de significación en Hi Cuadrada de Pearson de la variable *instalaciones del hospital* y sus variables explicativas (*afiliación, frecuencia, unidad médica, negativa de atención y edad*), a continuación se ofrece una explicación de los resultados de cada una de las variables.

Aplicando esta técnica al estudio se observa la existencia de una relación de asociación entre las diferentes variables, en este caso variable *instalaciones del hospital* y cada uno de los factores de clasificación ya que el valor de Hi es superior al nivel de significación de $p=0.01$ (99% de confianza) y de un $p=0.05$ (95% de confianza), por el tipo de investigación.

La variable dependiente *instalaciones* (Tabla 5.30.1) se contrastó con la variable explicativa *afiliación* reflejando una $p=0.0062$, Ji cuadrada con 20 grados de libertad, que refleja un nivel de significación aceptable de los afiliados de las instalaciones, reflejando un grado de confianza de un 99.38%.

Tabla 5.30.1 Nivel de significación instalaciones-tiempo de afiliación

¿Cual es su opinión acerca de las instalaciones del hospital? (Higiene, limpieza, conservación, instalaciones)		Tiempo de estar afiliado al Seguro Popular													
		Total muestra		Un mes o menos		De 1 a 3 meses		De 3 a 6 meses		De 6 a 12 meses		De 1 a 2 años		Más de 2 años	
		Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra
Código	Categorías														
1	Muy mala	7	4,64	0	0,00	0	0,00	4	28,57	1	3,23	1	3,33	1	1,49
2	Mala	8	5,30	0	0,00	0	0,00	2	14,29	1	3,23	3	10,00	2	2,99
3	Regular	16	10,60	0	0,00	1	14,29	0	0,00	7	22,58	2	6,67	6	8,96
4	Buena	70	46,36	2	100,00	2	28,57	6	42,86	16	51,61	12	40,00	32	47,76
5	Muy buena	50	33,11	0	0,00	4	57,14	2	14,29	6	19,35	12	40,00	26	38,81
	TOTAL	151	100,00	2	100,00	7	100,00	14	100,00	31	100,00	30	100,00	67	100,00

Ji cuadrada con 20 grados de libertad = 39,2459 (p = 0,0062)

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

De igual forma, la variable dependiente *instalaciones* (Tabla 5.30.2) se contrastó con la variable explicativa *frecuencia* reflejando una $p=0.0006$, Ji cuadrada con 24 grados de libertad, que refleja un nivel de significación aceptable del usuario de las instalaciones en las diferentes ocasiones que ha visitado acudido a recibir atención médica reflejando un grado de confianza de un 99.94%.

Tabla 5.30.2 Nivel de significación instalaciones-frecuencia de consulta

¿Cual es su opinión acerca de las instalaciones del hospital? (Higiene, limpieza, conservación, instalaciones)		Frecuencia de consulta															
		Total muestra		Ninguna vez		Una vez por mes		Entre dos y tres veces por mes		Entre tres y cinco veces por mes		Más de 5 veces por mes		Una vez al año		Otra	
		Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra
Código	Categorías																
1	Muy mala	7	4,67	0	0,00	1	1,30	3	8,33	0	0,00	2	66,67	1	8,33	0	0,00
2	Mala	8	5,33	0	0,00	1	1,30	3	8,33	0	0,00	0	0,00	1	8,33	3	25,00
3	Regular	16	10,67	1	14,29	6	7,79	5	13,89	0	0,00	1	33,33	2	16,67	1	8,33
4	Buena	70	46,67	4	57,14	44	57,14	12	33,33	2	66,67	0	0,00	5	41,67	3	25,00
5	Muy buena	49	32,67	2	28,57	25	32,47	13	36,11	1	33,33	0	0,00	3	25,00	5	41,67
	TOTAL	150	100,00	7	100,00	77	100,00	36	100,00	3	100,00	3	100,00	12	100,00	12	100,00

Ji cuadrada con 24 grados de libertad = 52,7497 (p = 0,0006)

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

La variable dependiente *instalaciones* también se contrastó con la variable explicativa *unidad médica* (Tabla 5.30.3) reflejando una $p=0.0087$, Ji cuadrada con 12 grados de libertad, que refleja un nivel de significación aceptable del usuario de los diferentes centros de atención en los que ha recibido atención médica, reflejando un grado de confianza de un 99.13%.

Tabla 5.30.3 Nivel de significación instalaciones-unidad médica

¿Cual es su opinión acerca de las instalaciones del hospital? (Higiene, limpieza, conservación, instalaciones)		Total muestra		Tipo de unidad médica en que se atendió							
				Centro de salud		Hospital general		Hospital de especialidad		Otra	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Muy mala	7	4,64	4	6,90	1	1,47	0	0,00	2	9,52
2	Mala	8	5,30	1	1,72	6	8,82	1	25,00	0	0,00
3	Regular	16	10,60	6	10,34	10	14,71	0	0,00	0	0,00
4	Buena	70	46,36	23	39,66	38	55,88	0	0,00	9	42,86
5	Muy buena	50	33,11	24	41,38	13	19,12	3	75,00	10	47,62
	TOTAL	151	100,00	58	100,00	68	100,00	4	100,00	21	100,00

Ji cuadrada con 12 grados de libertad = 26,6259 (p = 0,0087)

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

La variable dependiente *instalaciones* (Tabla 5.30.4) se contrastó con la variable explicativa *negativa en atención* reflejando una $p=0.0068$, Ji cuadrada con 4 grados de libertad, que refleja un nivel de significación aceptable del usuario ya que ha utilizado las instalaciones y tienen una buena opinión al respecto, reflejando un grado de confianza de un 99.32%.

Tabla 5.30.4 Nivel de significación instalaciones-atención médica

¿Cual es su opinión acerca de las instalaciones del hospital? (Higiene, limpieza, conservación, instalaciones)		Total muestra		¿Alguna vez le han negado la atención médica?			
				Si		No	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Muy mala	7	4,64	2	28,57	5	3,47
2	Mala	8	5,30	0	0,00	8	5,56
3	Regular	16	10,60	2	28,57	14	9,72
4	Buena	70	46,36	3	42,86	67	46,53
5	Muy buena	50	33,11	0	0,00	50	34,72
	TOTAL	151	100,00	7	100,00	144	100,00

Ji cuadrada con 4 grados de libertad = 14,1488 (p = 0,0068)

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

La variable dependiente *instalaciones* (Tabla 5.30.5) se contrastó con la variable explicativa *edad* reflejando una $p=0.0032$, Ji cuadrada con 16 grados de libertad, que refleja un nivel de significación aceptable del usuario de acuerdo al punto de vista de los usuarios de diferentes edades, mostrando por consecuencia un grado de confianza de un 99.68%.

Tabla 5.30.5 Nivel de significación instalaciones-edad

¿Cual es su opinión acerca de las instalaciones del hospital? (Higiene, limpieza, conservación, instalaciones)		Edad (categórica)											
		Total muestra		Niños		Puber y Adolescentes		Adultos jóvenes		Adultos		Mayores de 45 años	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Muy mala	7	4,64	2	16,67	2	50,00	0	0,00	2	5,71	1	2,70
2	Mala	8	5,30	0	0,00	0	0,00	3	4,76	2	5,71	3	8,11
3	Regular	16	10,60	0	0,00	1	25,00	5	7,94	7	20,00	3	8,11
4	Buena	70	46,36	6	50,00	1	25,00	31	49,21	16	45,71	16	43,24
5	Muy buena	50	33,11	4	33,33	0	0,00	24	38,10	8	22,86	14	37,84
	TOTAL	151	100,00	12	100,00	4	100,00	63	100,00	35	100,00	37	100,00

Ji cuadrada con 16 grados de libertad = 35,6445 (p = 0,0032)

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

2) Calidad de la información y otros servicios

En referencia a la variable dependiente *información*, en la Tabla 5.31 y Fig. 5.14 se observan gráficamente los resultados del ítem dieciséis: *¿Cómo califica la información del Seguro Popular sobre otros servicios del sistema?*

a) Tabulación simple

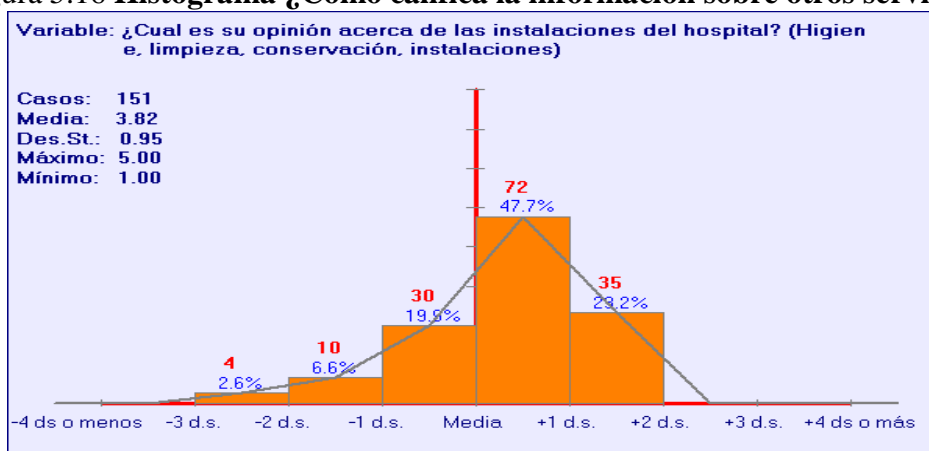
Tabla 5.31 ¿Cómo califica la información sobre otros servicios?

Nº variable	Denominación	Nº de casos	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
16	¿Cómo califica la información proporcionada por el hospital sobre otros servicios de salud?	151	3.82	0.95	5.00	1.00
Código	Significado	Frecuencias	%			
1	Muy mala	4	2,65			
2	Mala	10	6,62			
3	Regular	30	19,87			
4	Buena	72	47,68			
5	Muy buena	35	23,18			
	Total frecuencias	151	100,00			

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

La variable que mide la opinión acerca de la *calidad de la información* que proporciona el hospital sobre otros servicios se tiene que la mayoría 47.68% es buena y un 23.18% manifestó que es muy buena.

La curva del polígono de frecuencias muestra una asimetría negativa, con valores (76.9%) concentrados a la derecha de la media. Aunque prácticamente un 77% de los entrevistados declaran una buena y muy buena información no deja de llamar la atención el 23% de opinión regular, mala y muy mala, por lo que presuntamente se tiene que trabajar en ese aspecto.

Figura 5.16 **Histograma ¿Cómo califica la información sobre otros servicios?**

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

b) Tabulación cruzada

Deseando ofrecer una más clara explicación de la información anterior, se procedió a efectuar un análisis de tabulación cruzada de cada uno de los niveles de significación en Hi cuadrada de Pearson de la variable *instalaciones* y sus variables explicativas (*frecuencia, unidad médica, surtido de medicamentos* y *edad*) mismos que encuentran concentrados en las Tablas 5.32 y 5.33, a continuación se ofrece una explicación de los resultados de cada una de las variables.

Tabla 5.32 **Concentración de variables dependientes y explicativas de la variable información**

Variable dependiente (A explicar)		Variable Explicativa (Explicativa)		Test de la Ji cuadrada de Pearson
Num. Variable	Nombre la variable	Num. Variable	Nombre la variable	Nivel de significación
16	¿Como califica la información proporcionada por el hospital sobre otros servicios de salud además del motivo de consulta?	2	Frecuencia de consulta	(p = 0,0065)
		4	Tipo de unidad médica en que se atendió	(p = 0,0258)
		9	¿Le surtieron los medicamentos que le recetó el médico?	(p = 0,0045)
		23	Edad (categórica)	(p = 0,0190)

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

Tabla 5.33 **Explicación de los niveles de significación de la variable información**

Variable dependiente	Variable explicativa	Ji cuadrada con grados de libertad	Test de Ji cuadrada de Pearson	Confianza del usuario % (1-p)
Información adicional	1. Frecuencia	24	(p = 0,0065)	99.35
	2. Unidad médica	12	(p = 0,0258)	97.42
	3. Surtido de medicamentos	8	(p = 0,0045)	99.55
	4. Edad	16	(p = 0,0190)	98.10

Fuente: Elaborado por el autor de esta tesis a partir de resultados de la investigación

Las Tablas 5.33.1 al 5.33.4 reseñan un análisis de cada uno de los niveles de significación en Hi Cuadrada de Pearson de la variable *información adicional* y sus variables explicativas (*frecuencia, unidad médica, surtido de medicamentos y edad*), a continuación se ofrece una explicación de los resultados de cada una de las variables.

Aplicando esta técnica al estudio se observa la existencia de una relación de asociación entre las diferentes variables, en este caso variable *información adicional* y cada uno de los factores de clasificación ya que el valor de Hi (Ji) es superior al nivel de significación de $p=0.01$ (99% de confianza) y de un $p=0.05$ (95% de confianza), por el tipo de investigación.

Respecto a la información de otros servicios, el Lic. Enrique Mendívil Pérez, Director del Seguro Popular en Sinaloa comenta:

Los servicios de salud en Sinaloa tiene mayor infraestructura que las mismas instituciones de Seguridad Social, por eso no ha sido necesario utilizar otras instituciones. Estamos pensando ahora descargar la carga de trabajo, pero con servicios no con paquetes, es decir subrogando servicios de laboratorio con el sector privado, un especialista privado, gabinetes de rayos X por fuera y contratar con laboratorios independientes como Mi Salud y otros.

Actualmente no tenemos convenio pero estamos gestionando para hacerlo. Estamos elaborando unos análisis de costos y dependiendo de los recursos probablemente se lleve a cabo el plan, creemos que esa acción resolvería muchos problemas.

Al respecto, el Dr. David Rubio Payán, Director del Hospital General de Culiacán, detalla lo siguiente:

Aún cuando existen los recursos necesarios (laboratorio, RX, ultrasonido) la oferta de servicios en los hospitales integrales, no es suficiente, y por otro lado el paciente esta acostumbrado a buscar la atención especializada en los grandes hospitales. Es común que en los servicios de urgencias se atiendan urgencias no calificadas, afectando la oportunidad de los problemas de salud complicados y afecta a los pacientes con citas programadas que son enviados por los otros niveles.

Para un diagnostico clínico inicial, con estudios paraclínicos, tanto en el primer nivel como en el segundo de atención se necesitan hasta cinco visitas a la unidad de salud, mientras que en el los centros de salud especializados se requieren hasta tres visitas

En resumen, un paciente contacta 5 veces mínimo el sistema para un diagnóstico y un tratamiento definitivo de un padecimiento de mediana complejidad en el primer nivel de atención. Un paciente que necesita de un especialista general tendrá que contactar el sistema 10 veces mínimo antes de obtener un diagnóstico y un tratamiento definitivo. Si requiere de un especialista específico contratará el sistema otras 3 veces.

La variable dependiente *información* se contrastó con la variable explicativa *frecuencia* (Tabla 5.33.1) reflejando una $p=0.0065$, Ji cuadrada con 24 grados de libertad, que refleja un nivel de significación aceptable del usuario con respecto a la información adicional que recibe en las diferentes unidades medicas, reflejando un grado de confianza de un 99.35%.

Tabla 5.33.1 Nivel de significación información-frecuencia

¿Como califica la información proporcionada por el hospital sobre otros servicios de salud además del motivo de consulta?		Frecuencia de consulta															
		Total muestra		Ninguna vez		Una vez por mes		Entre dos y tres veces por mes		Entre tres y cinco veces por mes		Más de 5 veces por mes		Una vez al año		Otra	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Muy mala	4	2,67	0	0,00	1	1,30	2	5,56	0	0,00	1	33,33	0	0,00	0	0,00
2	Mala	10	6,67	0	0,00	5	6,49	1	2,78	0	0,00	1	33,33	0	0,00	3	25,00
3	Regular	30	20,00	3	42,86	19	24,68	2	5,56	2	66,67	0	0,00	3	25,00	1	8,33
4	Buena	72	48,00	4	57,14	33	42,86	24	66,67	0	0,00	1	33,33	6	50,00	4	33,33
5	Muy buena	34	22,67	0	0,00	19	24,68	7	19,44	1	33,33	0	0,00	3	25,00	4	33,33
	TOTAL	150	100,00	7	100,00	77	100,00	36	100,00	3	100,00	3	100,00	12	100,00	12	100,00

Ji cuadrada con 24 grados de libertad = 44,5816 (p = 0,0065)

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

La variable dependiente *información* se contrastó también con la variable explicativa *tipo de unidad* (Tabla 5.33.2) reflejando una $p=0.0258$, Ji cuadrada con 24 grados de libertad, que refleja un nivel de significación aceptable del usuario con respecto a la información adicional que recibe en las diferentes unidades medicas, reflejando un grado de confianza de un 97.42%.

Tabla 5.33.2 Nivel de significación información-tipo de unidad médica

¿Como califica la información proporcionada por el hospital sobre otros servicios de salud además del motivo de consulta?		Tipo de unidad médica en que se atendió									
		Total muestra		Centro de salud		Hospital general		Hospital de especialidad		Otra	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Muy mala	4	2,65	3	5,17	1	1,47	0	0,00	0	0,00
2	Mala	10	6,62	3	5,17	7	10,29	0	0,00	0	0,00
3	Regular	30	19,87	9	15,52	12	17,65	0	0,00	9	42,86
4	Buena	72	47,68	25	43,10	38	55,88	1	25,00	8	38,10
5	Muy buena	35	23,18	18	31,03	10	14,71	3	75,00	4	19,05
	TOTAL	151	100,00	58	100,00	68	100,00	4	100,00	21	100,00

Ji cuadrada con 12 grados de libertad = 23,2289 (p = 0,0258)

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

La variable dependiente *información* se contrastó con la variable explicativa *surtido de medicamentos* (Tabla 5.33.3) reflejando una $p=0.0045$, Ji cuadrada con 8 grados de libertad, reflejando un nivel de significación aceptable del usuario con respecto a la *información adicional* que recibe al recibir medicamentos, reflejando un grado de confianza de un 99.55%.

Tabla 5.33.3 Nivel de significación información-surtido de medicamentos

¿Como califica la información proporcionada por el hospital sobre otros servicios de salud además del motivo de consulta?		Total muestra		¿Le surtieron los medicamentos que le recetó el médico?					
				Si		No		Se surtió medicamento por fuera	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Muy mala	4	2,88	1	1,75	3	5,45	0	0,00
2	Mala	9	6,47	1	1,75	6	10,91	2	7,41
3	Regular	26	18,71	10	17,54	16	29,09	0	0,00
4	Buena	68	48,92	30	52,63	24	43,64	14	51,85
5	Muy buena	32	23,02	15	26,32	6	10,91	11	40,74
	TOTAL	139	100,00	57	100,00	55	100,00	27	100,00

Ji cuadrada con 8 grados de libertad = 22,2051 (p = 0,0045)

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

La variable dependiente *información* se contrastó con la variable explicativa *edad* (Tabla 5.33.4) reflejando una $p=0.0190$ Ji cuadrada con 16 grados de libertad, que refleja un nivel de significación aceptable del usuario de las diferentes edades con respecto a la *información adicional* que recibe, reflejando un grado de confianza de un 98.10%.

Tabla 5.33.4 Nivel de significación información contra edad

¿Como califica la información proporcionada por el hospital sobre otros servicios de salud además del motivo de consulta?		Total muestra		Edad (categórica)									
				Niños		Puber y Adolescentes		Adultos jóvenes		Adultos		Mayores de 45 años	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Muy mala	4	2,65	1	8,33	1	25,00	0	0,00	2	5,71	0	0,00
2	Mala	10	6,62	0	0,00	0	0,00	3	4,76	3	8,57	4	10,81
3	Regular	30	19,87	0	0,00	1	25,00	17	26,98	7	20,00	5	13,51
4	Buena	72	47,68	5	41,67	1	25,00	35	55,56	13	37,14	18	48,65
5	Muy buena	35	23,18	6	50,00	1	25,00	8	12,70	10	28,57	10	27,03
	TOTAL	151	100,00	12	100,00	4	100,00	63	100,00	35	100,00	37	100,00

Ji cuadrada con 16 grados de libertad = 29,8179 (p = 0,0190)

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

3) Percepción de los usuarios acerca de las instalaciones y de la información adicional a los servicios que proporciona el Seguro Popular

El haber efectuado un análisis de tabulación simple y tabulación cruzada permite comprobar que el 80% los usuarios tienen una buena impresión sobre la higiene, limpieza y conservación de las instalaciones y un 77% de los entrevistados tiene una buena y muy buena opinión respecto a la información adicional sobre otros servicios que ofrece del Seguro Popular; por otra parte, de acuerdo a la información concentrada de tabulación cruzada y reflejada en la Tabla 5.34, las variables dependientes *instalaciones e información* al ser contrastadas con las diferentes

variables explicativas: afiliación, frecuencia, unidad médica, negativa de atención, edad y surtido de medicamentos, inciden de manera altamente significativa, de acuerdo al test de la Ji Cuadrada de Pearson superior a un 95%, resultados que reflejan que los usuarios tienen la percepción de estar satisfechos con el estado que guardan las instalaciones donde reciben los servicios, de la misma manera los niveles de confianza del usuario en lo que se refiere a la información que reciben acerca de otros servicios son en la misma proporción; por lo que en esos dos aspectos existe aceptación de parte de usuario.

Tabla 5.34 Concentración de tabulación cruzada de la percepción de los usuarios en las instalaciones de los hospitales y de la información adicional

Variable dependiente	Variable explicativa	Ji cuadrada con grados de libertad	Confianza del usuario % (1-p)
Instalaciones del hospital	1. Afiliación	20	99.38
	2. Frecuencia	24	99.94
	3. Unidad médica	12	99.13
	4. Negativa de atención	4	99.32
	5. Edad	16	99.68
Información adicional	1. Frecuencia	24	99.35
	2. Unidad médica	12	97.42
	3. Surtido de medicamentos	8	99.55
	4. Edad	16	98.10

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

En el Capítulo II relativo al contexto del derecho a la salud, se menciona que ésta descansa prácticamente en la esfera de todas las interacciones sociales y culturales, constituyéndose en un verdadero componente de bienestar social; de tal manera, el derecho a la salud es una prerrogativa inherente al ser humano que requiere de la voluntad colectiva y de un esfuerzo permanente para garantizarla por lo que la calidad de la asistencia sanitaria es un valor muy apreciado por los pacientes y los profesionales de la salud. Los pacientes esperan de los profesionales de la salud la curación de sus enfermedades, o al menos la paliación de los síntomas de los mismos, pero una mala calidad higiénica en el ambiente hospitalario podría llegar a causarles daño, y en algunos casos extremos, provocarles la muerte, en ambos supuestos, por la vía del contagio de una infección del hospital, por otra parte, la LGS al enmarcar los derechos de los usuarios al SPSS, en el Artículo 77 bis Fracción V, señala que los beneficiarios del SPSS tendrán además de otros derechos el de recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz, así como la orientación que sea necesaria respecto de la atención de su salud y sobre los riesgos y alternativas de los procedimientos diagnósticos, terapéuticos y quirúrgicos que se le indiquen o apliquen; por todo esto y por los resultados vertidos en la información anterior permitió dar respuesta a la pregunta de investigación número tres de este trabajo de investigación: ¿Por qué son importantes la limpieza de la infraestructura y la información adicional que deben recibir los pacientes y que percepción muestran los usuarios con respecto a la infraestructura empleada en la atención médica y en la información sobre otros servicios de salud?, así como alcanzar el objetivo número tres: *Especificar y describir la importancia de la infraestructura empleada y de la información sobre otros servicios de salud y estimar y evaluar la actitud y opinión de los afiliados del SPSS respecto al nivel de calidad de la limpieza de las*

instalaciones y de la información adicional al servicio que recibe el usuario y si ha habido satisfacción.

El objetivo se alcanzó al observar las respuestas y las evaluaciones de las respuestas reflejadas en las tablas de referencia ya que los usuarios manifiestan *satisfacción por la condición en que se encuentran las instalaciones y por la información recibida en la atención médica* lo cual permitió rechazar la hipótesis *H3* de este trabajo de investigación: *Los afiliados al SPSS en Culiacán, consideran que reciben información incompleta del hospital sobre otros servicios de salud además del motivo de consulta y que la infraestructura del sistema está en malas condiciones por lo que ofrece un pésimo servicio.*