



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Facultad de
MEDICINA

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA
EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA SAN
FERNANDO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19”**

**“QUALITY OF CARE AND USER SATISFACTION ON
THE MEDICAL CARE RECEIVED AT THE SAN
FERNANDO PRIMARY CARE CENTER DURING THE
COVID-19 PANDEMIC”**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR POR EL
TÍTULO DE ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR Y
COMUNITARIA**

Autor: Jorge Antonio Ramírez Flores

Nombre del Asesor: Dr. Pavel Jaime Contreras Carmona

LIMA – PERÚ

2021

RESUMEN

Introducción: El vínculo entre médico-paciente es clave en los procesos de atención; por ello, conocer la calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por el usuario es esencial para la mejora continua de los servicios de salud.

Objetivo: Evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria San Fernando durante la pandemia COVID-19. *Metodología:* Se realizará un estudio observacional, transversal y descriptivo; en el cual, se utilizarán dos cuestionarios online a través de Formularios de Google. La encuesta SERVPERF para medir la calidad de atención y el cuestionario ACSI para medir la satisfacción del usuario. *Plan de análisis:* Los datos serán exportados y codificados en el programa STATA vs.17.

Aspectos éticos: Se solicitará la conformidad del Comité Institucional de ética en humanos (CIE) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Palabras claves: Satisfacción del usuario, Calidad de atención, Medicina Familiar y Comunitaria (DeCS).

1. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente con los servicios de salud se ha convertido en una medida importante del éxito clínico, ya que la perspectiva de los consumidores atrae la atención de un número creciente de estudios y desempeña un papel cada vez más destacado en muchos campos diferentes. En el ámbito de la salud, los estudios de satisfacción del paciente se han utilizado para identificar formas de mejorar la salud, reducir costos e implementar reformas (1). La perspectiva de los usuarios es de particular relevancia en la búsqueda de una atención médica clínicamente eficaz y receptiva; es decir, atención que respeta los valores, preferencias y necesidades expresadas por los pacientes, brinda información y educación, es accesible, ofrece apoyo emocional, involucra a familiares y amigos, asegura la continuidad, se preocupa por la comodidad física de los clientes y brinda servicios de manera coordinada desde el punto de vista logístico (2).

La percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención es uno de los indicadores esenciales de la calidad de la atención y, como tal, es importante para el trabajo de mejora de la calidad (3). Los pacientes que necesitan servicios de atención médica desean una atención individualizada y de alta calidad, que también es el objetivo principal de quienes brindan la atención (4). Las percepciones individuales de los pacientes sobre la calidad de la atención son importantes, porque pueden reflejar las percepciones de los pacientes sobre los estándares; y también, aclarar cómo los pacientes definen la calidad (5). El modelo teórico de la calidad de la atención: La calidad de la atención desde la perspectiva del paciente (CPP) ve la calidad de la atención a través de los ojos del paciente y se utiliza como base teórica en este estudio. La calidad de la atención en el modelo CPP se considera una medida de las experiencias de los pacientes sobre la calidad de la atención médica al encontrarse con la realidad percibida de los pacientes. Las percepciones de los pacientes sobre lo que constituye la calidad de la atención están formadas por su sistema de normas, expectativas y experiencias y por su encuentro con una estructura de atención existente (6).

Investigaciones anteriores han demostrado que diferentes factores pueden influir en las percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención. Estos factores pueden clasificarse en las dos áreas generales siguientes: condiciones relacionadas con la persona y condiciones externas de atención objetiva. Condiciones relacionadas con la persona, como el sexo del paciente, edad, nivel educativo, salud física y bienestar psicológico autoinformado y si los pacientes ingresan en un centro de salud como emergencias o por horario se encuentran conectados con las percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención (3-7).

Las condiciones externas objetivas de la atención relacionadas con la percepción de los pacientes sobre la calidad de la misma son las siguientes: la organización y la estructura de la atención del centro de salud, la competencia del personal de salud, la relación médico-enfermera, la atmósfera general en las salas, el tamaño del lugar. Los pacientes también han identificado como importantes la limpieza, las buenas señales / puntos de información, los asientos adecuados y el no hacinamiento (7).

En los países sudamericanos, donde el sistema de salud es precario, fragmentado y segmentado; se genera una alta variabilidad en los procesos organizacionales y de gestión (8,9,10); es por ello, que lograr una satisfacción del usuario se convierte en un gran desafío para la salud pública, los gestores y planificadores en salud, los investigadores, y para la población general; debido a que, no hay un consenso claro sobre lo que representa; así como, respecto a su concepción; sin embargo, es indiscutible que refleja una percepción diferente y que implica una estrategia de los servicios de salud. En ese sentido, el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) contempla que, evaluar la calidad en la prestación de un servicio de salud debería ser una preocupación fundamental en la gestión del sector; y por ende, la categoría de calidad es la medida en la que se espera que la atención que se da logre un equilibrio de expectativas y necesidades para el usuario (11, 12).

En el ámbito hospitalario, la prestación del servicio de salud es un proceso complejo y variado debido a una serie de procedimientos que se manejan a lo largo del territorio peruano; siendo un entorno de tipo variable en el que suelen darse variaciones constantes en la demografía, las preferencias, la idiosincrasia, los estilos de vida, y una amplia variedad de culturas donde estas evaluaciones de calidad se han convertido en un indicador esencial para aquellos responsables de la gestión de hospitales; ya que, ayuda a comprender las brechas que existen en el servicio prestado entre las percepciones y expectativas de los usuarios; por lo cual, es de vital importancia incorporar estrategias de mejora continua(14); que tome en cuenta la visión de los usuarios sobre los servicios; ya que, este criterio representa un componente fundamental en la mejora de la organización y en la forma como se prestan los servicios (15,16).

En la etapa formativa del médico, al crear la experticia en el paciente y su familia, éste es entrenado en habilidades comunicativas para poder generar y mantener el mayor recurso que es la buena relación médico-paciente; en base a habilidades desarrolladas como la comunicación e interacción, para así, poder tomar decisiones adecuadas en la etapa de vida que tiene el paciente; ya sea, desde su nacimiento, hasta antes de su muerte (16-18).

Aunque en la literatura revisada, se reporta un nivel de satisfacción alto en cuanto a la atención recibida en centros de salud. Es menester, hacer especial énfasis que según lo mencionado por la Organización Mundial de la Salud (OMS); la satisfacción es un variable que mide un componente subjetivo; por lo cual, cuando medimos la satisfacción de una determinada población con un sistema sanitario se deben considerar diferentes factores en torno a ello; así como, también se debe tomar en cuenta la experiencia propia de cada persona en su categoría de paciente. En este contexto, cabe entender que cada estudio realizado en este tema expresa una mención aislada, teniendo un uso de alcance limitado como base para la mejora de la calidad de atención con una reforma que se extrapola al sistema sanitario evaluado. En la literatura revisada de nuestra realidad local, no se encuentran estudios que midan la calidad de atención y la satisfacción del usuario centrada en el contexto de la pandemia COVID-19; y que usen el cuestionario ACSI para medir la satisfacción del usuario; por ello, el propósito del presente estudio es evaluar la

calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria San Fernando durante la pandemia COVID-19.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria San Fernando durante la pandemia COVID-19.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar el nivel de calidad de atención sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria San Fernando durante la pandemia COVID-19.
2. Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria San Fernando durante la pandemia COVID-19.

3. MATERIAL Y MÉTODO

a. Diseño Del Estudio:

Estudio de tipo observacional, transversal y analítico.

b. Población:

La población del estudio serán usuarios que han recibido atención médica en el centro de atención primaria San Fernando; en el periodo de Diciembre 2021 a Febrero del 2022.

c. Muestra:

La muestra estará conformada por 188 usuarios que han recibido atención médica en el centro de atención primaria (CAP) San Fernando; y que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.

Se realizó el cálculo del tamaño de muestra utilizando el valor medio de satisfacción de 95,2% que figura en el artículo base (16); cuyo valor fue reemplazado en la fórmula para estimar un proporción en población finita ($N=5000$); para lo cual, se consideró un nivel de confianza del 95%. Se realizará un muestreo aleatorio simple.

Criterios de Inclusión:

Pacientes mayores de 18 años que asistieron a consulta externa y que recibieron atención médica en la CAP San Fernando.

Criterios de Exclusión:

Pacientes que presentan deterioro cognitivo que limite su capacidad de entender y completar el cuestionario; así como, pacientes con condición de analfabetismo.

d. Definición Operacional de variables:

Variables	Dimensiones	Definición operacional	Tipo	Escala	Valores
Calidad de Atención	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad Respuesta Seguridad Empatía	Se refiere a la evaluación de la calidad del servicio que se han brindado al paciente, medido con el cuestionario SERVPERF.	Cualitativa	Ordinal	Escala de Likert Del 1 al 5
Satisfacción del Usuario	Nivel de satisfacción general Expectativas vs. Percepción de la satisfacción Percepción vs. Ideal	Percepción o valor subjetivo del usuario respecto a la calidad del servicio obtenido, medido con el cuestionario ACSI.	Cualitativa	Ordinal	Escala de Likert Del 1 al 5
Edad	-	Tiempo de existencia transcurrido de una persona hasta la actualidad.	Cuantitativa	Discreta	Años

Sexo	-	Género que el participante expresa en el llenado del cuestionario.	Categorica	Nominal	Femenino Masculino
------	---	--	------------	---------	-----------------------

e. Procedimientos y técnicas:

Previo al llenado de la encuesta, se solicitará la participación voluntaria del usuario a través de un consentimiento informado en línea (ANEXO 02). De no aceptar participar, la encuesta se cerrará automáticamente.

Para la recolección de datos, se empleará un cuestionario en línea utilizando Formularios de Google; el cual será elaborado y difundido a través de whatsapp a los usuarios que asistieron a consulta externa y que recibieron atención médica en el centro de atención primaria San Fernando.

Para medir la calidad de atención se usará el cuestionario SERVPERF (ANEXO 03) será difundido en el periodo de tres semanas durante el proceso de ejecución de la investigación. Este está compuesto por 22 preguntas que incluyen cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para dar la puntuación a cada una de las respuestas se utilizará una escala de Likert con un valor numérico del 1 al 5 según nivel de acuerdo.

En relación con la fiabilidad del cuestionario; éste ha sido previamente validado en el estudio de De la Cruz y cols.(19) que obtuvo un coeficiente de validez de contenido de 0,919; que se interpreta con un resultado excelente. Y una consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con un valor de 0.92.

Para evaluar la satisfacción del usuario externo se utilizará el cuestionario ACSI, el cual, está conformado por tres preguntas; donde las respuestas serán evaluadas mediante una escala de Likert del 1 al 5 en relación con su nivel de satisfacción.

En relación con la fiabilidad del cuestionario; éste ha sido previamente validado en el estudio de Aliaga R.(20)

f. Aspectos éticos del estudio:

Este estudio de investigación será presentado al Comité Institucional de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, con la finalidad de solicitar su conformidad. Una vez obtenido el documento de permiso; se emitirá una copia al centro de atención primaria San Fernando para la respectiva ejecución.

Los usuarios que participen en la presente investigación pueden pedir su exclusión en el momento que deseen; sin tener que brindar algún argumento al respecto; respetando el principio de autonomía. Todos los datos que se registren serán manejados con total confidencialidad para los fines del presente estudio.

En la publicación y/o informe final no se divulgará ningún tipo de dato o información que identifique a los pacientes involucrados. Los resultados nos permitirán formular estrategias para mantener o lograr la mejora continua en la calidad de prestación de los servicios en beneficio del paciente durante su terapia.

g. Plan de Análisis:

Los datos serán exportados de formularios de Google a una hoja de cálculo de Excel (Microsoft, EE. UU.) para ser codificados; y posteriormente, operacionalizados en el programa STATA v.17.0. Las observaciones con 50% o menos respuestas no ingresarán al análisis estadístico.

En la estadística descriptiva, se obtendrán frecuencias y valores porcentuales para las variables categóricas; así como, promedio y desviación estándar para las variables de tipo cuantitativo. En la estadística analítica, para la prueba de hipótesis se utilizará Chi-Cuadrado de Pearson. La fuerza de asociación se evaluará con regresión utilizando un modelo de regresión lineal (GLM), tanto para asociación bivariada como múltiple. El nivel de significancia se fijará en 5%.

BIBLIOGRAFÍA

1. Slater AM, Estrada F, Suarez-Lopez L, de la Vara-Salazar E, Campero L. Overall user satisfaction with family planning services and associated quality care factors: a cross-sectional analysis. *Reprod Health*. 2018;15(1):172.
2. Karim RM, Abdullah MS, Rahman AM, Alam AM. Identifying influence of perceived quality and satisfaction on the utilization status of the community clinic services; Bangladesh context. *Bangladesh Med Res Counc Bull*. 2015;41(1):1-12.
3. Edvardsson D, Watt E, Pearce F. Patient experiences of caring and person-centredness are associated with perceived nursing care quality. *J Adv Nurs*. 2017;73(1):217–227.
4. Aiken LH, Sermeus W, Van den Heede K, et al. Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *BMJ*. 2012;344:e1717.
5. You LM, Aiken LH, Sloane DM, et al. Hospital nursing, care quality, and patient satisfaction: cross-sectional surveys of nurses and patients in hospitals in China and Europe. *Int J Nurs Stud*. 2013;50(2):154–161.
6. Wilde B, Starrin B, Larsson G, Larsson M. Quality of Care from a Patient Perspective. *Scand J Caring Sci*. 1993;7(2):113–120.
7. Grøndahl VA, Kirchhoff JW, Andersen KL, Sørby LA, Andreassen HM, Skaug EA, Roos AK, Tvete LS, Helgesen AK. Health care quality from the patients' perspective: a comparative study between an old and a new, high-tech hospital. *J Multidiscip Healthc*. 2018;11:591-600.
8. Sánchez-Moreno F. El sistema nacional de salud en el Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2014;31(4):747–53.
9. Alcalde-Rabanal JE, Lazo-González O, Nigenda G. Sistema de salud de Perú. *Salud pública Méx*. 2011;53(0):s243-s254.
10. Pascoe G. Patient satisfaction in primary care: a literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning*. 1983;6:185-210.
11. Perú, Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Documento técnico RM 519-2006 [Internet]. Lima: MINSA; 2007 [citado el 19 de febrero de 2014]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/SistemaGestiondeLaCalidad.pdf>.
12. Babakus E, Mangold WG. Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. *Health Serv Res*. 1992 Feb;26:767–86.
13. Regaira E, Sola M, Goñi R, Del Barrio M, Margall MA, Asiain MC. La calidad asistencial en cuidados intensivos evaluada por los pacientes mediante la escala SERVQUAL. *Enferm Intensiva*. 2010;21(1):3–10.
14. Edwards C, Staniszewska S. Accessing the user' s perspective. *Health Soc Care Community*. 2000;8(6):417-24.
15. Traverso-Yèpez m, Morais NA. Reinvidicando a subjetividade dos usuarios da Rede Básica de Saúde: para uma humanizacao do atendimento. *Cad. Saùde Pùblica*. 2004;20(1):80-8.

16. Torres A, Mejía M, Chipia J. Calidad de la atención en medicina de familia. Centro de atención médica integral de la Universidad de Los Andes. *Avan Biomed* 2017; 6: 178-87.
17. Gutiérrez R, y col. Análisis sobre elementos de contenido en medicina familiar para la identidad profesional del médico familiar. *Rev. Méd. La Paz* 2019; 25(1): 58-67.
18. Pavlič DR, Sever M, Klemenc-Ketiš Z, Švab I. Process quality indicators in family medicine: results of an international comparison. *BMC Fam Pract.* 2015;16:172.
19. De La Cruz J, y cols. Validación de un instrumento para medir el nivel de satisfacción de mujeres embarazadas durante el parto. *Rev. Fac. Med. Hum.* 2016;16(3):30-37.
20. Aliaga R. Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú [Tesis para optar el grado de Doctor en Administración, Mención en Dirección Estratégica]. Lima: Escuela de Postgrado. Universidad San Ignacio de Loyola, 2019. Disponible en: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9386>

PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA

PRESUPUESTO					
MATERIALES					
N°	Especificación	Financiación	Cantidad	Costo Unitario (S/.)	Costo Total (S/.)
1	Hojas Bond A4	Personal	2000	0.05	100
2	Lapiceros	Personal	50	1	50
3	USB	Personal	3	25	75
4	Folder	Personal	5	1.5	7.5
5	Tablero	Personal	5	20	100
6	Claculadora	Personal	1	35	35
SUBTOTAL					367.5

N°	Especificación	Financiación	Costo Total (S/.)
1	Copias	Personal	50
2	Estadístico	Personal	1000
3	Gasolina	Personal	500
4	Otros	Personal	200
5	Materiales	Personal	367.5
TOTAL			2117.5

ACTIVIDAD	2021				2022			
	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene	Mar- Abr	May- Jun	Jul- Ago
Búsqueda Bibliográfica	X							
Elaboración del Proyecto	X							
Presentación para su aprobación		X						
Correcciones de proyecto		X						
Recolección de datos			X	X	X			
Análisis y discusión						X	X	
Elaboración de Informe							X	
Presentación de resultados								X
Informe Final								X

ANEXOS

ANEXO 01 TAMAÑO DE MUESTRA

Para el cálculo del tamaño de muestra, se aplicaron los datos en la fórmula para estimar una proporción; la cual, se realizó en una calculadora de Excel del sistema Fistera. Se utilizaron los datos del artículo base.

$$n = \frac{Z_a^2 * p * q}{d^2}$$

- $Z_a^2 = 1.96^2$ (ya que la seguridad es del 95%)
- $p =$ proporción esperada (en este caso $95.2\% = 0.952$)¹⁶
- $q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.952 = 0.048$)
- $d =$ precisión (en este caso deseamos un 3%)

ESTIMAR UNA PROPORCIÓN

Total de la población (N) (Si la población es infinita, dejar casilla en blanco)	5000
Nivel de Confianza o Seguridad (1- α)	95%
Precisión (d)	3%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir) (Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)	95.2%
TAMAÑO MUESTRAL (n)	188

ANEXO 03

ENCUESTA SERVPERF PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA SAN FERNANDO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19.

Estimado usuario, por favor marque con una X frente a cada uno de los aspectos del servicio respecto a la atención recibida por el centro de atención primaria San Fernando; en la casilla del número que corresponda con su opinión (del 1 al 5).

Totalmente desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Dimensión	Ítem	Elemento	1	2	3	4	5
Tangibles	1	El centro de atención primaria San Fernando tiene equipos modernos y funcionales para brindarle el servicio					
	2	Las instalaciones centro de atención primaria San Fernando son cómodas y visualmente atractivas					
	3	La presentación personal del personal administrativo, instructores y estudiantes es adecuada					
Fiabilidad	4	Cuando un miembro del personal administrativo, instructores y estudiantes le promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple					
	5	Cuando usted tiene un problema, el personal administrativo, instructores y estudiantes muestran interés en solucionarlo					
	6	El centro de atención primaria San Fernando provee los servicios en el tiempo que promete hacerlo					
	7	La Historia Clínica se diligencia de manera adecuada					

Capacidad de Respuesta	8	Si necesitó resolver alguna duda, se le atendió y resolvió en un tiempo razonable o adecuado					
	9	Los funcionarios del centro de atención primaria San Fernando ofrecen un servicio ágil y de calidad					
	10	El tiempo que esperó para obtener la atención fue satisfactorio					
Seguridad	11	El comportamiento del personal administrativos, instructores y estudiantes le transmite confianza					
	12	Los Instructores y estudiantes tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas					
	13	El personal administrativo, instructores y estudiantes lo tratan con amabilidad					
Empatía	14	En el centro de atención primaria San Fernando se da una atención que responde a las necesidades específicas de los usuarios					
	15	El personal administrativo, instructores y estudiantes se preocupan por sus intereses necesidades específicas					
	16	El centro de atención primaria San Fernando tiene horarios convenientes para todos sus clientes					

Edad: ____ años

Sexo: Masculino

Femenino

ANEXO 04

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA SAN FERNANDO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19.

. En general. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en la consulta externa del centro de atención primaria San Fernando?

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho

. ¿En qué medida el servicio recibido en la consulta externa se ha quedado lejos o ha excedido sus expectativas?

Muy lejos de mis expectativas	Lejos de mis expectativas	Ni superado ni lejos de mis expectativas	Superado mis expectativas	Superado por mucho mis expectativas

. ¿Qué tan cerca está el servicio recibido en la consulta externa de este centro de atención primaria con su ideal de servicios de salud?

Muy lejos de mi ideal	Lejos del ideal	Ni cerca ni lejos del ideal	Cerca del ideal	Muy cerca del ideal

*Cuestionario de satisfacción del cliente americano (ACSI), modificado por Aliaga-Gastelumendi (2019).⁽²⁰⁾