



**UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA**
FACULTAD DE MEDICINA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN MEDICINA

TÍTULO:

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL
SERVICIO DE MEDICINA INTERNA EN EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA
EN EL AÑO 2018**

**Satisfaction of outpatients of internal medicine in Cayetano Heredia Hospital in the
year 2018**

ALUMNOS:

Arosemena Aliaga Alejandra

Marín Concha Enma Yesenia

Otiniano Avalos Juan Carlos

ASESOR:

Leslie Marcial Soto Archiñigo

2018

TABLA DE CONTENIDOS

I.	RESUMEN.....	3
II.	ABSTRACT.....	4
III.	INTRODUCCIÓN.....	5
IV.	MATERIALES Y MÉTODOS.....	9
V.	RESULTADOS.....	12
VI.	DISCUSIÓN.....	13
VII.	CONCLUSIONES.....	17
VIII.	DECLARACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS.....	17
IX.	DECLARACIÓN DE FINANCIAMIENTO / AGRADECIMIENTOS.....	17
X.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	18
XI.	TABLAS, GRÁFICOS Y FIGURAS.....	21

RESUMEN

Antecedentes: para asegurar una atención de salud de calidad es necesario medir de manera periódica la satisfacción del usuario siendo la aplicación de encuestas bajo la metodología SERVQUAL una medida que ha demostrado efectividad. En el país se han evidenciado niveles considerables de insatisfacción en diversos hospitales. Sin embargo, no existen datos que revelen el nivel de satisfacción en el consultorio de medicina interna del Hospital Cayetano Heredia. Objetivo: evaluar la satisfacción de los usuarios de la consulta externa del servicio de medicina interna del Hospital Cayetano Heredia. Asimismo, identificar aspectos demográficos relacionados con las expectativas y percepciones de calidad y aspectos por mejorar en la atención. Materiales y métodos: se realizó un estudio de tipo descriptivo observacional. Se aplicaron encuestas bajo la metodología SERVQUAL a los usuarios del consultorio y sus acompañantes. Se restó el puntaje de la expectativa al de la percepción obtenida considerándose: “satisfacción amplia” a una diferencia mayor o igual a 2, “satisfacción” igual a 0, “insatisfacción leve-moderada” entre 0 y -2 e “insatisfacción severa” menor a -2. Las variables fueron analizadas a través de la prueba de chi cuadrado utilizando el paquete estadístico IBM spss 25. Resultados: 62.4% de los participantes fueron mujeres. 29.3% contaban con nivel de estudios primarios o inferior. 74.09% fueron adultos y el 73.82% contaba con SIS. Se encontró un nivel de satisfacción global de 52.91%. Este fue mayor para las dimensiones de seguridad y empatía y menor para la capacidad de respuesta. Las variables con asociación significativa fueron: grado de instrucción, condición del usuario y edad. Conclusiones: el valor de satisfacción global permite catalogar al servicio como “en proceso de mejora”. La satisfacción alcanzó rangos aceptables al evaluar los servicios prestados por el personal médico. La insatisfacción fue mayor al analizar la capacidad logística del hospital. *PALABRAS CLAVE:* Calidad de la Atención de Salud, Medicina Interna, Satisfacción del Paciente, Consultorio Médicos

ABSTRACT

Introduction: To ensure quality medical attention, levels of satisfaction must be assessed periodically. The SERVQUAL questionnaire has demonstrated to be an effective way to measure it. Several studies have shown different level of satisfaction among Peruvian hospitals. However there has yet to be an evaluation which measures levels of satisfaction among the outpatients of internal medicine in *Hospital Cayetano Heredia*. **Objectives:** To measure satisfaction level of outpatients of internal medicine at Hospital Cayetano Heredia. Identify demographic aspects related to expectation and perceptions of outpatients and to identify aspects to improve for better patient care. **Materials and methods:** We conducted an observational descriptive study in which the SERVQUAL methodology was applied to outpatients of internal medicine. We rested the obtained score in perception to the one in expectation, and considered “broad satisfaction” as a value greater than 0, “satisfaction” as value equal to 0, “mild-moderate dissatisfaction” a value between 0 and -2 and “severe dissatisfaction” a value less than -2. The variables were analyzed using chi square test utilizing IBM spss 25 statistics pack. **Results:** 62.4% of the participants were women. 29.3% had a primary or lower education level. 74.09% were adults and 73.82% were SIS users. A global satisfaction of 52.91% was found. The dimensions of security and empathy had the highest satisfaction among users, while responsiveness capacity had the lowest values of satisfaction. The variables with significant association were: education level, user condition and age. **Conclusions:** The global satisfaction level classifies the service as “in process of improvement”. Satisfaction reached acceptable ranges when evaluating the services provided by physicians. Dissatisfaction was common when analyzing the hospital's logistics capacity. **KEYWORDS:** Quality of Health Care, Internal Medicine, Patient Satisfaction, Physicians' Offices

INTRODUCCIÓN

En el Perú, los estándares e indicadores de calidad están normados en el artículo 98 de la Ley General de Salud N° 26842 la cual establece que: “es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad.” (1) En ese sentido, es mandatorio asegurar la calidad de la atención, utilizando métodos que permitan la evaluación periódica de la satisfacción del usuario tomando en cuenta sus expectativas y demandas.

En el año 2006, el MINSA desarrolló el documento denominado: “Sistema de gestión de la Calidad en Salud” en el que se recalca la necesidad de brindar servicios con un alto nivel de calidad. El documento contempla: conceptos, principios, políticas y objetivos con el propósito de orientar el desarrollo de acciones en la gestión de salud en las entidades encargadas de prestar los servicios a nivel nacional. Asimismo, menciona como principal objetivo aumentar la eficiencia y la eficacia de los procesos en el sector salud, logrando así la satisfacción del usuario. (2)

Para entender el concepto “satisfacción del usuario”, es necesario comprender qué entendemos por “calidad” en salud. El doctor Avedis Donabedian, define la calidad como el producto de dos factores: la ciencia y tecnología de la salud y la aplicación de ambas en la práctica. A su vez, Donabedian menciona que la calidad no puede ser totalmente satisfactoria ya que la expectativa de los pacientes y proveedores están en continuo crecimiento.(3) (4)

De esta manera, se ha trabajado en el desarrollo de herramientas capaces de medir la calidad de los servicios de salud a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos. Con una demanda cada vez más exigente, se ha encontrado que es creciente la insatisfacción

entre los usuarios. (2) Por tal motivo, surge la necesidad de buscar métodos sencillos y de fácil aplicación que ayuden a generar un proceso continuo de mejora dentro del marco de la calidad de atención. (4)

En el 2012, el MINSA impulsa la creación de la “Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, la cual mediante la escala SERVQUAL (Service Quality), mide la satisfacción de usuarios basándose en la diferencia entre percepciones y expectativas. El objetivo es identificar las principales causas de insatisfacción del usuario de tal forma que sea posible la implementación de acciones que permitan la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. (5)

La escala SERVQUAL goza de éxito como un instrumento validado para medir la calidad en diversos ámbitos profesionales. Originalmente fue desarrollada en 1985 por Parasuramann et al. utilizándose en bancos, servicios de tarjeta de crédito, mantenimiento y reparo de electrodomésticos, telefonía a larga distancia, entre otros (6). La escala cuenta con 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles. (7) (8)

El ámbito de fiabilidad se define como la capacidad de cumplir con el servicio ofrecido con éxito. La evaluación de la capacidad de respuesta mide la facultad de hacer frente a la demanda y proveer un servicio oportuno con adecuada calidad y en un tiempo aceptable. Por otro lado, la seguridad refleja la confianza generada en el usuario por la actitud del personal encargado de la atención. Dicho personal debe mostrar conocimiento, cortesía, habilidad para comunicarse y asegurar privacidad generando así confianza en el usuario. Asimismo, la

empatía refleja la capacidad del prestador del servicio para ponerse en el lugar del usuario permitiéndole atender adecuadamente sus necesidades. Finalmente, los aspectos tangibles hacen referencia a la calidad de los recursos físicos y materiales que el usuario percibe dentro de la institución. (9)

Hasta la fecha sigue siendo una escala bastante utilizada para la medición de la calidad, por lo cual ha sido motivo de revisiones y actualizaciones. Babakus y Mangolda se propusieron adaptar la escala al ambiente hospitalario encontrando que mediante la utilización del modelo SERVQUAL es posible medir la calidad funcional del servicio de salud. (10) En el Perú, Cabello y Chirinos validaron la escala “SERVQUAL modificada” en el Hospital Cayetano Heredia aplicando la encuesta en pacientes tanto de consultorio externo como de emergencia. (11)

En la actualidad existen diversos trabajos de investigación nacionales e internacionales que han utilizado la escala SERVQUAL para medir el nivel de satisfacción en diferentes servicios del ámbito de salud. Sin embargo, los resultados han sido muy variables. En España, en el año 2011, se reportaron cifras de satisfacción global de 52.2% y el 92% de los casos valoró la atención recibida como buena y muy buena (12). En Colombia, se reportó que el 81% de los encuestados referían “algún grado de satisfacción” con los servicios que recibían por parte del hospital. De ellos, el 44% se declaró satisfecho y el 37% muy satisfecho. (13)

En el ámbito local, existen diversos trabajos relacionados con satisfacción de los usuarios en el área de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza realizados desde 1997 hasta el 2014 (14) (15) (16). En los trabajos más actuales, la satisfacción global alcanzó valores de

16.1% mientras en lo que respecta a la capacidad de respuesta, se encontraron niveles de insatisfacción que llegaron al 81.8%. (15)

Anualmente, el equipo de calidad del Hospital Cayetano Heredia realiza encuestas de satisfacción en los servicios de consultorio externo, hospitalización y emergencia de manera general considerando todas las especialidades médicas y quirúrgicas (17). No obstante, no se cuenta con información relacionada a la satisfacción de los usuarios en el área de medicina interna y de los procesos relacionados a la atención médica. Por tal motivo, la presente investigación aportará datos actualizados permitiendo identificar las dimensiones que requieren una mejora en la calidad de la atención con el propósito de destinar eficientemente los recursos hacia las áreas que más lo requieran.

Los objetivos del presente estudio son: 1) evaluar la satisfacción de los usuarios de la consulta externa del servicio de medicina interna del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Febrero del 2018, 2) identificar aspectos sociodemográficos relacionados con el nivel de satisfacción de la consulta externa del servicio de medicina interna e, 3) identificar los aspectos por mejorar en la atención al usuario de la consulta externa.

MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño de Estudio:

Se realizó un estudio descriptivo, observacional y transversal, utilizando la encuesta SERVQUAL modificada.

Población:

La población de estudio engloba a todos los pacientes y acompañantes que se atendieron en el servicio de medicina interna del Hospital Cayetano Heredia entre el 8 y el 20 de febrero del 2018.

Criterios de inclusión:

- Usuarios de ambos sexos, mayores de 18 años que son atendidos en los consultorios de medicina interna.
- Familiar o acompañante del usuario atendido en los consultorios de medicina interna, mayores de 18 años.

Criterios de exclusión:

- Usuarios o familiares menores de 18 años.
- Usuarios o familiares que no deseen participar en el estudio.
- Usuarios o familiares que no sean capaces de manifestar su opinión por discapacidad.
- Usuarios o familiares con trastornos mentales.

Muestra:

En el primer semestre del 2017 el consultorio de medicina interna atendió un total de 5445 pacientes. Con este dato se calculó el número de muestra utilizando un nivel de confianza del 95% y un error estándar de 5%. Se estimaron 359 encuestas las cuales se realizaron entre el 8

y el 20 de febrero del 2018. Se seleccionaron a los entrevistados a través de un muestreo sistemático.

Procedimiento y Técnica:

Se realizó una encuesta de 51 preguntas sobre distintos aspectos del consultorio de medicina interna. Esta encuesta se llevó a cabo en dos partes. La primera mitad se realizó antes de la consulta y la segunda luego de ella. El tiempo total fue de aproximadamente 15 minutos por encuesta.

A través del instrumento mencionado, se evaluaron las expectativas y percepciones de los usuarios en los rubros de: fiabilidad (ítem 1 al 5), capacidad de respuesta (ítem 6 a 9), seguridad (ítem 10 a 13), empatía (ítem 14 a 18) y elementos tangibles (ítem 19 a 22). Se utilizó la escala de Likert del 1 al 7, siendo 1 la calificación menor y 7 la mayor. Además, se registraron datos de condición del encuestado (usuario o acompañante), edad, sexo, nivel de estudios, tipo de seguro y tipo de usuario (nuevo o continuador). Para la variable edad se consideró adulto entre 18-59 y adulto mayor, mayor o igual de 60.

Plan de análisis

Se describieron en porcentajes y frecuencia las características sociodemográficas de los participantes del estudio.

Asimismo, para determinar el nivel de satisfacción del participante, se restó la expectativa a la percepción encontrada de forma global y para cada una de las cinco dimensiones de satisfacción contempladas en este estudio. La satisfacción fue dividida en cuatro categorías: se consideró “satisfacción amplia” a una diferencia mayor a 0, “satisfacción” un valor igual a 0,

“insatisfacción leve-moderada” a una diferencia menor a 0 y mayor o igual a -2 e “insatisfacción severa” a un valor menor a -2.

Por otro lado, se calculó el promedio de la satisfacción encontrada para cada variable sociodemográfica. Además estas variables fueron analizadas mediante la prueba de chi cuadrado utilizando el paquete estadístico IBM SPSS 25. Se consideraron variables con asociación significativa a aquellas que mostraron un valor de p menor a 0.05

Por último, se realizó el análisis independiente del nivel de satisfacción encontrado en los ítem 1, 3, 10, 14, 17 y 21 de la herramienta siguiendo la sugerencia de la “Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” donde se consideran estas preguntas como indicadores de buen trato hacia el participante (5).

Aspectos éticos:

El presente trabajo cuenta con la aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia y del Hospital Cayetano Heredia. Para mantener la confidencialidad de los participantes, las encuestas realizadas fueron vistas únicamente por los investigadores y codificadas para su análisis y discusión de resultados.

Se entregó una hoja informativa a los participantes donde se detallaron las consideraciones éticas.

RESULTADOS

Se realizaron un total de 359 encuestas. En cuanto a las características de los encuestados, como se evidencia en la Tabla 1, se obtuvo que un 62.40% fueron de sexo femenino. El 74.09% pertenecía al grupo etario de adultos. El nivel educativo de los encuestados fue: 4.46% analfabetos, 24.79% primaria, 43.18% secundaria, 16.34% superior técnico y 10.86% superior universitario. Un 73.82% acudía en condición de asegurado del SIS mientras que un 5.57% cuentan con otro tipo de seguro y un 20.61% no cuentan con seguro de salud. Un 58.50% se atendía como paciente continuador. Dentro de los encuestados, 66.57% acudían en condición de usuarios.

En el presente estudio se obtuvo un nivel de satisfacción global de 52.91%. El 6.18% mostró una “satisfacción amplia” y el 46.73% “satisfacción”, como se evidencia en la Tabla 2. La insatisfacción encontrada fue de 47.1% siendo el 33.61% de leve a moderada y el 13.49% severa.

En cuanto a la dimensiones de calidad, los valores más altos de satisfacción fueron encontrados al evaluar la seguridad y la empatía con un 70.54% y 68.91% respectivamente. Por el contrario, los valores más altos de insatisfacción fueron encontrados en las dimensiones de fiabilidad (56.94%), capacidad de respuesta (62.86%) y aspectos tangibles (56.69%). La dimensión en la cual los usuarios reflejaron un nivel mayor de “insatisfacción severa” fue en la fiabilidad con un 24.01%. La satisfacción de grado amplia fue mayor en el área de aspectos tangibles con un 8.29%. Las preguntas con mayor grado de insatisfacción fueron P05 (74.09%), P06(62.95%) y P22 (61.56%). (Anexo 1)

Como se evidencia en la tabla 3, al analizar la asociación estadística de las variables evaluadas con el nivel de satisfacción, se encontró un valor de p significativo para las variables de grado de instrucción, condición del usuario y edad. Se observa que el grado de insatisfacción fue mayor para los usuarios con educación secundaria o superior y menor para los participantes con educación primaria y analfabetos. Al analizar la condición del entrevistado, se observó que los acompañantes presentaban un mayor grado de insatisfacción que los usuarios. Asimismo, la insatisfacción encontrada fue mayor en el caso de los adultos y menor para los participantes adultos mayores. Los valores de p encontrados no fueron significativos para las variables de sexo, tipo de seguro y tipo de usuario.

La tabla 4 resume los resultados encontrados para aquellas preguntas que evalúan el buen trato al usuario. Al promediar los resultados para las seis preguntas consideradas, se encontró que la satisfacción superó a la insatisfacción con un 56.5%. Para las preguntas relacionadas al trato brindado por el personal de salud, específicamente los médicos, los valores de satisfacción superaron el 65%. Por otro lado, la insatisfacción superó a la satisfacción para las preguntas que evaluaron los materiales disponibles, las explicaciones del personal de informes y la atención respetando el orden de llegada.

DISCUSIÓN

En el año 2017, el Hospital Cayetano Heredia obtuvo como porcentaje global de satisfacción de los usuarios de los servicios de consultorios externos un valor de 46.02% (17). Cabe señalar que este estudio incluyó todos los consultorios tanto de las ramas clínicas como quirúrgicas. En el presente estudio, se evidenció un valor cercano a este, encontrándose una satisfacción global de 52.91%. Este valor se encuentra por debajo de los estándares del MINSA que

consideran valores mayores a 60% como “aceptables”, entre 40% y 60% como “en proceso de mejora” y menores a 40% como “aspectos por mejorar”. (5)

En un estudio realizado en el año 2012 en el Hospital Cayetano Heredia, cuyo objetivo fue validar la encuesta SERVQUAL, se obtuvo una satisfacción global de 46.80% en los servicios de consultorio (11). Sin embargo, en estudios previos realizados en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en los servicios de consultorio externos de medicina interna, se evidencian valores de satisfacción global marcadamente diferentes, como el realizado en 1997 por Aphan (16), el cual obtuvo un resultado de 98% de satisfacción utilizando un instrumento no validado; Casalino en 2008, obtuvo un resultado de 44.36%, sin embargo, en ese trabajo se realizó una modificación de la encuesta a 18 preguntas (14). Finalmente en el 2014 se realizó un estudio donde se obtuvo una satisfacción global de 16.10% (15), el cual presenta una gran diferencia a los valores encontrados en el presente estudio.

Analizando los niveles de satisfacción por dimensiones, se obtuvo un mayor grado de satisfacción y satisfacción amplia en las esferas de seguridad y empatía, siendo 70.54% y 68.91% respectivamente. Comparando con otros estudios que realizaron la misma metodología en una población similar, se evidencian resultados diferentes. Ninamango, obtuvo valores de satisfacción para las esfera de seguridad y empatía de 36.10% y 31.40% respectivamente, esta diferencia se podría atribuir a que las dimensiones mencionadas dependen del trato que reciben los pacientes directamente del personal prestador del servicio, que en este caso serían los médicos siendo esta percepción diversa dependiendo de cada institución (15).

En las dimensiones de capacidad de respuesta y fiabilidad se obtuvieron los valores más altos de insatisfacción leve-moderada y severa, siendo 62.86% y 56.94% respectivamente.

Comparándola con el anterior estudio (15), se obtienen resultados superiores los cuales fueron 78.20% y 83.28%. Es posible atribuir este hallazgo al gran déficit de recursos que cuentan los hospitales públicos tanto en medicamentos como en la disponibilidad de reactivos para los exámenes de laboratorio.

Como se observa, la P05 hace referencia a la obtención de citas con facilidad, la cual tiene el grado de insatisfacción más grande de las preguntas realizadas. Sin embargo, es difícil satisfacer a todos los usuarios debido al gran número de pacientes que maneja el hospital. La P06 hace referencia a la atención en el módulo del SIS y caja, en los cuales la insatisfacción se explica por las largas colas que existen para atender a todos los pacientes del hospital. La P22 hace referencia a la limpieza y la comodidad de la sala de espera y el consultorio, nuevamente se observa un grado de insatisfacción alto ya que la sala de espera es pequeña para la cantidad de pacientes y no cuenta con mobiliario suficiente para todos los usuarios.

Por otro lado, al evaluar la satisfacción global de acuerdo a las variables sociodemográfica (tabla 3), se evidenció un p significativo ($p: 0.021$) en la variable de grado de instrucción. En estudios realizados en México por Ramirez-Sanchez se concluyó que la percepción de la calidad de atención se ve afectada por el grado de instrucción, encontrado que, al ser más alta, aumentaba el número de usuarios insatisfechos y presentaban mayores expectativas. (18)

Otra variable en la que se encontró una diferencia significativa fue la edad del paciente ($p: 0.039$), donde los adultos presentaron un mayor grado de insatisfacción en comparación con los adultos mayores. Estos valores han sido una constante en trabajos previos tanto en Perú como en México (15,18).

La variable condición de usuario también encontró significancia estadística ($p: 0.02$), sin embargo, esto puede deberse a que la mayoría de acompañantes pertenecen al grupo etario de adultos con un 90.83%; mientras que un 9.17% eran adulto mayores, y la significancia estadística sea dependiente de la edad del participante mas no de la condición del usuario.

Continuando con el análisis de los resultados encontrados, el MINSA considera las preguntas de la encuesta P01, P03, P10, P14, P17 y P21 como indicadores de buen trato hacia el paciente. Se observa en la Tabla 4 que las preguntas 10, 14 y 17 se encuentran dentro de rangos aceptables de satisfacción con valores mayores a 65%. Estas preguntas evaluaron el trato brindado por el personal médico. Los niveles altos de satisfacción encontrados pueden asociarse a que, al ser un hospital docente, se dedican importantes esfuerzos en la enseñanza de prácticas médicas adecuadas y la elaboración de una relación médico - paciente apropiada a través del ejemplo. Por otro lado, se encontraron valores de satisfacción dentro del rango de “en vías desarrollo” para las preguntas 1, 3 y 21 que evaluaron factores dependientes de la capacidad logística del hospital. Importante notar que la satisfacción general reportada para las preguntas que evaluaron el buen trato al paciente es de 56.5%

Dentro de las limitaciones, no se hizo una evaluación individual para cada médico que brindó atención a los participantes. Sería interesante evaluar el resultado de la satisfacción del paciente con distintos médicos tratantes. Además, se sugiere realizar mayores estudios que se centren en ahondar las características de la percepción del usuario para los ámbitos donde se encontraron niveles importantes de insatisfacción. Asimismo, el presente estudio no contempla aspectos socioeconómicos de los participantes los cuales podrían tener asociación con el nivel de satisfacción.

CONCLUSIONES

- El valor encontrado de satisfacción global por el presente estudio fue de 52.9% permitiendo catalogar al servicio de medicina interna como en proceso de mejora.
- El valor de satisfacción es dependiente del grado de instrucción y del grupo etario. Siendo menor en grupos usuarios adultos y con estudios secundarios y superiores.
- La satisfacción superó a la insatisfacción alcanzando rangos aceptables al evaluar los servicios prestados por el personal médico.
- Los principales aspectos para mejorar son: la disponibilidad de citas, la rapidez de la atención en las cajas y en el módulo del SIS y el acondicionamiento de la sala de espera y consultorios.
- La insatisfacción fue mayor a la satisfacción al evaluar las preguntas que analizaron la capacidad logística del hospital siendo este un aspecto importante por mejorar.

DECLARACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Los autores declaran no tener ningún conflicto de interés.

DECLARACIÓN DE FINANCIAMIENTO

Apoyo financiero: la investigación fue financiada por los investigadores en su totalidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Congreso de la República. Lima, Perú. Ley N 26842 - Ley General de Salud. [Internet] Lima, Perú. 1997. [Citado 11 Oct 2017]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/renhice/documentos/normativa/Ley%2026842-1997%20-%20Ley%20General%20de%20Salud%20Concordada.pdf>
2. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de Calidad en Salud. [Internet] 2007. [Citado 11 Oct 2017]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/SistemaGestiondeLaCalidad.pdf>
3. Avedis Donabedian. *Crotian Medical Journal. An Introduction to Quality Assurance in Health Care*. Oxford: Oxford University Press; 2003; 240 pages; ISBN 0-19-515809-.
4. Donabedian A. The Quality of Care How Can It Be Assessed?. *JAMA*. 1988;260:1743–1748. doi:10.1001/jama.1988.03410120089033
5. Ministerio de Salud. Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. [Internet] 2012. [Citado 11 Oct 2017] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
6. Parasuraman, A; Zeithaml, Valarie A; Berry, Leonard L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing; Greenwich* Vol. 64, Iss. 1, Spring 1988: 12.
7. Ladhari R. A review of twenty years of SERVQUAL research. *Int J QualServ Sci*. 2009 Jul 3;1:172–98
8. Wang YL, Luor T, Luarn P, Lu HP. Contribution and Trend to Quality Research-a literature review of SERVQUAL model from 1998 to 2013. *InformaticaEconomica* 2015;19:34-45.

9. Ministerio de Salud. Satisfacción del Usuario Externo. Observatorio de la Calidad en Salud [Intenet] 2012. [Citado 11 Oct 2017] Disponible en:<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%F3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>
10. Babakus E, Mangold WG. Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. *Health Services Research*. 1992;26(6):767-786.
11. Cabello Emilio, Chirinos Jesús L. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*. 2012; 23: 88-95.
12. Gómez S, Del Río O, Manrique A, Rodríguez MC, Fernández MJ. Satisfacción del usuario en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo. *Revista Calidad Asistencial*. 2012; 27: 78-84.
13. Urriago M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Hospital Universitario del Valle “Evaristo García”. Cali, Colombia 2010. 88-121
14. Casalino-Carpio. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *Rev Soc Peru Med Interna* 2008; 21: 143-152
15. Ninamango W. Percepción de la calidad de servicios de usuarios en el consultorio externo de medicina interna el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero 2014. [Tesis de Médico Cirujano] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. 2014. Pg47
16. Aphan M, Casas J. Calidad de la atención en la consulta ambulatoria de Medicina Interna en el Hospital Arzobispo Loayza. *HAL Revista Científica del Cuerpo Médico del Hospital Arzobispo Loayza* 1997;2:24-8

17. Oficina de gestión de la calidad. Informe de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en la consulta externa del Hospital Cayetano Heredia Abril- Mayo 2017. HCH. Lima, Peru 2017
18. Ramírez-Sánchez T, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública Mex 1998; 40: 3-12

TABLAS, GRÁFICOS Y FIGURAS

Tabla 1. Características sociodemográficas de la muestra

Variable	N	%
<u>Condición del Encuestado</u>		
Usuario	239	66.57
Acompañante	120	33.43
<u>Sexo</u>		
Masculino	135	37.60
Femenino	224	62.40
<u>Nivel de Estudio</u>		
Analfabeto	16	4.46
Primaria	89	24.79
Secundaria	155	43.18
Superior Técnico	59	16.43
Superior Universitario	39	10.86
<u>Tipo de Seguro</u>		
SIS	256	73.82
Ninguno	74	20.61
Otro	20	5.57
<u>Tipo de Paciente</u>		
Nuevo	149	41.50
Continuador	210	58.50
<u>Edad</u>		
Adulto	266	74.09
Adulto Mayor	93	25.91

Tabla 2. Nivel de satisfacción según dimensión de calidad

Dimensiones	N	% niveles	%	
Satisfacción global	Satisfacción amplia	22	6.18	52.91
	Satisfacción	168	46.73	
	Insatisfacción leve - moderada	121	33.61	47.09
	Insatisfacción severa	48	13.49	
Fiabilidad	Satisfacción amplia	26	7.30	43.06
	Satisfacción	128	35.77	
	Insatisfacción leve - moderada	118	32.92	56.94
	Insatisfacción severa	86	24.01	
Capacidad de Respuesta	Satisfacción amplia	19	5.30	37.14
	Satisfacción	114	31.85	
	Insatisfacción leve - moderada	151	42.16	62.86
	Insatisfacción severa	74	20.70	

Seguridad	Satisfacción amplia	18	4.87	70.54
	Satisfacción	236	65.67	
	Insatisfacción leve - moderada	94	26.25	29.46
	Insatisfacción severa	12	3.20	
Empatía	Satisfacción amplia	18	5.13	68.91
	Satisfacción	229	63.79	
	Insatisfacción leve - moderada	103	28.80	31.09
	Insatisfacción severa	8	2.28	
Aspectos tangibles	Satisfacción amplia	30	8.29	43.31
	Satisfacción	126	35.03	
	Insatisfacción leve - moderada	141	39.28	56.69
	Insatisfacción severa	63	17.41	

Tabla 3. Nivel de satisfacción según variable y significancia estadística

Variable	N	Promedio de satisfacción	P
<u>Sexo</u>			
Masculino	135	-0.83	0.381
Femenino	224	-0.93	
<u>Tipo de Seguro</u>			
SIS	265	-0.89	0.675
Otro	20	-0.73	
Ninguno	74	-0.93	
<u>Grado de Instrucción</u>			
Analfabeto	16	-0.65	0.021
Primaria	89	-0.73	
Secundaria	155	-0.98	
Superior Técnico	59	-0.90	
Superior Universitario	40	-0.97	
<u>Tipo de Usuario</u>			
Nuevo	149	-0.79	0.07
Continuador	210	-0.96	
<u>Condición de Usuario</u>			
Usuario	239	-0.86	0.02
Acompañante	120	-0.94	
<u>Edad</u>			
Adulto	266	-0.98	0.021
Adulto Mayor	93	-0.64	

Tabla 4. Análisis de satisfacción relacionada al buen trato del usuario

N	PREGUNTAS	SATISFECHOS		INSATISFECHOS	
		n	%	n	%
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	152	42.34	207	57.66
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	169	47.075	190	52.92
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	253	70.474	106	29.53
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	236	65.738	123	34.26
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	247	68.802	112	31.20
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	160	44.568	199	55.43
	Total	1217	56.5	937	43.5005

Anexo 1. Encuesta aplicada a participantes

		Nº Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha: ___/___/___	Hora de Inicio: ___/___/___	Hora Final: ___/___/___
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____		

EXPECTATIVAS									
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.								
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							