



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

Facultad de  
**MEDICINA**

FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LA  
ATENCIÓN EN UN SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN  
PSIQUIÁTRICA EN LIMA, PERÚ

FACTORS ASSOCIATED WITH THE SATISFACTION IN-  
PATIENT CARE IN A PSYCHIATRIC SERVICE IN LIMA,  
PERU

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR POR EL  
TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN  
PSIQUIATRÍA

AUTOR  
PEDRO JOSUE YPANAQUE LUYO

ASESOR  
JOSHEP ANDERSSON REVILLA ZUÑIGA

LIMA - PERÚ  
2024

## FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN UN SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PSIQUIÁTRICA EN LIMA, PERÚ

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>19%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>19%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>4%</b> PUBLICACIONES	<b>5%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.upch.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>www.researchgate.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Dirección de Investigación. "Memoria V Congreso Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación 2023", Innovare: Revista de ciencia y tecnología, 2023</b> Publicación	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>bibliotecadigital.univalle.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

8	<a href="http://repositorio.unan.edu.ni">repositorio.unan.edu.ni</a> Fuente de Internet	1 %
9	<a href="http://www.insm.gob.pe">www.insm.gob.pe</a> Fuente de Internet	1 %
10	<a href="http://www.trabajosdistinguidos.com">www.trabajosdistinguidos.com</a> Fuente de Internet	1 %
11	<a href="http://susanaustrell.com">susanaustrell.com</a> Fuente de Internet	1 %
12	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
13	<a href="http://web.unfpa.org">web.unfpa.org</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://www.dspace.uce.edu.ec">www.dspace.uce.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://www.urdinarrain.gov.ar">www.urdinarrain.gov.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://repebis.upch.edu.pe">repebis.upch.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://worldwidescience.org">worldwidescience.org</a> Fuente de Internet	<1 %

20	<a href="http://www.air.org">www.air.org</a> Fuente de Internet	<1 %
21	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://www.grafiati.com">www.grafiati.com</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://www.redalyc.org">www.redalyc.org</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://evaluacion.oportunidades.gob.mx:8010">evaluacion.oportunidades.gob.mx:8010</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas      Apagado  
Excluir bibliografía      Apagado

Excluir coincidencias      Apagado

## **2. RESUMEN**

Es un estudio transversal descriptivo en el que se analizará la satisfacción de los usuarios ingresados al servicio de hospitalización de adultos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado-Hideyo Noguchi” durante el año 2023, aplicando una encuesta de satisfacción de usuarios utilizando la metodología SERVQUAL adoptada por el Ministerio de Salud de nuestro país. Los datos serán analizados de manera global y por cada dimensión de calidad; asimismo, se evaluará la asociación entre el nivel de satisfacción con diferentes variables. Los resultados serán de utilidad para reconocer los factores que influyen en la calidad de la atención hospitalaria psiquiátrica y contribuirán en ampliar los conocimientos sobre la calidad de los servicios psiquiátricos.

Palabras Clave: Satisfacción del paciente, atención de calidad, hospitales psiquiátricos.

### 3. INTRODUCCIÓN

Los servicios de atención psiquiátrica tienen la misión de contribuir en la resolución de trastornos psiquiátricos mediante el uso de recursos terapéuticos pertinentes y de calidad, siendo necesario medir la satisfacción de los pacientes para mejorar la calidad de la atención que se brinda. Linder-Pelz (1) definió la satisfacción del paciente como “las valoraciones positivas del individuo de las distintas dimensiones de la atención de salud”, incluyendo cuatro aspectos: expectativas (creencia de que ocurrirá un resultado), derecho a la atención (creencia para reclamar un resultado), ocurrencia del evento (lo que realmente sucedió) y las comparaciones interpersonales (eventos previos).

Batbaatar *et al.* (2) identificó los siguientes factores relacionados con una mejor satisfacción de los usuarios: la competencia técnica, el cuidado interpersonal (trato y escucha activa), la comodidad de las instalaciones, el ingreso programado, las personas mayores y la procedencia rural; mientras que los factores asociados con una menor satisfacción fueron: el mayor tiempo de espera, la escasez de personal, el ingreso por emergencia, los pacientes crónicos o con síntomas severos; asimismo, encontró algunos factores con resultados como los aspectos sociodemográficos, la religión y las creencias.

Mazurenko *et al.* (3) encontró que una alta satisfacción estaba asociada a una atención especializada, los tiempos cortos de internamiento, el elevado ratio de enfermera-paciente y una baja tasa de reingresos; y observó una baja satisfacción en grupos étnicos, mujeres y personas con pobre autopercepción de su estado de salud. Asamrew *et al.* (4) en un modelo predictor de satisfacción de los pacientes en la atención hospitalaria, encontró que la comodidad de las

instalaciones y la interacción entre el usuario y el personal de salud, fueron las variables más relevantes que explicaban el 96.4 % de la variación en las puntuaciones de satisfacción global de los pacientes.

Fernández-Carbonell *et al.* (5), al evaluar la hospitalización psiquiátrica de un hospital general de España, encontró una mayor satisfacción en pacientes casados y con ingreso voluntario; y una menor satisfacción en diagnósticos de esquizofrenia y otras psicosis. McCabe *et al.* (6) al realizar un ensayo clínico en Reino Unido identificó una mejor relación terapéutica en pacientes atendidos por psiquiatras entrenados en habilidades comunicativas. Gigantesco *et al.* (7) al evaluar la hospitalización psiquiátrica de dos hospitales generales en Roma encontró una menor satisfacción en aspectos como la información sobre el tratamiento y su participación en el plan terapéutico. Krupchanka *et al.* (8) al evaluar 25 servicios de hospitalización psiquiátrica de 11 países, encontró que el grupo de países con una alta proporción de insatisfacción se asoció con un alto porcentaje de ingresos no voluntarios (83% en Nigeria y 76% en Túnez), mientras que el grupo de países con una muy baja o ausente proporción de usuarios insatisfechos se asoció con un bajo porcentaje de hospitalizaciones no voluntarias (mediana de 6.7%, RIC 0-7.7%).

La medición de la satisfacción en los pacientes puede ofrecer problemas metodológicos debido a la subjetividad de las respuestas y el contexto sociocultural. Según Artal *et al.* (9), un instrumento que mida la satisfacción en servicios psiquiátricos deberá cumplir con cuatro propiedades: aceptabilidad (fácil comprensión y pertinencia cultural), sensibilidad (que mida la falta de

satisfacción), validez de contenido (que examine la auténtica apreciación del usuario) y fiabilidad (reproducibilidad de sus resultados).

La metodología SERVQUAL (Service Quality) descrita por Parasuraman *et al.* (10), es una técnica que propone evaluar la satisfacción de los usuarios a partir de la medición de las diferencias entre expectativas y percepciones de los usuarios en relación a cinco dimensiones de la calidad: la fiabilidad (congruencia con lo ofrecido), la capacidad de respuesta (prontitud en la atención), la seguridad (confianza), la empatía (comprensión) y los aspectos tangibles (confort, personal, entre otros).

En Perú se han realizado diversos estudios con la metodología SERVQUAL. Al respecto, Vega- Dienstmaier *et al.* (12) realizó la validación de esta metodología en un servicio de psiquiatría del Perú, encontrando una aceptable consistencia interna (alfa de Cronbach=0,828). Cabello & Chirinos (13) al aplicar esta técnica en un hospital general de Lima estimó una satisfacción del 52.9% en el área de emergencia (N=384) y de 46.8% en consulta externa (N=383). De otro lado, Sihuín-Tapia *et al.* (14) encontró una satisfacción global del 24.9% en un hospital general de Andahuaylas (N=175).

La presente investigación se ejecutará en el servicio de hospitalización de adultos del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado- Hideyo Noguchi (INSM “HD-HN”), un establecimiento de salud especializado del tercer nivel de atención. El servicio cuenta con 49 camas y un equipo terapéutico multidisciplinario conformado por médicos psiquiatras, psicólogos, trabajadoras sociales y profesionales de enfermería; asimismo, cuenta con el apoyo de profesionales de nutrición y de rehabilitación.

Por todo lo mencionado, se tiene el propósito de investigar la satisfacción de los usuarios de un servicio de hospitalización psiquiátrica con la finalidad de reconocer los factores que influyen en la calidad de la atención, para así mejorar la calidad de este servicio. Esta investigación es importante debido a la escasez de estudios previos del tema en servicios de hospitalización psiquiátrica y el creciente interés de mejorar el desempeño y la calidad de la atención hospitalaria psiquiátrica teniendo en cuenta la perspectiva de los usuarios.

#### **4. OBJETIVOS**

##### Objetivo general

Determinar los factores asociados a la satisfacción de la atención en usuarios del servicio de hospitalización de adultos del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado - Hideyo Noguchi (INSM “HD-HN”) en el periodo del 01 de julio al 30 de septiembre del 2023.

##### Objetivos específicos

1. Determinar el nivel de satisfacción global de los usuarios del servicio de hospitalización de adultos del INSM “HD-HN” usando el cuestionario SERVQUAL.
2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización de adultos del INSM “HD-HN” según las dimensiones de calidad (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) usando el cuestionario SERVQUAL.

3. Examinar la asociación entre el nivel de satisfacción con las variables de edad, años de estudio, estado civil, ocupación, soporte de cuidador, tipo de admisión, número de ingresos previos, diagnóstico psiquiátrico, tiempo de enfermedad, tiempo de internamiento y severidad de la enfermedad en los usuarios del servicio de hospitalización de adultos del INSM “HD-HN” usando el cuestionario SERVQUAL.

## **5. MATERIAL Y MÉTODO**

### **a. Diseño del estudio**

El estudio es de tipo observacional, descriptivo y transversal.

### **b. Población**

Usuarios del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado- Hideyo Noguchi” ingresados al servicio de hospitalización de adultos en el año 2023.

Criterios de inclusión:

- Mayores de 18 años de edad.
- Con un mínimo de 2 semanas de internamiento (período terapéutico en que se espera que los síntomas agudos presentados al momento del ingreso al servicio estén atenuados y/o estabilizados por efecto del tratamiento farmacológico supervisado).
- Que cumplan los criterios diagnósticos descritos en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales, 5ta edición (DMS-5, por sus siglas en inglés).
- Que acepten y firmen el consentimiento informado.

- Que completen el cuestionario autoadministrado.

Criterios de exclusión:

- Con deterioro cognitivo debido a demencia, trastorno del desarrollo intelectual o trastorno mental secundario a enfermedad médica general o abuso de sustancias.
- Que se encuentre bajo efectos de psicofármacos que no le permita realizar el llenado del instrumento.
- Con dificultades para comprender el idioma castellano.
- Con psicopatología activa al momento de la encuesta.
- Que se retiren voluntariamente durante el estudio.

c. Muestra

El muestreo será no probabilístico, por conveniencia. La muestra estará conformada por los pacientes ingresados al servicio de hospitalización de adultos que cumplan los criterios de inclusión. La captación de sujetos de estudio se realizará en un periodo de 3 meses, por lo que no se calculará el tamaño muestral.

d. Definición operacional de variables: Ver tabla 1.

Tabla 1. Definición operacional de las variables

<b>Variable</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Valores/Unidad</b>	<b>Naturaleza</b>	<b>Escala</b>
Nivel de satisfacción de los usuarios	Proporción de usuarios satisfechos cuyo diferencial de percepción y expectativa es cero o positivo en relación al total de usuarios	Porcentaje de satisfacción	Cuantitativa Continua	Razón
Grupo etario	Grupo de edad según etapas del curso de vida	1= 18-29 2= 30-59 3 =60 o más	Cualitativa Categorica	Nominal
Nivel educativo	Nivel de estudios alcanzado	1=Ninguno 2=Primaria 3=Secundaria 4=Superior	Cualitativa Categorica	Nominal
Estado civil	Condición legal o social sobre su relación de pareja	1=Sin pareja (soltero, viudo, divorciado) 2=Con pareja (conviviente, casado) 3=Otros	Cualitativa Categorica	Nominal
Sexo	Sexo biológico del paciente	1=Masculino 2=Femenino	Cualitativa Categorica	Nominal
Tipo de seguro	Tipo de seguro por el cual se atiende	1=SIS 2=Otro seguro 3=Ninguno	Cualitativa Categorica	Nominal
Ocupación	Actividad principal que ocupa la mayor parte de su tiempo	1=Estudiante 2=El hogar 3=Independiente 4= Empleado 5=Desempleado 6=Jubilado 7=Otros	Cualitativa Categorica	Nominal

Tabla 1. Definición operacional de las variables (continuación)

<b>Variable</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Valores/Unidad</b>	<b>Naturaleza</b>	<b>Escala</b>
Tipo de ingreso	Consentimiento del usuario a su ingreso	1=Voluntario 2=No voluntario	Cualitativa Categorica	Nominal
Tipo de cuidador	Personas que lo apoyan en su cuidado	1=Pareja 2=Familiares 3=Amigos, otros 4=Ninguno	Cualitativa Categorica	Nominal
Número de ingresos previos	Número de internamientos psiquiátricos previos	1=Ninguno 2=1-2 ingresos 3=3-4 ingresos 4= 5 ingresos o más	Cualitativa Categorica	Nominal
Diagnóstico psiquiátrico	Diagnóstico principal según criterios del DSM 5	1=Esquizofrenia y trastornos relacionados 2=Episodio maniaco 3=Episodio depresivo 4=Trastornos de la personalidad 5=Otros	Cualitativa Categorica	Nominal
Tiempo de enfermedad	Número de años de enfermedad diagnosticada	1=< 1 año 2=1-3 años 3=4-6 años 4=7- 9 años 5=10 años a más	Cualitativa Categorica	Nominal
Días de internamiento	Número total de días que resulta de restar el día del ingreso al día de la encuesta	1= 45 días o menos 2=46 a 90 días 3= Más de 90 días	Cualitativa Categorica	Nominal
Estado de Severidad de la enfermedad	Puntaje total en la escala PANSS aplicada en el último mes	1=Leve (58-74 2=Moderado (75-94) 3=Grave (95 a más)	Cualitativa Categorica	Nominal

e. Procedimientos y técnicas

Los datos sociodemográficos y del estado de salud serán recolectados en una ficha de datos generales (Anexo 1). Para la medición de la satisfacción se utilizará el cuestionario SERVQUAL (Anexos 2 y 3) adoptado por el Ministerio de Salud del Perú (11), el cual se adecuará a las características del servicio de psiquiatría, para ello se realizará una prueba piloto en 5 pacientes y se revisará los ajustes con un panel de expertos.

El cuestionario se aplicará en el servicio de hospitalización de adultos, en usuarios con un mínimo de 2 semanas de internamiento y que cumplan con los criterios de participación del estudio. El cuestionario dispondrá de dos partes (expectativas y percepciones), cada una con 22 preguntas y se usará una escala de Likert con un rango de valores del 1 (menor calificación) al 7 (mayor calificación). La aplicación del cuestionario estará a cargo de personal capacitado ajeno al servicio, que dispondrá de un promedio de 15 minutos por cada entrevista. El nivel de satisfacción se obtendrá de la diferencia entre las puntuaciones de percepción (P) y expectativa (E). Se considerará un usuario “satisfecho” si presenta un resultado cero o positivo (+) o “insatisfecho” si tiene un resultado negativo (-). Los datos serán ingresados a una matriz en Excel.

f. Aspectos éticos:

La participación en el estudio es voluntaria y anónima. A cada participante se le informará y solicitará su consentimiento informado por escrito (Anexo 4). El uso de los datos será confidencial, omitiendo nombres propios y otros datos identificativos. Para la ejecución del estudio, el protocolo será

sometido a la evaluación del Comité Institucional de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia y del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi”.

g. Plan de análisis

Para el procesamiento de los datos y su análisis se usará el programa STATA versión 16.0. Las medidas de frecuencias se expresarán en valores absolutos (números) y relativos (promedios y porcentajes), con sus parámetros estadísticos (desviación estándar y rangos). Se usará la prueba chi cuadrado para el análisis de las variables categóricas y se considerará un nivel de significación estadística de  $p < 0.05$ .

Los resultados se presentarán en puntajes promedios de percepción, expectativa y sus respectivas diferencias; así como en porcentajes de satisfacción e insatisfacción; presentados de forma global, por dimensión y por pregunta. Se usarán tablas y gráficos para facilitar su interpretación. Las preguntas con niveles de insatisfacción mayores a 60% serán identificados como oportunidades de mejora para el servicio.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Linder-Pelz SU. Toward a theory of patient satisfaction. *Soc Sci Med.* 1982;16(5):577–82.
- 2) Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health.* 2017;137(2):89–101.
- 3) Mazurenko O, Collum T, Ferdinand A, Menachemi N. Predictors of hospital patient satisfaction as measured by HCAHPS: A systematic review. *J Healthc Manag.* 2017;62(4):272–83.
- 4) Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: A study of a specialized hospital in Ethiopia. *J Environ Public Health.* 2020; 2020:1–12.

- 5) Fernández-Carbonell MJ, Dasí C, García-Merita ML, Fuentes I. Satisfaction levels of patients and their families with a Psychiatric Hospital Unit. *An Psicol.* 2012;28(2):378–86.
- 6) McCabe R, John P, Dooley J, Healey P, Cushing A, Kingdon D, et al. Training to enhance psychiatrist communication with patients with psychosis (TEMPO): cluster randomised controlled trial. *Br J Psychiatry.* 2016;209(6):517–24.
- 7) Gigantesco A, Picardi A, Chiaia E, Balbi A, Morosini P. Patients' and relatives' satisfaction with psychiatric services in a large catchment area in Rome. *Eur Psychiatry.* 2002;17(3):139–47.
- 8) Krupchanka D, Khalifeh H, Abdulmalik J, Ardila-Gómez S, Armiya'u AY, Banjac V, et al. Satisfaction with psychiatric in-patient care as rated by patients at discharge from hospitals in 11 countries. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol.* 2017;52(8):989–1003.
- 9) Artal J, Vazquez-Barquero J, Rodriguez Pulido F, Gaité L, Usieto E, Ramirez N, et al. Evaluación de la satisfacción con los servicios de salud mental: la escala de Verona (VSSS-54). *Arch Neurobiol.* 1997;60(2):185–200.
- 10) Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Mark.* 1985;49(4):41.
- 11) Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo - R.M. No 527-2011/MINSA. Ministerio de Salud; 2011. 58 p.
- 12) Vega-Dienstmaier JM, Arévalo-Flores JM, Tomateo-Torvisco JD, Cabello E. Validación de un instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio externo de psiquiatría de un hospital público (Lima, Perú). *Rev Neuropsiquiatr.* 2014;77(4):271.
- 13) Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Medica Hered.* 2012;23(2):88.
- 14) Sihuín-Tapia EY, Gómez-Quispe OE, Ibáñez-Quispe V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.* 2015;32(2):299.

## 7. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA

a. Presupuesto: El estudio es autofinanciado.

RUBROS	CANTIDAD	VALOR (S/.)	TOTAL (S/.)
Material de oficina	1	200	200
Fotocopias	500	0.10	50
Internet hora	50	1	50
Hora-trabajador	25	40	1000
Refrigerio	20	10	200
Total			1500

b. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Meses						
	1	2	3	4	5	6	7
1. Elaboración del protocolo	X						
2. Revisión del protocolo	X						
3. Validación del instrumento	X						
4. Presentación a Comité de Ética		X					
5. Aplicación del instrumento			X	X	X		
6. Procesamiento y análisis					X	X	
7. Elaboración del informe final						X	X

## 8. ANEXOS

### ANEXO 1. FICHA DE DATOS GENERALES

Nombre del encuestador:			Servicio varones	1	
Fecha y hora de entrevista:			Servicio damas	2	
1. Edad (en años cumplidos):			8. Tipo de cuidador	Pareja	1
				Familiares	2
2. Sexo	Masculino	1		Amigos, otros	3
	Femenino	2		Ninguno	4
		9	No aplica/sin dato	9	
3. Nivel de estudio	Ninguno	1	9. Número de ingresos previos	Ninguno	1
	Primaria	2		1-2 ingresos	2
	Secundaria	3		3-4 ingresos	3
	Superior	4		5 ingresos o más	4
	No aplica/sin dato	9		No aplica/sin dato	9
4. Estado civil	Sin pareja (soltero, viudo, otros)	1	10. Días de internamiento	45 días o menos	1
	Con pareja (casado, conviviente, otros)	2		46 a 90 días	2
	Otro tipo de relación	3		Más de 90 días	3
	No aplica/sin dato	9		No aplica/sin dato	9
5. Tipo de seguro	SIS	1	11. Tiempo de enfermedad	Años	
	Otro seguro	2		Meses	
	Ninguno	3	12. Puntaje de Escala PANSS	Score total	
	No aplica/sin dato	9		Fecha aplicación:	
6. Tipo de ocupación	Estudiante	1	13. Diagnóstico psiquiátrico principal	Esquizofrenia y Tr. relacionados	1
	El hogar	2		Episodio maniaco	2
	Independiente	3		Episodio depresivo	3
	Empleado	4		Trast. personalidad	4
	Desempleado	5		Otros trastornos	5
	Jubilado	6		No aplica/sin dato	9
	Otras labores	7		14. Días de internamiento	45 días o menos
	No aplica/sin dato	9	46 a 90 días		2
7. Tipo de ingreso	Voluntario	1	Más de 90 días	3	
	No voluntario	2	No aplica/sin dato	9	
	No aplica/sin dato	9			

## ANEXO 2. CUESTIONARIO SERVQUAL – EXPECTATIVAS

Adoptado del Ministerio de Salud (11)

N°		PREGUNTAS	ESCALA LIKERT						
			1	2	3	4	5	6	7
		<b>FIABILIDAD</b>	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que todos los días reciba una visita de los médicos psiquiatras							
2	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos psiquiatras le brindarán sobre la evolución de su problema de salud mental por el cual permanecerá hospitalizado							
3	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos psiquiatras le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: sus beneficios y los efectos adversos							
4	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos psiquiatras le brindarán sobre los resultados de laboratorio y otros exámenes.							
5	E	Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos psiquiatras le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
		<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	1	2	3	4	5	6	7
6	E	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
7	E	Que los exámenes de laboratorio solicitados por los médicos psiquiatras se realicen rápido							
8	E	Que otros exámenes complementarios (electroencefalograma, rayos X, tomografías, entre otros ) se realicen rápido							
9	E	Que los trámites para el alta de hospitalización sean rápidos							
		<b>SEGURIDAD</b>	1	2	3	4	5	6	7
10	E	Que los médicos psiquiatras muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud mental							
11	E	Que en hospitalización los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	E	Que se mejore o resuelva el problema de salud mental por el cual se hospitaliza							
13	E	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
		<b>EMPATIA</b>	1	2	3	4	5	6	7
14	E	Que el trato del personal de enfermería del servicio de hospitalización sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	E	Que el trato de los médicos psiquiatras del servicio de hospitalización sea amable, respetuoso y con paciencia							
16	E	Que el trato del personal de psicología del servicio de hospitalización sea amable, respetuoso y con paciencia							
17	E	Que el trato del personal de nutrición y rehabilitación del servicio de hospitalización sea amable, respetuoso y con paciencia							
18	E	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema que surga durante su hospitalización							
		<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	1	2	3	4	5	6	7
19	E	Que los ambientes de hospitalización sean cómodos y limpios							
20	E	Que los servicios higiénicos de hospitalización se encuentren limpios							
21	E	Que en hospitalización los equipos biomédicos se encuentren disponibles y se cuente con los materiales necesarios para su atención							
22	E	Que la ropa de cama, el colchón y las frazadas sean adecuados							

### ANEXO 3. CUESTIONARIO SERVQUAL – PERCEPCIONES

Adoptado del Ministerio de Salud (11)

N°		PREGUNTAS	ESCALA LIKERT						
			1	2	3	4	5	6	7
		<b>FIABILIDAD</b>	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Durante su hospitalización recibió la visita de los médicos psiquiatras todos los días?							
2	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos psiquiatras le brindaron sobre la evolución de su problema de salud mental por el cual estuvo hospitalizado?							
3	P	¿Usted comprendió la explicación de los médicos psiquiatras sobre los medicamentos que recibió: sus beneficios y los efectos adversos?							
4	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos psiquiatras le brindaron sobre los resultados de los exámenes de laboratorio que le realizaron?							
5	P	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos psiquiatras le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
		<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	1	2	3	4	5	6	7
6	P	¿Los trámites para su hospitalización psiquiátrica fueron rápidos?							
7	P	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos psiquiatras se realizaron rápido?							
8	P	¿Los otros exámenes complementarios (electroencefalograma, rayos X, tomografías, entre otros ) se realizaron rápido?							
9	P	¿Los trámites para el alta de hospitalización fueron rápidos?							
		<b>SEGURIDAD</b>	1	2	3	4	5	6	7
10	P	¿Los médicos psiquiatras mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	P	¿Durante la hospitalización le entregaron alimentos a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	P	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud mental por el cual se hospitalizó?							
13	P	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
		<b>EMPATIA</b>	1	2	3	4	5	6	7
14	P	¿El trato del personal de enfermería del servicio de hospitalización fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	P	¿El trato de los médicos psiquiatras del servicio de hospitalización fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	P	¿El trato del personal de psicología del servicio de hospitalización fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	P	¿El trato del personal nutrición y rehabilitación del servicio de hospitalización fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	P	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema surgido durante su hospitalización?							
		<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	1	2	3	4	5	6	7
19	P	¿Los ambientes de hospitalización fueron cómodos y limpios?							
20	P	¿Los servicios higiénicos de hospitalización estuvieron limpios?							
21	P	¿En hospitalización los equipos biomédicos estuvieron disponibles y se contó con los materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿La ropa de cama, el colchón y las frazadas fueron adecuados?							

#### ANEXO 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor(a): Se le invita cordialmente a participar en la investigación titulada: “FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN UN SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PSIQUIÁTRICA EN LIMA, PERÚ”.

- Institución: Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado - Hideyo Noguchi (INSM HD-HN).
- Propósito del estudio: Determinar los factores asociados a la satisfacción de la atención en usuarios del servicio de hospitalización psiquiátrica de adultos del INSM HD-HN, en el periodo del 01 de julio al 30 de septiembre del 2023.
- Beneficios: Usted no pagará nada por participar en esta investigación y, tampoco recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole. Con esta investigación usted contribuirá a mejorar la hospitalización psiquiátrica.
- Procedimientos: En caso de aceptar participar en la investigación se le solicitará información para completar una ficha de datos generales y un cuestionario que contiene dos partes (expectativas y percepciones).

Aclaraciones:

1. Su decisión de participar en la investigación es totalmente voluntaria. En caso de no aceptar la invitación, no habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted y seguirá siendo atendido en este servicio.
2. Se utilizará solo la información relacionada con el propósito de la investigación. Se mantendrá la confidencialidad de los datos obtenidos y se guardará su información con códigos y no con nombres.
3. No existe ningún riesgo al participar de esta investigación. Si algunas preguntas le causan incomodidad, usted es libre de responderlas o no.
4. Usted puede retirarse de la investigación en el momento que lo decida, pudiendo informar o no, las razones de su decisión.
5. Si tiene alguna duda o necesita información adicional puede comunicarse con el Dr. Pedro Ypanaqué Luyo, llamando al teléfono celular \_\_\_\_\_
6. Si los resultados de este estudio fuesen publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en esta investigación.

Consentimiento:

Yo, \_\_\_\_\_, he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado(a) y doy el consentimiento para participar en la investigación propuesta. Sé que si presento dudas puedo comunicarme con el investigador.

Lima, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, 2023