



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
FACULTAD DE MEDICINA

**TESIS PARA OPTAR POR EL TITULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
TECNOLOGIA MÉDICA, ESPECIALIDAD
TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN**

TÍTULO:

**FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
PACIENTES QUE RECIBEN ATENCIÓN FISIOTERAPÉUTICA EN EL
SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL
CAYETANO HEREDIA**

ALUMNO(S):

Villafuerte Medina Oscar Antonio

Tello Aramburú Jason Michael

ASESOR(ES):

Dr. Cabello Morales Emilio

Dr. Varela Pinedo Luis Fernando

2017

INDICE

RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
MATERIALES Y MÉTODOS.....	8
RESULTADOS.....	11
DISCUSIÓN.....	13
CONCLUSIÓN.....	15
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	16

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción y los factores asociados de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia (HCH).

Materiales y métodos: Estudio descriptivo transversal en una población de 108 pacientes seleccionados por muestreo no probabilístico que recibieron atención fisioterapéutica durante los meses de febrero a abril del 2017. Se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada, adaptada al Servicio de Medicina Física y Rehabilitación.

Resultados: El nivel de insatisfacción global de los pacientes fue de un 31.48% y el nivel de satisfacción fue de un 68.52%. Las dimensiones de calidad con mayor grado de insatisfacción fueron Capacidad de Respuesta con 46.30% y Fiabilidad con 38.15%. Se encontró asociación significativa entre la edad y la satisfacción global, así como el género con la capacidad de respuesta.

Conclusiones: El nivel de satisfacción global en los pacientes encuestados es aceptable. La dimensión de Capacidad de Respuesta es la que menor satisfacción evidenció. La edad se encuentra asociada a la satisfacción global de los pacientes.

Palabras clave: SERVQUAL, Medicina Física, calidad.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction and associated factors of patients that receive physiotherapeutic care at the Physical Medicine and Rehabilitation Service of the Hospital Cayetano Heredia (HCH).

Materials and Methods: A descriptive cross-sectional study that was carried out in a population of 108 patients selected by non-probabilistic sampling who received physiotherapeutic care from February to April 2017. The modified SERVQUAL survey, which was applied, was adapted to the Physical Medicine and Rehabilitation Service.

Results: The level of global dissatisfaction among patients was 31.48% and the level of satisfaction was 68.52%. The quality dimensions with the highest degree of dissatisfaction were Response Capacity with 46.30%, and Reliability with 38.15%. Significant association was found between age and global satisfaction as well as gender with response capacity.

Conclusions: The level of global satisfaction in the patients surveyed is acceptable. The dimension of Response Capacity is the one that showed the least satisfaction. Age is associated with global patient satisfaction.

Key words: SERVQUAL, Physical Medicine, quality.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los pacientes está cobrando gran atención en la salud pública a nivel mundial y nacional, lo cual se ve reflejado en los diversos estudios realizados tanto en el extranjero como localmente. Esto se debe a que representa una pieza clave para valorar la calidad de atención, la cual se logra cuando el paciente expresa un juicio de valor individual y subjetivo. Amparadas por las expectativas y la percepción del paciente.¹

La calidad de atención se define de acuerdo con lo que ofrece el proveedor y las expectativas del paciente, tomando en cuenta el contexto local. Según el Doctor Avedis Donabedian, “Calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario”².

Para una atención de buena calidad es tan importante el adecuado manejo de las interrogantes del usuario, así como la competencia técnica. Desde la perspectiva del paciente, la calidad va a depender del trato que reciba del personal de salud. Sin embargo también estará influenciada por factores como el tiempo de espera, la privacidad, la accesibilidad de la atención y la obtención del servicio deseado. Cuando los sistemas de salud juntamente con sus trabajadores colocan al paciente como prioridad, ofreciendo servicios más allá de los estándares técnicos de la calidad, además de cubrir otros aspectos tales como la equidad, respeto e información pertinente ³, se vuelve más que probable lograr la satisfacción de los pacientes.

De esta manera, la satisfacción del paciente conduce a que no exista una deserción del tratamiento, lo cual complicaría su padecimiento, además de convertirse en referentes del servicio recibido a través de una comunicación directa y creíble.⁴

En Perú, el Ministerio de Salud (MINSA), a través de la Dirección General de Salud de las personas, cuenta desde el 2001 con la Dirección de Calidad en Salud, que tiene como principal función la conducción y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud a nivel nacional.⁵ La satisfacción está relacionada directamente con el trato entre el paciente y el proveedor, así como con la comunidad y el equipo de servicios de salud.⁶

Según Brown, la calidad es un concepto que hace frente “a una o más variedades de dimensiones como competencia profesional, acceso a los servicios, eficacia, satisfacción del cliente, aceptabilidad de los servicios, eficiencia, continuidad, seguridad o comodidades”⁶.

Por ello, podríamos decir que la calidad reside en hacer las cosas adecuadamente y de manera efectiva, es decir, con la mayor eficacia y eficiencia posible.

SERVQUAL es una encuesta multidimensional, la cual fue elaborada por Parasuraman⁷ y su nombre se atribuye al uso de “Service Quality”. SERVQUAL mide la calidad de atención en empresas de diversos servicios. Es ampliamente aceptada en el área de salud, debido a que es un instrumento con validez, fiabilidad y confiabilidad.

De esta manera, ha sido usada en nuestro medio por varios investigadores en distintas áreas⁸⁻¹⁴.

SERVQUAL funciona midiendo lo que el cliente (paciente) espera de la organización (hospital) que presta el servicio y de la misma manera lo que percibe de este en las 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos

tangibles. Así determina la diferencia que hay entre la expectativa y la percepción; la diferencia es un indicador de las medidas correctivas que se deben tomar para mejorar el servicio y, con ello, el nivel de satisfacción.

Por tal motivo, este estudio tiene relevancia, ya que evidenciará cómo los pacientes perciben la atención en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia (HCH).

El objetivo del presente estudio es determinar el nivel de satisfacción y factores asociados en pacientes que reciban atención fisioterapéutica en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia, por consiguiente, determinar la asociación entre el nivel de satisfacción y las dimensiones de calidad (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles), así como, con las variables de edad, sexo, y grado de instrucción de los pacientes, siendo este objetivo específico del trabajo de investigación. Los datos resultantes podrán ser usados por otras investigaciones que se vayan a realizar teniendo como punto de partida los resultados encontrados en el presente estudio.

En caso exista problemas en relación con la calidad de servicio prestada, se podrá plantear soluciones para mejorar la percepción del paciente y su nivel de satisfacción.

Con en el fin de optimizar los recursos que se le asignen al área.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio de tipo descriptivo transversal en una muestra de 108 pacientes que recibieron atención fisioterapéutica en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia en Lima, Perú, en los meses de febrero a abril del 2017. Para el cálculo del tamaño muestral se tomó como referencia la población anual del servicio y el estudio previo de Barreto Rodríguez “Calidad de servicio percibida por los usuarios de la consulta externa de medicina física y rehabilitación del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2007”¹³. Para el presente estudio se consideró un intervalo de confianza de 95%, un error muestral del 10% y un 9% de pérdidas.

Se incluyeron a pacientes que se atendieron en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación. Estos pertenecían a ambos sexos con edad mayor o igual a 18 años y con capacidad de comunicarse en español. Asimismo, debían tener el 70% de las terapias programadas cumplidas, y debían participar de manera voluntaria y firmar el consentimiento informado (anexo 2) del presente estudio. Fueron criterios de exclusión las personas con discapacidad psíquica y personas con algún tipo de discapacidad que no le permitiera comunicarse adecuadamente con el encuestador.

Para la realización del estudio se usó como herramienta la encuesta SERVQUAL modificada para su uso en establecimientos de salud¹ adaptada al servicio de medicina física y rehabilitación en base a las características propias del servicio del HCH.

Para la validación del contenido de la encuesta se realizó una prueba piloto en 15 pacientes y a su vez fue sometida a un juicio de 5 expertos, los cuales evaluaron la

claridad y pertinencia de las preguntas, y dimensiones de la calidad de la encuesta. A partir de sus correcciones, se elaboró la encuesta final.

La muestra fue obtenida por muestreo no probabilístico. En cada paciente se aplicó la encuesta con personal previamente capacitado y ajeno al servicio mediante una entrevista para completar la ficha de datos y resolver las 22 preguntas de expectativa y percepción del cuestionario, divididas en cinco dimensiones de evaluación de calidad.

Las dimensiones de calidad fueron las siguientes:

1. Fiabilidad (F): Ofrecer un servicio coherente con lo prometido, y que sea de manera adecuada y fiable (preguntas del 01 al 05).
2. Capacidad de respuesta (CR): Disposición de ayudar a los pacientes ofreciendo una atención rápida y oportuna (preguntas del 06 al 09).
3. Seguridad (S): Brindar de manera oportuna una sensación de seguridad durante la atención y sin peligros, riesgos o dudas (preguntas del 10 al 13).
4. Empatía (E): Capacidad de comprender la situación del paciente y poder atenderlo teniendo en cuenta su condición (preguntas del 14 al 18).
5. Aspectos tangibles (T): Infraestructura del lugar, materiales a usar y letreros y señales de orientación en buenas condiciones y apariencia (preguntas del 19 al 22).

Para determinar el nivel de satisfacción, se obtuvo la diferencia entre Percepciones (P) y Expectativas (E), considerándose los resultados positivos (+) y ceros como satisfactorios y los resultados negativos (-) como insatisfactorios.

La encuesta evalúa mediante una escala numérica de Likert con valores del 1 al 7, en la cual 1 es el valor más bajo y 7 el más alto.

Se analizó la asociación entre las dimensiones de la calidad de la encuesta con las variables de edad, género y grado de instrucción de la población estudiada mediante el test exacto de Fisher. Se consideró asociación significativa con un $p < 0.05$.

Para interpretar los resultados del nivel de satisfacción obtenido se utilizó la siguiente escala:

- Satisfacción aceptable: $>60\%$ de satisfacción
- Satisfacción en proceso: $40-60\%$ de satisfacción
- Satisfacción por mejorar: $<40\%$ de satisfacción

Para el procesamiento de los datos se usó los programas de Excel versión 2013 y Stata versión 2014.

El estudio fue aprobado por los comités de ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia y del Hospital Cayetano Heredia.

RESULTADOS

Fueron encuestados 108 pacientes que recibieron atención fisioterapéutica en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia, de los cuales 70.37% fueron mujeres y 29.63% fueron varones. El promedio de edad fue 57.3 ± 15.2 años, una moda de 48 años y una mediana de 60, con un rango de edad entre 18 y 86 años. Siendo el 48.15% adultos (entre la edad de 18 a 59 años) con un promedio de 44.6 años y el 51.85% adultos mayores (mayores de 60 años) con un promedio de 69.1 años.

En relación con el grado de instrucción, el 0.93% de la población era analfabeta, el 28.7% tenía educación primaria, el 49.07% educación secundaria, el 10.19% educación superior técnica y el 11.11% poseía educación superior universitaria (Tabla 1).

El nivel de insatisfacción global de los pacientes fue de un 31.48% y el nivel de satisfacción fue de un 68.52%. Se evaluaron diversas dimensiones de calidad correspondientes a la encuesta SERVQUAL.

El nivel de satisfacción según dimensiones de calidad mostró mayor grado de insatisfacción en las dimensiones de Capacidad de Respuesta con 46.30%, y Fiabilidad con 38.15% (Tabla 2).

Las preguntas con mayor insatisfacción, corresponden a la dimensión de fiabilidad, y fueron “¿Usted encontró las citas disponibles para terapia física?”, con 71.30%; y “¿El personal de informes del servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?”, con 43.52%. Así como, en la dimensión de capacidad de

respuesta fueron “¿Fue corto el tiempo para obtener una cita?”, con 66.67%”; y “¿Fue rápida la atención con el médico del servicio?”, con 61.11% (Tabla 3).

Mediante la prueba exacta de Fisher se encontró asociación con un $p < 0.05$ entre la edad y las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía, así como con la Satisfacción global. Con respecto a género, se encontró asociada con la dimensión de Capacidad de Respuesta. No se encontró asociación significativa en relación con el grado de instrucción (Tabla 4).

DISCUSIÓN

El nivel de satisfacción obtenido en este estudio es de 68.52%, en los pacientes que recibieron atención fisioterapéutica en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia. De acuerdo a la clasificación de la calidad del MINS A, este es un nivel de satisfacción “aceptable”.

Estos resultados son similares al estudio realizado por Valverde y Diaz¹⁵ (2016) donde obtuvieron un nivel de satisfacción de 71.7% en 114 pacientes del servicio de consulta externa de EsSalud del distrito de Chongoyape en Lambayeque y al de López¹⁶ (2016), que encontró un nivel de satisfacción de 68.9% en 1140 usuarios en los servicios de medicina complementaria de EsSalud en Lima.

En estudios similares que usaron la encuesta SERVQUAL en áreas de terapia física en Perú, encontraron que, en el servicio de la consulta externa de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Nacional Hipólito Unanue¹⁴, el nivel de satisfacción es de 53.9%; entre los usuarios de la consulta externa de medicina física y rehabilitación del Hospital Nacional Arzobispo Loayza¹³, el nivel de satisfacción fue de 40.1% y los pacientes que recibieron atención en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital La Caleta de Chimbote¹⁷ manifestaron una satisfacción de 33.5%. Un estudio más reciente realizado en el departamento de Unidad Motora y Dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación¹⁸ evidenció un nivel de satisfacción de 76.4%; en este se utilizó un instrumento de evaluación similar al usado en este estudio.

Las dimensiones de mayor satisfacción halladas en el presente estudio fueron las de aspectos tangibles (79.63%), seguridad (75.23%), y empatía (72.78%), resultados similares a los del realizado por García y Guillinta¹⁸, en el cual el nivel de satisfacción fue de 77.9%, 78.8% y 76.3% respectivamente. Por el contrario, en el estudio de Barrueto¹³ el mayor nivel de insatisfacción fue en los aspectos de empatía (58.75%) y seguridad (53.31%).

El nivel de insatisfacción en los aspectos de capacidad de respuesta (46.3%) y fiabilidad (38.15%) guarda semejanza con el estudio realizado por Llerena¹⁷ en el cual el nivel de insatisfacción mostrado en las mismas dimensiones fue de 41% y 68%, respectivamente.

Así mismo, los adultos mayores son los que perciben una insatisfacción estadísticamente significativa, en contraste con los usuarios comprendidos entre los 18 y 59 años. Este resultado difiere significativamente con Casalino¹⁹, que mostró que los adultos mayores tenían una satisfacción amplia con el servicio que les era ofrecido.

Además, se encontró asociación entre las variables, las dimensiones y la satisfacción global. Al comparar los niveles de satisfacción global según las características de las variables, se encontró que el género femenino estuvo significativamente más insatisfecho con la atención recibida, lo que guarda relación con el estudio realizado por Casalino¹⁹. Esto podría deberse a que presentan niveles más altos de expectativas y una actitud más crítica del servicio recibido.

Es importante resaltar que, la herramienta diseñada para el presente estudio, puede servir como base para futuras investigaciones en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación.

CONCLUSIONES

1. Existe un nivel de satisfacción global aceptable. Así mismo, las dimensiones con mayor insatisfacción fueron capacidad de respuesta y fiabilidad.
2. Se encontró asociación significativa entre la edad; la satisfacción global; y las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía, así como entre género y la dimensión de capacidad de respuesta.
3. Se sugiere elaborar e implementar acciones de mejora para facilitar el acceso al servicio, incrementando la oferta y mejorando la comunicación con los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cabello E, Chirinos L. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered; Vol. 23, núm. 2 (2012): abril - junio; 88. 2012
2. G Donabedian, Avedis, Explorations in Quality Assessment and Monitoring, Ann Arbor, MI: Health Administration Press, 1980, pp. 5-6
3. MINISTERIO DE SALUD. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima. 2002. p.4.
4. ZEITHAML, V.A., M.J. Bitner y D.D. Gremler. Services Marketing Strategy. Marketing Strategy 2009; 1, 208-218
5. Gladys Asunta Huiza Guardia. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base naval. Octubre – Diciembre 2003

- [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Enfermería con mención en Gestión en Enfermería]. Lima, Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2006.
6. Lori DiPrete Brown, Lynne Miller Franco, Nadwa Rafeh y Theresa Hatzell. Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo. USAID. Wisconsin, USA. Segunda edición. 2000.
 7. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. *J Retailing*.1988; 6:12-37
 8. Sifuentes A. Uso exploratorio del SERVQUAL en la evaluación de la calidad del servicio de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia. [Tesis Maestría de Salud Pública] Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2000. 41pp.
 9. Alva PE. Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en Posta Médica Naval de Ventanilla [Tesis de Bachiller] Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2002. 41pp.
 10. Aguirre SO. Evaluación de la Calidad del servicio en el Centro de Salud de Otuzco [Tesis de Maestría de Salud Pública]. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2002. 110pp.

11. Aliaga T. Investigación de la calidad de atención en los servicios externos de la Clínica Médica Cayetano Heredia, evaluando la satisfacción del paciente, utilizando una versión modificada de la encuesta SERVQUAL [Tesis de Médico Cirujano]. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2003. 73pp.
12. Lizarraga T. Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo. Departamento de Pediatría, Hospital Regional Las Mercedes Chiclayo [Tesis de Maestría]. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2004. 56pp.
13. Barrueto Rodríguez, Genaro Sijifredo. Calidad de servicio percibida por los usuarios de la consulta externa de medicina física y rehabilitación del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2007 [Tesis de Maestría]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2008.
14. Watanabe Choque, Ricardo. Calidad de servicio en Medicina Física y Rehabilitación Hospital Nacional Hipólito Unánue, 2005 [Tesis para optar por el Grado de Magíster en Medicina]. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2007.
15. Valverde, R., & Díaz, N. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA–ESSALUD, CHONGOYAPE-PERÚ. 2016. TZHOECOEN, 8(2).

16. López, M. V., Cuba, E. Y., Villafuerte, C. G., & Angulo-Bazán, Y. Percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del seguro social de salud. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2016. 1(3).

17. Llerena Torres, E. Calidad de servicio en medicina física y rehabilitación del Hospital La Caleta de Chimbote desde la percepción del usuario externo, Ancash 2005 [Tesis para optar por el Grado de Magister en Salud Pública con mención en Gestión de Servicios de Salud]. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2005.

18. Guillinta García, E., & García Alvarado, D. Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el Departamento de Unidad Motora y Dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología Médica en la Especialidad de Terapia Física y Rehabilitación]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2017. 27pp.

19. Casalino-Carpio, G. 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(4): 143-52.

ANEXOS

TABLA N° 1

Características de las variables de los pacientes encuestados en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del HCH.

VARIABLE		N°	%
EDAD	18 a 59 años	52	48.15
	>60 años	56	51.85
SEXO	Femenino	76	70.37
	Másculino	32	29.63
Grado de Instrucción	Analfeta	1	0.93
	Primaria	31	28.7
	Secundaria	53	49.07

	Técnica	11	10.19
	Universitaria	12	11.11

TABLA N° 2

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados según dimensiones de calidad en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del HCH.

DIMENSIÓN	SATISFACCIÓN %	INSATISFACCIÓN %
Fiabilidad	61.85%	38.15%
Capacidad de Respuesta	53.70%	46.30%
Seguridad	75.23%	24.77%

Empatía	72.78%	27.22%
----------------	--------	--------

Aspectos Tangibles	79.63%	20.37%
---------------------------	--------	--------

TABLA N° 3

Priorización de las variables según el nivel de insatisfacción de los pacientes encuestados en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del HCH.

P-E	PREGUNTA	N°	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
5	¿Usted encontró las citas disponibles para terapia física?	108	28.70%	71.30%
6	¿Fue corto el tiempo para obtener una cita?	108	33.33%	66.67%
8	¿Fue rápida la atención con el médico del servicio?	108	38.89%	61.11%
1	¿El personal de informes del servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?	108	56.48%	43.52%
16	¿Usted comprendió la explicación del terapeuta físico le brindó sobre su problema de salud?	108	62.04%	37.96%
15	¿El terapeuta físico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	108	65.74%	34.26%
7	¿Fue rápida la atención en admisión del servicio de medicina física rehabilitación?	108	66.67%	33.33%
12	¿El terapeuta físico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	108	68.52%	31.48%
4	¿Las fichas de tratamiento se encontraron disponibles para el terapeuta físico?	108	70.37%	29.63%
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el terapeuta físico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de tratamiento, indicaciones y contraindicaciones?	108	74.07%	29.63%
18	¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta físico le brindó sobre los cuidados que debe tener en el hogar?	108	70.37%	29.63%
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de medicina física y rehabilitación fueron adecuados para orientarlo?	108	70.37%	29.63%
11	¿El terapeuta físico le realizó una evaluación completa y minuciosa por el problema de salud, motivo de su atención?	108	71.30%	28.70%
2	¿El terapeuta físico le atendió en el horario programado?	108	75.93%	24.07%
9	¿Fue corto el tiempo de espera para ser atendido por el terapeuta físico?	108	75.93%	24.07%
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	108	75.93%	24.07%
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada de los pacientes?	108	77.78%	22.22%
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención con el terapeuta físico?	108	80.56%	19.44%
13	¿El terapeuta físico que le atendió le inspiró confianza?	108	80.56%	19.44%
20	¿Contaron con los materiales necesarios para la terapia (toallas, compresas, camillas y otros)?	108	85.19%	14.81%
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles para ser usados en la terapia?	108	87.04%	12.96%
14	¿El terapeuta físico lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	108	91.67%	8.33%
	TOTAL	108	68.52%	31.48%

TABLA N° 4

Asociación entre las variables según dimensión de los pacientes encuestados en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia.

VARIABLE	DIMENSIÓN	P*
EDAD	Fiabilidad	0.029
	Seguridad	0.042
	Empatía	0.042
	Satisfacción global	0.045
GÉNERO	Capacidad de respuesta	0.02

*test exacto de Fisher

ANEXO 1

Propuesta de modificación de encuesta SERVQUAL adaptada al Servicio de Medicina Física del Hospital Cayetano Heredia

EXPECTATIVAS									
Primero califique usted las Expectativas que se refiere a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Medicina física y rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia. Utilice una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que el personal de informes del servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.							
2	E	Que la consulta con el terapeuta físico se realice en el horario programado							
3	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente							
4	E	Que su ficha de tratamiento se encuentre disponibles para la atención fisioterapéutica							
5	E	Que las citas para terapia física se encuentren disponibles							
6	E	Que el tiempo para obtener una cita sea corto							
7	E	Que la atención en admisión del servicio de medicina física rehabilitación sea rápida							
8	E	Que la atención con el médico del servicio sea rápida							
9	E	Que el tiempo de espera para ser atendido por el terapeuta físico sea corto							
10	E	Que durante su atención con el terapeuta físico se respete su privacidad							
11	E	Que el terapeuta físico realice una evaluación completa y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el terapeuta físico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el terapeuta físico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el terapeuta físico le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que terapeuta físico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el terapeuta físico le brindará sobre su problema de							

		salud								
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el terapeuta físico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de tratamiento, indicaciones y contraindicaciones								
18	E	Que usted comprenda la explicación que el terapeuta físico le brindará sobre cuidados que debe tener en el hogar								
19	E	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de medicina física y rehabilitación sean adecuados para orientar a los pacientes.								
20	E	Que cuenten con los materiales necesarios para la terapia (toallas, compresas, camillas y otros)								
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles para ser usados en la terapia								
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 medicina física y rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia. Utilice una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿El personal de informes del servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?							
2	P	¿El terapeuta físico le atendió en el horario programado?							
3	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada de los pacientes?							
4	P	¿Las fichas de tratamiento se encontraron disponibles para el terapeuta físico?							
5	P	¿Usted encontró las citas disponibles para terapia física?							
6	P	¿Fue corto el tiempo para obtener una cita?							
7	P	¿Fue rápida la atención en admisión del servicio de medicina física rehabilitación?							
8	P	¿Fue rápida la atención con el médico del servicio?							
9	P	¿Fue corto el tiempo de espera para ser atendido por el terapeuta físico?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención con el terapeuta físico?							

11	P	¿El terapeuta físico le realizó una evaluación completa y minuciosa por el problema de salud, motivo de su atención?								
12	P	¿El terapeuta físico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?								
13	P	¿El terapeuta físico que le atendió le inspiró confianza?								
14	P	¿El terapeuta físico lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	P	¿El terapeuta físico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?								
16	P	¿Usted comprendió la explicación del terapeuta físico le brindó sobre su problema de salud?								
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el terapeuta físico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de tratamiento, indicaciones y contraindicaciones?								
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta físico le brindó sobre los cuidados que debe tener en el hogar?								
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de medicina física y rehabilitación fueron adecuados para orientarlo?								
20	P	¿Contaron con los materiales necesarios para la terapia (toallas, compresas, camillas y otros)?								
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles para ser usados en la terapia?								
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?								

ANEXO 3

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

		N° Encuesta:
FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES QUE RECIBEN ATENCION FISIOTERAPEUTICA EN EL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA		
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención recibida en el servicio de Terapia Física del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Su respuesta será totalmente anónima. Agradeceremos su participación		
1. Edad del Encuestado en años cumplidos	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
2. Género	1. Masculino	<input type="checkbox"/>
	2. Femenino	<input type="checkbox"/>
3. Nivel de Estudio	1. Primario	<input type="checkbox"/>
	2. Secundaria	<input type="checkbox"/>
	3. Técnico	<input type="checkbox"/>
	4. Superior	<input type="checkbox"/>
4. Diagnóstico clínico	1. Lumbalgia	<input type="checkbox"/>
	2. Artrosis	<input type="checkbox"/>
	3. Hombro doloroso	<input type="checkbox"/>
	4. Epicondilitis	<input type="checkbox"/>
	5. Otros	<input type="checkbox"/>
5. Tiempo de traslado desde su vivienda al hospital	1- Menos de 10 minutos	<input type="checkbox"/>
	2- Entre 10 minutos a 30 minutos	<input type="checkbox"/>
	3- Más de 30 minutos	<input type="checkbox"/>

6 Medio de transporte que utiliza para llegar al hospital	1 Transporte público	<input type="text"/>
	2 Transporte privado	<input type="text"/>
	3 Caminando	<input type="text"/>
	4 Otro	<input type="text"/>