



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA DE POST-GRADO

Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando diciembre 2014

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres

AUTOR

Lady Ruth Deza Infante

LIMA – PERÚ
2015

A Dios y a la Virgen María por ser nuestra luz, salvación y fortaleza para seguir adelante, y a quienes les pedimos su bendición en nuestra vida personal y profesional.

A mis padres por su apoyo incondicional y por su inmenso amor, así como de mis hermanos Víctor y Nancy por su apoyo en el logro de mi meta profesional.

A mi asesor Mg. Carlos Márquez Cabezas con afecto y gratitud quien me ha orientado en la realización de esta investigación que enmarca el último escalón hacia un futuro en donde seremos participe para el mejoramiento.

A mis queridos amigos por su apoyo incondicional que con una frase supieron apoyarme a lo largo de estos 2 años.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE	v
LISTA DE TABLA	vi
LISTA DE GRAFICOS	vii
RESUMEN	viii
PRESENTACIÓN	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Formulación del problema	5
1.3 Justificación	6
1.4 Propósito	6
1.5 Objetivos	7
1.5.1 General	7
1.5.2 Específico	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes	9
2.2. Base teórica	15
2.3. Operacionalización de variables	22
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo de investigación	23
3.2. Población y muestra	23
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.4. Procesamiento de datos y análisis de datos	27
3.5. Aspectos éticos	28
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. Resultados	29
4.2. Discusión	42
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	46
5.2. Recomendaciones	47
Referencias bibliográficas	48
ANEXOS	

LISTA DE TABLA

TABLA N°		Pág.
1	Condiciones del encuestado	29
2	Sexo del encuestado	30
3	Nivel de estudio	30
4	Tipo de seguro	31
5	Tipo de paciente	31
6	Personal que REALIZÓ la atención	32
7	Niveles de satisfacción según indicaciones	33
8	Satisfacción de los usuarios externos sobre las dimensiones de la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando.	41

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°		Pág.
1	Satisfacción de los usuarios externos sobre las dimensiones de la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando.	35
2	Satisfacción de los usuarios externos sobre la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando.	36
3	Satisfacción de los usuarios externos sobre la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando.	37
4	Satisfacción de los usuarios externos sobre la dimensión de seguridad de la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando.	38
5	Satisfacción de los usuarios externos sobre la dimensión de empatía de la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando.	39
6	Satisfacción de los usuarios externos sobre la dimensión de aspectos tangibles de la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando.	40

RESUMEN

La satisfacción del usuario es una de las características que en términos de evaluación de los servicios de salud ha venido cobrando mayor atención a nivel nacional; siendo además considerado como un eje de evaluación de servicios de salud. La satisfacción de los usuarios externos, van a ser considerado como expresión de un juicio de valor individual y subjetivo; y apreciado valida solo si es percibida por el usuario, razón por la cual es importante evaluar la satisfacción del usuario externo periódicamente. El estudio es de enfoque cuantitativo con una medición estandarizada y numérica; según el tiempo y ocurrencia de los hechos definidos es un estudio trasversal, se realizó con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando diciembre 2014; determinando las dimensiones como: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles. La muestra estuvo constituida por 90 pacientes de los diferentes servicios ofrecidos en el puesto de salud. Se aplicó la encuesta SERVQUAL para establecimiento de consulta externa de primer nivel de atención por medio del programa de Microsot Excel 2012 aplicativo Epi. Info, validado según RM 52-2011 MINSA. Se concluyó que de los 90 usuarios encuestados en el puesto de salud Huaca Pando, el 54% estaba satisfecho con la calidad de atención brindada en dicho puesto, mientras el 46% indica lo contrario. De los niveles de satisfacción según dimensiones consideradas en esta evaluación se obtuvo mayor satisfacción de empatía 69.1% en las preguntas (14-18), en la dimensión de seguridad 62.2% en las preguntas (10-13) y 56.7% en la dimensión de aspectos tangibles siendo las preguntas (19-22).
Palabras claves: Satisfacción, Usuario externo.

SUMMARY

User satisfaction is one of the characteristics in terms of evaluation of health services has been gaining more attention nationally ; also being considered as an axis of health services evaluation . The satisfaction of external users, will be regarded as an expression of opinion of individual and subjective value; and appreciated valid only if it is perceived by the user, which is why it is important to evaluate the external user satisfaction regularly. The study is a quantitative approach with a standardized numerical measurement; according to time and occurrence of defined events is a cross-sectional study, was conducted to determine the external user satisfaction about the quality of health care in the Health Pando Post Huaca December 2014 ; determining dimensions : reliability , responsiveness , empathy , security and tangible aspects that provide the Huaca Post Pando Health. The sample consisted of 90 patients surveyed respectively of the various services offered at the health post. The SERVQUAL survey to establish outpatient First level of care through the program Epi Microsot Excel 2012 application was applied. Info, validated according RM 52-2011 MINSA. It was concluded that 90 users surveyed in the Health Post Huaca Pando was determined that 54 % of users surveyed were satisfied with the quality of care boozy that post , with 46 % indicating otherwise. Levels of satisfaction as dimensions considered in this assessment greatest satisfaction of empathy 69.1 % in the questions (14-18) in the security dimension of 62.2 % in the questions (10-13) and 56.7 % in the dimension was obtained tangible aspects still questions (19-22).

Keywords: Satisfaction, external user.

PRESENTACIÓN

En los últimos años el Ministerio de salud ha tenido importantes transformaciones en el sistema de salud, que ha involucrado a la satisfacción del usuario como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. De ello se deduce que la satisfacción del usuario es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que puede ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.

El abordar las inquietudes del usuario externo es tan especial para la atención de calidad como la competencia técnica. Para el usuario depende principalmente de su interacción con el personal de salud, atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo y ofrecen servicios que no solo cubren los estándares sino sus necesidades con respecto a aspectos de la calidad de atención.

Siendo los profesionales de la salud quienes orientan sus acciones a resolver o participar en la solución de problemas de salud y en la promoción del bienestar del ser humano.

El presente estudio de investigación “satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud huacando diciembre 2014”, tuvo como objetivo determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Con el propósito que una vez culminada la investigación se hará llegar a las autoridades de dicho puesto de salud los resultados para que la administración y el personal profesional fortalezca sus conocimientos,

actitudes del buen trato sobre la calidad de atención que brinda el profesional de salud. A fin de mejorar en las diferentes dimensiones de calidad como las de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles.

El estudio consta de Capítulo I. Introducción en el que se expone la situación problemática, formulación del problema, justificación, objetivos y propósito; Capítulo II. Marco teórico que incluye los antecedentes, base teórica y definición operacional de términos; Capítulo III. Metodología que contiene el nivel, tipo y diseño de la investigación, lugar de estudio, población de estudio, criterios de selección, técnica e instrumento de recolección de datos, proceso de análisis e interpretación de la información, y consideraciones éticas; Capítulo IV. Resultados y discusión; Capítulo V. Conclusiones, y recomendaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad en la prestación de los servicios de salud es preocupación medular del sector, no sólo por la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino porque el eje de todos los procesos se halla en la integridad, es decir, la vida de las personas y por extensión en el principio avalado y defendido por la misma Constitución Política del Perú en su artículo 2 inciso 1 donde sostiene que toda persona tiene derecho a la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física (1).

En junio del 2007 el Ministerio de Salud (MINSA) a través de la Dirección de Salud consideró contar con un área encargada de la Garantía de la Calidad y Acreditación cuya principal función sea la conducción y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud a nivel Nacional (2). Desde esta iniciativa, hoy ya concretizada, los diferentes establecimientos de salud están implementando este sistema orientado a obtener resultados positivos para la mejora en la calidad de atención que perciben los usuarios en los diferentes servicios.

Como afirmamos, la calidad en la prestación de servicios se traduce como la condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas, garantía de seguridad, trato humano para todos y cada uno de los usuarios. Siendo las actividades de promoción de la salud, prevención de riesgos y control de daños, diagnóstico precoz y

tratamiento oportuno el primer nivel de atención y la puerta de entrada de todos los individuos y familias de las comunidades en su conjunto.

Dentro de esta esfera de acción y gestión encontramos el puesto de salud Huaca Pando, que funciona según las políticas y directivas del MINSA con una preocupación por mejorar la calidad de atención de salud. Y a diferencia de otros puestos de salud, Pando destaca por la puesta en marcha de su programa de gestión de la calidad que busca la mejorar de procesos críticos de prestación de servicios donde la consulta externa se constituye como lo más requerido por la población. Donde se atienden niños, mujeres en edad reproductiva, adultos mayores con una cobertura de atención diaria de 90 usuarios promedio (lunes a sábado de 08:00 a.m. - 2:00 p.m.). Cabe aclarar que los especialistas son profesionales de la salud (odontólogos, enfermeras, médicos colegiados, psicólogos, farmacéutico, obstetras y personal administrativo) y no profesionales que brindan atención de salud.

Sin embargo, en el desarrollo del mencionado programa de gestión encontramos cierta atmosfera de insatisfacción de los usuarios externos. Causas todavía no exploradas que ameritan una explicación a tales molestias. Nuestra observación detallada nos reveló elementos diagnósticos a partir de datos espontáneos proporcionados por los usuarios de la consulta externa como la comunicación no acertada del médico de turno, interrupciones abruptas durante el desarrollo de la consulta, descuido de los servicios higiénicos, el manejo inadecuado de los tiempos en la atención y distribución de las citas médicas. Hechos que contrastan con el citado programa.

Debe tenerse en cuenta que la calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas, sino que involucra a toda la institución. Una de las políticas que orientan la gestión de la calidad

está referida con relación a las personas en la cual se establece la búsqueda de la satisfacción de los usuarios siendo uno de los objetivos específicos lograr la satisfacción de los usuarios de los servicios. El equipo de salud, mantiene un vínculo importante con los pacientes y su interrelación con todos los subsistemas de las unidades de atención, la práctica y las intervenciones del personal de salud.

Frente a situaciones y contextos de similar tipo el Ministerio de Salud dispone de un documento técnico de Sistema de Gestión de la calidad con Resolución ministerial 519-2006 MINSA, que se ocupa de la medición de la satisfacción del usuario externo para el incremento de la calidad en institutos, hospitales y establecimientos de primer nivel de atención. (3) Y al examinar el documento encontramos una encuesta de percepción y expectativas divididas en 5 diferentes dimensiones de evaluación (*fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles*). Un instrumento verdaderamente valioso para la búsqueda de respuestas y soluciones.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Las situaciones mencionadas en la primera parte nos motivan a preguntarnos con vista en los hechos referidos por los usuarios de consulta externa.

¿Cuál es la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando diciembre 2014?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El principal objetivo del sistema de salud es la satisfacción del usuario. El Ministerio de Salud (MINSA) entiende la calidad de atención como un conjunto de actividades que realizan los establecimientos y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención; desde los diferentes puntos de vista técnicos y humanos para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por usuarios en términos de seguridad, eficacia, eficiencia, y satisfacción del usuario.

En concordancia con el MINSA y su política de promoción de la medición de la satisfacción de los usuarios externos en los establecimientos de la salud, se considera importante realizar este estudio que permitirá determinar la satisfacción de los usuarios externos que asiste 2 veces al mes a la consulta externa a los diferentes consultorios y que fluctúa en edades de 18 a 70 años sobre calidad de atención. Habiendo observado que el puesto de salud Pando, no presenta ningún estudio de esta índole y a su vez ser base de futuros estudios.

Además, es preciso indicar que para tener éxito en la satisfacción del paciente es indispensable establecer una buena comunicación, disposición y voluntad del personal de salud para ayudar al usuario, capacidad para cumplir todas las expectativas de mostrando conocimiento y habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

1.4. PROPÓSITO

Una vez culminada la investigación se hará llegar a las autoridades de dicho puesto de salud los resultados para que la administración y el personal profesional fortalezca sus conocimientos, actitudes del buen trato sobre la calidad de atención que brinda el profesional de salud. A

fin de mejorar en las diferentes dimensiones de calidad como las de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles.

Un propósito todavía más ambicioso pero igual de válido es contribuir al fortalecimiento la línea de investigación en calidad de atención de los profesionales de salud desde la perspectiva de los usuarios externos.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1 General

Determinar la satisfacción del usuario externo en sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando diciembre 2014.

1.5.2 Específicos

- Identificar la satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando.
- Analizar la satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando.
- Identificar la satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de seguridad de la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando.

- Identificar la satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de empatía de la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando.
- Analizar la satisfacción del usuario externo sobre la dimensión de aspectos tangibles que brindan en el puesto de salud Huaca Pando.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Las revisiones bibliográficas de los últimos diez años en las ciencias de la salud evidencian diversos estudios sobre satisfacción del usuario o pacientes en relación a la percepción de la calidad de atención que reciben. No obstante, hemos identificado aquellos que presentan y desarrollan dimensiones, instrumentos y metodología vinculada a nuestro interés que destacamos a continuación.

Espinoza J. (2004) realizó en Lima una investigación titulada **“Satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, - Perú (4)**. Nos muestra un estudio de tipo descriptivo de corte transversal el cual tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario externo y los factores que influyen en la utilización de los servicios del Centro de Salud José Leonardo Ortiz de Chiclayo durante el mes de marzo 2004. Se utilizó la encuesta SERVQUAL modificado para los servicios de salud y la muestra estuvo conformada por 199 usuarios seleccionados. “La encuesta recogió que el nivel de satisfacción de los encuestados en este estudio que el 12% de los usuarios externos estuvo satisfecho. Asimismo los resultados mostraron que la dimensión de fiabilidad (o la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma viable y cuidadosa) fue la que presentó mayor insatisfacción en promedio percibida por el usuario externo ($x=0,84$), mientras que la dimensión de seguridad (o inspirar credibilidad y confianza, sin peligro, riesgos o dudas) mostró mayor satisfacción ($x=0,49$)”.

Leyton V. I. (2010) realizó en Lima un estudio denominado **“Informe de encuesta de satisfacción aplicada en los usuarios externos del Hospital Santa Rosa”** (5) El estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal, permitió estudiar la variable tal y como se presenta en la realidad, en un espacio y tiempo determinado y el instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para uso en el establecimiento de salud. La muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple con una confiabilidad muestra del 95% y quedando conformado por 100 pacientes. Los usuarios concluyeron que “La dimensión que muestra mejor satisfacción es seguridad con un promedio de 53% de satisfacción y un 47% de insatisfacción y en caso de la dimensión de empatía nos muestra como resultado de 51% de pacientes satisfecho y un 49% insatisfecho. Las dimensiones que muestra son necesidad de establecer mejoras, capacidad de respuesta en un 43.9% de los pacientes satisfechos con la calidad de atención; y el 56.1% de los pacientes insatisfechos, fiabilidad en un 46.9% de pacientes satisfechos y el 53.1% insatisfecho y aspectos tangibles en un 47% de satisfacción y un 53% de insatisfacción. Como resultado final obtenemos que un 52% del estudio se encuentren insatisfechos y 48% satisfecho. También se muestran las cinco causas más frecuentes de insatisfacción en los usuarios de consulta externa. La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes, la atención en caja o el módulo de admisión del SIS fue rápida, la atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida, el médico le atendió en el horario programado y le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas”.

Gómez R. (2006) realizó en Lima un estudio con el objetivo de determinar la **“Satisfacción de la calidad de atención al usuario externo del hospital Iquitos Cesar Garayar García”, - Perú durante**

el primer semestre” (6). El método empleado fue el multimetódico y diseño descriptivo simple, de corte transversal. La población estudiada estuvo conformada por todas las pacientes que son dadas alta de alta y que desean participar de la encuesta, la muestra se constituyó de 420 pacientes egresados que cumplieron criterios de inclusión. La técnica empleada fue la entrevista-encuesta, el instrumento fue: ficha para identificar características socios demográficos y cuestionario para determinar el nivel de satisfacción del usuario externo. “Entre los resultados obtenidos se encontró que el 37% de pacientes son dados de alta tuvieron la edad de 20 a 29 años, el 83% son de sexo femenino, el 43% procede de zona urbano – marginal, 61% son de ocupación ama de casa, 63% tiene nivel de instrucción secundaria y 72% son de nivel socioeconómico medio. Se encontró el nivel de satisfacción Regular de 54.8%, Buena de 37.8% y Mala de 7.4%”. Estos hallazgos permitirán proporcionar bases teóricas para otros estudios con diferentes enfoques, que conlleven a proponer estrategias y contribuyan a mejorar la calidad de atención del paciente hospitalizado en el establecimiento de salud, lográndose de esta manera que el personal de las instituciones de salud, busquen estrategias de mejoramiento de la calidad de atención profesional de enfermería de los servicios hospitalización, en beneficio de la población de Iquitos.

Bolaños D. G. (2009) realizó en el Callao un estudio titulado “**Calidad de atención del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual de Lima y Callao**”, - Perú (7). El objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención en los CERETS de Lima y Callao. El estudio fue descriptivo y transversal, para lo cual se realizaron encuestas a los usuarios que asisten a los centros de referencia para el tratamiento de las enfermedades de transmisión sexual de Lima y Callao, seleccionándose una muestra representativa de 120 usuarios

entre mujeres y varones, con un nivel de confianza del 85%, luego para el análisis correspondiente se emplearon tablas de frecuencia y al prueba estadística Chi cuadrado. Los resultados indican a 13 de los usuarios como nuevos y 107 como continuadores. “Entre los resultados obtenidos tenemos la edad promedio de personas encuestadas fue de 29-34 años, el grado de satisfacción de los usuarios. El 65% de la muestra considera que el servicio es bueno, 20.83% señala que es muy bueno y 14.17% que es regular. El personal médico recibe un calificativo de muy bueno en 16.7% de los caso, 72.5% como bueno y 9.2% como regular. El trato de consejería se reporta en 23.3% como muy bueno y 64.2% bueno, para el área de admisión reporta 4.2% como muy bueno, 61.7% bueno, 28.3% regular y 5% reporto que no había. En general cruzando las variables de calidad de atención y consejería se evidencia una relación significativa entre ambas variables. El trato del personal médico influye en el grado del usuario en un 89% Información”.

Huiza G. G. realizó en el Callao un estudio **“satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao octubre-diciembre”** (8). El objetivo fue determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao durante los meses de octubre-diciembre 2003. Este es un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo, prospectivo y de corte transversal que tuvo como este estudio nos permitió evaluar la calidad del servicio de la consulta externa en la perspectiva del usuario y se apoya en la concepción de Donabedian quién señala tres componentes de la calidad traducidas en este estudio como dimensión humana, técnico-científica y del entorno. La muestra estuvo compuesta por 260 usuarios externos que corresponden a un nivel de confianza muestral del 98 % y a un error relativo de $e = 1,677 \dots \%$. Para la obtención de la información

se aplicó una encuesta de opinión a los usuarios (militares en actividad) que acudían a la consulta externa entre los meses de octubre-diciembre 2003. El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 22 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías resumiéndose en los niveles ordinales de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. En relación a los resultados se encontró que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15 %, medianamente satisfechos el 16,92 % e insatisfechos el 6,92 %. El análisis de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad a través del porcentaje de satisfacción e intervalos de confianza mostró que el valor alcanzado en la dimensión técnico-científica es de 67,69%, resultado que no alcanza el valor estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina. Los elementos que tuvieron valores porcentuales muy bajos de satisfacción fueron: el tiempo de espera (41,15%) y la provisión en Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico tratante (47,31%). Las conclusiones de este estudio muestran que el usuario externo estuvo satisfecho con la calidad de atención de salud de la consulta externa ya que el intervalo de confianza del valor porcentual de 76,15% (intervalo de confianza 70,84-81,47%) de satisfacción del usuario alcanza el estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina de Guerra.

Alva E., Barrera K. y Chucos J. (9) desarrollaron un estudio en otro establecimiento de salud de primer nivel (ubicado en el distrito de Ventanilla) que depende de la Dirección de Salud de la Marina. En la investigación titulada: **“Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la posta médica Naval de Ventanilla-2002”**, abordan las cinco dimensiones de la calidad de la atención expresado en la satisfacción del usuario: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y

empatía, sustentadas en la aproximación teórica del instrumento SERVQUAL modificado de tipo escalar de 36 ítems válidos. Este trabajo de investigación de naturaleza cuantitativa, descriptivo, de corte transversal tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario ambulatorio en la Posta Médica Naval de Ventanilla durante los meses de abril-junio del año 2002. La muestra estuvo conformada por 205 usuarios, quienes cumplieron con los criterios de inclusión establecidos. Los resultados demostraron que el 56,6% de los encuestados se encontraron satisfechos respecto a la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval, medianamente satisfechos el 33,7% y el 9,8% insatisfechos.

Acapana, Katherine y otros. Desarrollaron el estudio titulado **Nivel de satisfacción del usuario externo que se atiende en el centro de salud Delicias de Villa-Chorrillos en octubre del 2012.** (10) Se realizó un estudio observacional, descriptivo, de corte transversal, mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL y software validados por la RM N° 527-2011/ MINSA. Se trabajó con 150 encuestas a los usuarios externos. En la encuesta realizada a los usuarios externos de los servicios del centro de Salud 34 predominó la insatisfacción con un 58.2% con respecto a la satisfacción con un 41.8%. La dimensión que mostró mayor satisfacción es la de seguridad con un 53% y las dimensiones que resultaron con menor porcentaje de satisfacción son: capacidad de respuesta con un 64.67%, aspectos tangibles con un 63.33%, fiabilidad con un 62.53% y empatía con un 53.7%. Entre las conclusiones se presentó un nivel de insatisfacción del usuario externo atendido en los diferentes servicios del centro de salud Delicias de Villa-Chorrillos. Finalmente se destaca el tiempo que el profesional le brindó para contestar sus dudas o preguntas y el respeto a la privacidad que alcanzó el mayor grado de satisfacción.

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1 La satisfacción del usuario

El notable auge de estudios encaminados a promover en los ciudadanos el uso de los servicios de salud se añade a la evidencia empírica que la satisfacción del paciente es un indicador de su nivel de utilización de los servicios de salud y de su adecuado cumplimiento con las prescripciones médicas. Es decir, satisfacción reflejo de buen servicio de salud.

El concepto de satisfacción del paciente ha evolucionado en los últimos años y significativamente se abandonado la tradicional relación profesionales de salud y el paciente, adoptándose nuevas actitudes más acordes con los tiempos en las que se da importancia al principio de autonomía del paciente. Constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad de la atención de salud intentar promover. Desde el punto de vista psicológico la satisfacción relacionada con la necesidad que es el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir. La necesidad es la expresión de lo que un ser vivo quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo (11).

Según Donabedian, Avedis la satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de atención, es un fenómeno curiosamente completo.

“La efectividad del cuidado..., en lograr y producir salud y satisfacción, definidas por los miembros individuales de una sociedad o subcultura en particular, es el valor último de la calidad del cuidado”(12).

Mateo V. Mankeliunas, define satisfacción como el estado de un organismo en el que los factores motivadores han llegado a la meta o como una vivencia de la persona que ha gratificado sus deseos o apetitos (13).

Thorndike, E., por su parte considera a la satisfacción como aquel organismo, sujeto de no tratar de evitar, sino que al contrario, hace lo necesario para mantenerlo renovado (14).

El Ministerio de Salud en uno de sus documentos técnicos de mediados del 2000 define que la satisfacción del usuario se logra cuando el servicio responde a las necesidades y supera las expectativas del paciente que conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros (15).

Tradicionalmente se ha considerado que es más probable que un paciente satisfecho cumpla con las recomendaciones médicas, busque activamente ayuda médica y la comunicación con el paciente sea el factor decisivo para asegurar la satisfacción. Del mismo modo, todavía se cree que la insatisfacción se relaciona con el coste de la atención sanitaria, la ineficacia del tratamiento, la ausencia de información comprensible, la falta de interés del profesional sobre el caso o la petición de un número excesivo de pruebas complementarias.

2.2.2. Características del paciente y la satisfacción

Cuando se ha intentado analizar si la edad, el nivel educativo o los ingresos económicos del paciente condicionan su nivel de satisfacción los resultados han sido contradictorios. Existe una ligera tendencia a encontrar una mayor satisfacción en pacientes de edad, y en personas de ingresos económicos medios y superiores. En cambio, en lo que

parece existir mayor peso de evidencia es que las mujeres suelen valorar en forma más positiva la atención médica que reciben, mostrándose sobre todo satisfechas con las características de entorno de los centros.

En relación al estado de salud del paciente aunque la mayoría de los resultados de las investigaciones ponen el acento en que la percepción del paciente de su estatus de salud afecta directamente a su nivel de satisfacción. Pero los datos aún no son concluyentes.

De esta forma, se ha argumentado tanto que los pacientes crónicos podrían mostrarse insatisfechos con los cuidados recibidos dada su situación clínica como, también, que por sus particulares condiciones podrían apreciar mejor los cuidados que se le prestan. Lo que sí parece suceder es que el nivel de satisfacción que relata el paciente se debe más a su estado de salud tras el tratamiento que a la mejoría que haya logrado con el mismo, y que la satisfacción previa del paciente es un buen predictor del nivel de calidad de vida que el paciente alcanza tras el tratamiento. (11)

2.2.3. Calidad

Es un proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo que involucra a toda la organización en la búsqueda y aplicación de formas de trabajo creativas e innovadoras de alto valor agregado que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad en la cobertura; entrega e impacto de los servicios de salud, los cuales son evaluados en forma subjetiva, por las opiniones de los beneficiarios, de acuerdo a sus expectativas (12). Entonces sostenemos que calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en

cuenta los requerimientos del paciente así como las capacidades y limitaciones de recurso de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes.

2.2.4. Calidad de atención en salud

La calidad de atención se define como el conjunto de propiedades inherentes que permite caracterizar el grado de los servicios de salud para individuos y poblaciones con resultados sanitarios deseado y crecimiento profesional. Es así que la calidad existe mientras el servicio sea eficiente, bien desempeñado, efectivo y apropiado.

La calidad de hecho es conforme a los estándares y la satisfacción de las expectativas propias; la calidad en la percepción es satisfacer las expectativas del consumidor. El personaje central de los servicios asistenciales es el usuario (paciente), cuando este se presenta en el hospital o cualquier otra institución asistencial con uno o más problemas de salud también lo hace como una familia; según sea el problema, las necesidades del paciente varían con las circunstancias y las experiencias anteriores, teniendo como función importante identificar las necesidades inmediatas de los pacientes y tomar medidas que satisfagan éstas necesidades (15).

En nuestro medio la Norma Técnica de Supervisión Integral del MINSA establece el marco conceptual, la metodología y los instrumentos de proceso de supervisión integral de los servicios a nivel nacional y regional, para el mejoramiento continuo de la calidad de los procesos de prestación, gestión, organización y desarrollo de los servicios de salud. Precisa que tales disposiciones tendrán una aplicación nacional.

Dentro de los lineamientos de política de salud establece que: La calidad de la atención es un derecho ciudadano que buscare desarrollar un trato solidario con la población, que ponga el conocimiento y la tecnología al servicio de la satisfacción del usuario. Que mejorará la normativa y las capacidades del personal de salud para el trato adecuado a las diferencias culturales propias de nuestro país, con respeto y responsabilidad. Se desarrollará un y tratamiento eficaz que tome en cuenta, el trabajo, la vida cotidiana y la subjetividad de quien demanda el servicio, garantizando sus autonomía y el ejercicio de sus derechos y dignidad. Una expresión de la calidad de los servicios de salud es la integralidad de la atención. Las acciones de promoción, prevención y atención están dirigidas a la persona, a la familia y a la comunidad, y a su interrelación con el medio. (16)

2.2.5. Calidad en la consulta externa

Como vemos, la calidad de la atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad de opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios. Situación condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos.

Los atributos de la calidad establecidos para la consulta externa de la presente investigación consideran las diferentes dimensiones. Aspectos que se trabajan y se enfocan directamente a la calidad de atención del paciente y como las características del puesto de salud en cual se desea brindar una buena atención.

2.2.6. Dimensión de la calidad

Ante los cambios implementados en el sector salud por la constante competitividad en los servicios de salud nos exigen conocer el alcance de calidad como instituciones de salud. Existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, y según Parasuraman, A. (17) pese a su generalidad considera las siguientes dimensiones:

- **Dimensión de fiabilidad.** Es la capacidad que debe tener el personal de salud que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de salud. Fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
- **Dimensión de capacidad de respuesta.** Disposición y voluntad del personal de salud para ayudar al usuario y proporcionar el servicio. La forma según la cual el puesto de salud Huaca Pando, el equipo de salud comprende al paciente, determina en gran medida el tipo de cuidado que reciba este y apoya su importancia en la comprensión del paciente como la clave para una buena atención, pues comprender es necesario conocer.
- El conocer mejor al paciente implica su consideración como individuo, miembro de familia y como parte de una sociedad del cual no se puede aislar. También implica saber sus necesidades comunes. El principio fundamental es respetar la individualidad del paciente, tratarlo con respeto y mantener una buena comunicación.

- **Dimensión de seguridad.** La forma en que se prestan los servicios de salud determinada, por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario. Los conocimientos y atenciones mostradas por el personal de salud y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a las preguntas de los usuarios.
- **Dimensión de empatía.** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender adecuadamente las necesidades del otro. El personal de salud les brinda a los usuarios una atención individualizada y comprende sus necesidades específicas. Esta característica consiste en proporcionar los cuidados en un momento dado y de acuerdo a cada situación sea este del individuo sano o enfermo, familia o comunidad, implica una observación minuciosa de signos y síntomas, una clara conciencia de dinamismo del diagnóstico y una rápida toma de decisiones. Todo ello como producto de una adecuada integración de los conocimientos basados en el método científico.
- **Dimensión de aspectos tangibles.** Involucran las características del lugar en que se proporciona el servicio, incluye la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de limpieza, iluminación y ventilación mínimas necesarias para que el usuario se sienta en un ambiente cómodo y privado.

2.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TERMINOLOGÍA

- a) **Satisfacción.** Es la expresión de bienestar referida por el paciente de respecto a la percepción de calidez y calidad en los cuidados de la enfermera (o), percibidos durante su tratamiento. Son categorizados en nivel de satisfacción muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo.
- b) **Percepción del usuario.** Respuesta del usuario de la organización en relación al cumplimiento del servicio de salud
- c) **Calidad de la atención.** Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo en el proceso de atención. Calidad de debe ser entendida desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios.
- d) **Usuario externo.** Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad. La denominación incluye además a la familia y la comunidad.
- e) **Expectativa del usuario.** Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de enfoque cuantitativo, con una medición estandarizada y numérica; según el tiempo y ocurrencia de los hechos es un estudio transversal. Porque se registró la información en un tiempo definido y, finalmente según el análisis y alcance de los resultados es un estudio descriptivo en cuanto detallará y medirá cinco dimensiones de la variable. Exploratorio porque no se ha reportado ningún estudio similar en el puesto de salud Huaca Pando, por ello también el estudio será aplicado por primera vez.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

El estudio que se realizó se ubica en el establecimiento de salud de nivel II de atención, el puesto de salud Huaca Pando que cual pertenece a la Red de Salud Rímac, Los Olivos y Comas de la DISA V Lima Ciudad. Dicha institución se halla en el Jr. Los Sauces Mz B-12 en el distrito de San miguel en la provincia y departamento de Lima.

En el referido servicio se atiende a usuarios con diferentes edades desde lactantes hasta adultos mayores, siendo la edad promedio 35 años; de diversas condiciones sociales, predominando la condición socioeconómica bajo – media, dichos usuarios proviene de los distintos departamentos del país siendo la mayoría de Lima. Para el año 2014 el puesto de salud Huaca Pando cuenta con una población de 7 534 habitantes.

La población. Está conformada por 950 usuarios que asisten al puesto de salud mensualmente.

(Fuente: Admisión de Historias Clínicas Puesto de Salud Huaca Pando)

La muestra. 90 pacientes que asisten con frecuencia al puesto de salud aplicando la fórmula para variables cualitativas y población definida.

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

3.2.1. Criterios de inclusión

La muestra fue seleccionada con los siguientes criterios:

- Usuario de ambos sexos cuyas edades fluctúan entre los 18 y 70 años.
- Usuarios que solicitan atención de salud en cualquier servicio de estrategia sanitaria y que sean pacientes frecuentes.
- Usuario que recibirán dos o más atenciones en cualquier servicio de estrategia sanitaria en un mes.
- Usuarios que desearon participar voluntariamente en el estudio.

3.2.2 Criterios de exclusión

La muestra seleccionada tiene en cuenta los siguientes criterios de exclusión:

- Usuarios de ambos sexos cuyas edades fueron menores de 17 años y mayores de 70 años.

- Usuarios con menos de dos atenciones en cualquier servicio de estrategia sanitaria.
- Usuarios que no desean participar en el estudio.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la entrevista y el instrumento aplicado es el cuestionario de la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo el cual ha sido validado y oficializado con Resolución Ministerial 527-2011-MINSA (Anexo N°1), del cual se tomó los dos cuestionario de **percepción y expectativas**.

Estos instrumentos que evalúan la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (5 ítems) y aspectos tangibles (4 ítems) los cuales consta de 22 ítems. Para medir la variable se asignó un puntaje a las respuestas de los usuarios externos:

Para nivel de satisfacción total 88 puntos (22 ítems) y una amplitud de escala de 7 categorías, asignándole para la calificación un puntaje de:

- 7, 6, ALTO
- 5, 4, INTERMEDIO
- 3, 2,1, BAJO

Los valores finales de presentación de la escala final se resumieron en dos categorías:

- Satisfecho
- Insatisfecho

Partes del instrumento de recolección de datos

Parte I datos generales. Aborda los aspectos relacionados con la edad, sexo, estado civil, grado de instrucción y ocupación.

Parte II datos específicos. Aborda la calidad de atención de salud considerando 5 dimensiones:

Dimensión de fiabilidad

1. Igualdad en la atención.
2. Respeto en el orden de la atención.
3. Respeto al horario de atención.
4. Mecanismos para atender quejas.
5. Disponibilidad de medicamentos indicados.

Dimensión de capacidad de respuesta

1. Rapidez en atención en caja/farmacia.
2. Rapidez en atención en admisión.
3. Rapidez en atención en consultorio.
4. Resolución de problemas que dificulten la atención.

Dimensión de seguridad

1. Respeto a su privacidad.
2. Evaluación minuciosa y completa.

3. Tiempo suficiente para satisfacción de dudas.
4. Confianza por el personal que lo atiende.

Dimensión de empatía

1. Trato del médico u otro profesional con amabilidad, respeto y paciencia.
2. Trato del personal de caja/ farmacia con amabilidad, respeto y paciencia.
3. Trato del personal de admisión con amabilidad, respeto y paciencia.
4. Comprensión de explicación recibida por el médico u otro profesional sobre su salud o resultado.
5. Comprensión de explicación recibida por el médico u otro profesional sobre su salud y tratamiento.

Dimensión de aspectos tangibles

1. Adecuada orientación en el establecimiento con carteles, letreros flechas.
2. Limpieza y Comodidad en consultorio y sala de espera.
3. Conto con la Limpieza con los baños para los pacientes.
4. Conto con Equipos disponibles y materiales disponibles necesarios para su atención.

3.4. PROCESAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS DE DATOS

Se informó al jefe del puesto de salud Huanca Pando sobre el estudio con el propósito de tener autorización para desarrollar el mismo. Posteriormente se explicó a los usuarios externos en la metodología básica de la investigación y se aplicó el cuestionario tomando en

cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Se desarrolló el cuestionario y se planteó la base de datos en el procesador de datos Microsoft Excel 2010.

Para el análisis, procesamiento y análisis de la información se utilizó el aplicativo Epi Info de Microsoft Excel 2010 validado según RM 52-2011 MINSA. También el procesador de textos Microsoft Word 2010.

3.5. ASPECTOS ÉTICOS

Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta los siguientes principios éticos:

- Beneficencia. Con el propósito de mejorar la calidad de atención de los pacientes.
- Autonomía. Libertada de información a los participantes sobre el estudio, los objetivos del mismo, participación voluntaria a través del consentimiento, confidencialidad absoluta de los datos y el anonimato del mismo.
- Justicia. A todos los participantes del estudio se les consideró por igual, teniendo en consideración que toda persona humana merece un buen trato, consideración y respeto a las respuestas brindadas.
- No maleficencia. Los participantes del estudio conservaron la confidencialidad de los resultados obtenidos, los cuales no causaron daño físico, mental y moral a los participantes del estudio.

CAPITULO IV:

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados del estudio realizado en el Puesto de Salud Huaca Pando San Miguel, durante el mes de diciembre del 2014. Para su desarrollo se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por el Ministerio de Salud según RM 52-2011.

CONDICIÓN DEL ENCUESTADO:

Se estima que el mayor porcentaje de entrevistados fueron pacientes usuarios del Puesto de Salud Huaca Pando, siendo del total de 90 encuestados; el 81% de la muestra y el 19% restante eran acompañantes de diferentes pacientes que fueron atendidos por igual en dicho centro de salud

TABLA N°1

CONDICIÓN DEL EN CUESTADO		%
Usuario	73	81
Acompañante	17	19

FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en el Puesto de Salud Huaca Pando, durante el período diciembre del 2014.

SEXO:

De los 90 usuarios entrevistados en el Puesto de Salud Huaca Pando el 73 % son de sexo femenino y el 19% restante sexo masculino.

TABLA N°2

SEXO		%
Masculino	17	19
Femenino	73	81

FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en el Puesto de Salud Huaca Pando, durante el período diciembre del 2014.

NIVEL DE ESTUDIO:

Se observó que la mayoría de usuarios del Puesto de Salud Huaca Pando tienen un nivel de instrucción secundaria en mayor porcentaje 57%, seguida del nivel de estudio superior técnico 21%, primaria 18%, superior universitario 2% y analfabeto 2%.

TABLA N°3

NIVEL DE ESTUDIO	%	
ANAFALBETO	2	2
PRIMARIA	16	18
SECUNDARIA	51	57
SUPERIOR TECNICO	19	21
UNIVERSITARIO	2	2

FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en el Puesto de Salud Huaca Pando, durante el período diciembre del 2014.

TIPO DE SEGURO:

En el Puesto de Salud Huaca Pando, se aprecia que el mayor porcentaje de pacientes usuarios de los diferentes servicios que brinda dicho establecimiento son pacientes asegurados en el SIS - 80% esto dado por que la mayoría de la población no cuenta con los recursos económicos para solventar los costos generados. Así también vemos que un 12% cuenta con otros seguros como es ESSALUD y van a ser atendidos en el Puesto de salud por no requerir atención de cuadros complejos y por la premura para ser evaluados por un profesional de la salud en el cuadro que presentan.

TABLA N°4

TIPO DE SEGURO		%
SIS	72	80
NINGUNO	11	12
OTRO	7	8

FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en el Puesto de Salud Huaca Pando, durante el período diciembre del 2014.

TIPO DE PACIENTE:

Los resultados indican que el 85% de los encuestados en el Puesto de Salud Huaca Pando son usuarios continuadores y el 15% restante son los usuarios nuevos.

TABLA N°5

Tipo de paciente		%
Nuevo	14	15
Continuador	76	85

FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en el Puesto de Salud Huaca Pando, durante el período diciembre del 2014.

PERSONA QUE REALIZÓ LA ATENCIÓN:

El 40% de los encuestados fueron atendidos por un médico a lo cual sigue la atención de las enfermeras en un 17%; lo cual resalta la gran demanda para éstos profesionales de la salud en el Puesto de Salud Huaca Pando.

TABLA N°6

Personal que realizó la atención		%
Medico	36	40%
Obstetra	9	10%
Enfermera	15	17%
Psicóloga	4	4%
Odontóloga	5	6%
Otros	21	23%

FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en el Puesto de Salud Huaca Pando, durante el período diciembre del 2014.

TABLA 7

NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN *DIMENSIONES*

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	51	56.7	39	43.33
P2	44	48.9	46	51.11
P3	32	35.6	58	64.44
P4	33	36.7	57	63.33
P5	30	33.3	60	66.67
<i>Fiabilidad</i>	190	42.2	260	57.78
P6	40	44.4	50	55.56
P7	40	44.4	50	55.56
P8	29	32.2	61	67.78
P9	36	40.0	54	60.00
<i>Capacidad de Respuesta</i>	145	40.3	215	59.72
P10	65	72.2	25	27.78
P11	48	53.3	42	46.67
P12	57	63.3	33	36.67
P13	54	60.0	36	40.00
<i>Seguridad</i>	224	62.2	136	37.78
P14	60	66.7	30	33.33
P15	61	67.8	29	32.22
P16	59	65.6	31	34.44
P17	67	74.4	23	25.56
P18	64	71.1	26	28.89
<i>Empatia</i>	311	69.1	139	30.89
P19	64	71.1	26	28.89
P20	46	51.1	44	48.89
P21	47	52.2	43	47.78
P22	47	52.2	43	47.78
<i>Aspectos Tangibles</i>	204	56.7	156	43.33
PORCENTAJE TOTAL	1074	54.2	906	45.76

FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en el Puesto de Salud Huaca Pando, durante el período diciembre del 2014

De todos los niveles de satisfacción según dimensiones evaluados en los Servicios del Puesto de Salud Huaca Pando, se evidencia que hay un predominio de satisfacción (54.2%) con respecto a la insatisfacción (45.8%).

Las dimensiones que muestran mayor satisfacción son las de empatía en 69.1%, seguridad en 62.2% y aspecto tangibles en 56.7%; reflejando de ésta manera que la mayoría de usuarios han percibido que la atención brindada se ha realizado respetando su privacidad, realizándoles una evaluación completa y minuciosa, dando respuesta a cualquier duda sobre su estado de salud lo cual según lo indicado por los usuarios les inspiraba confianza para continuar su atención y tratamiento en dicho centro de salud.

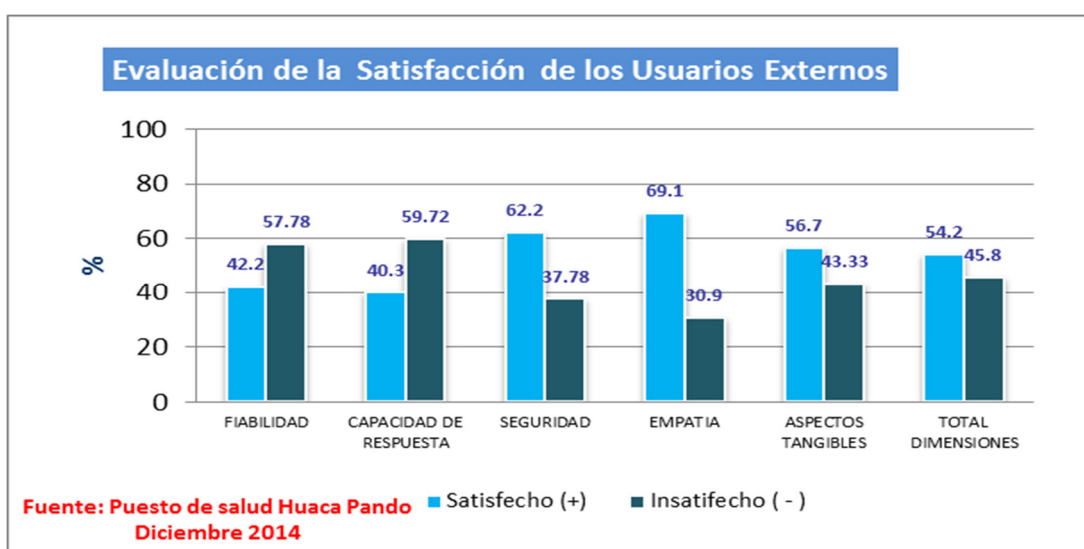
Las dimensiones que demuestran mayor insatisfacción como podemos ver en la tabla 7 son las dimensiones de capacidad de respuesta con 59.7% de insatisfacción, fiabilidad 57.8% de insatisfacción.

Ambas de las dimensiones con mayor insatisfacción se presenta en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta; así mismo presentamos la dimensión de fiabilidad la cual evidencia que la insatisfacción mayor se da en la pregunta 5 con un 67% de insatisfacción así como la pregunta 3 con un porcentaje de insatisfacción 65%; las cuales nos indican que el establecimiento de salud no cubre la expectativa de los usuarios al no contar con los medicamentos que receta el médico (pregunta 5) y así mismo si usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto (pregunta 8).

Así mismo se evidencia que la dimensión de capacidad de respuesta que es calificada como la que mayor usuarios insatisfechos presenta; tiene mayor insatisfacción de los usuarios por el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio (pregunta 8 con 67% de insatisfacción).

GRAFICO N°1

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN EL PUESTO DE SALUD HUACA PANDO DICIEMBRE 2014.

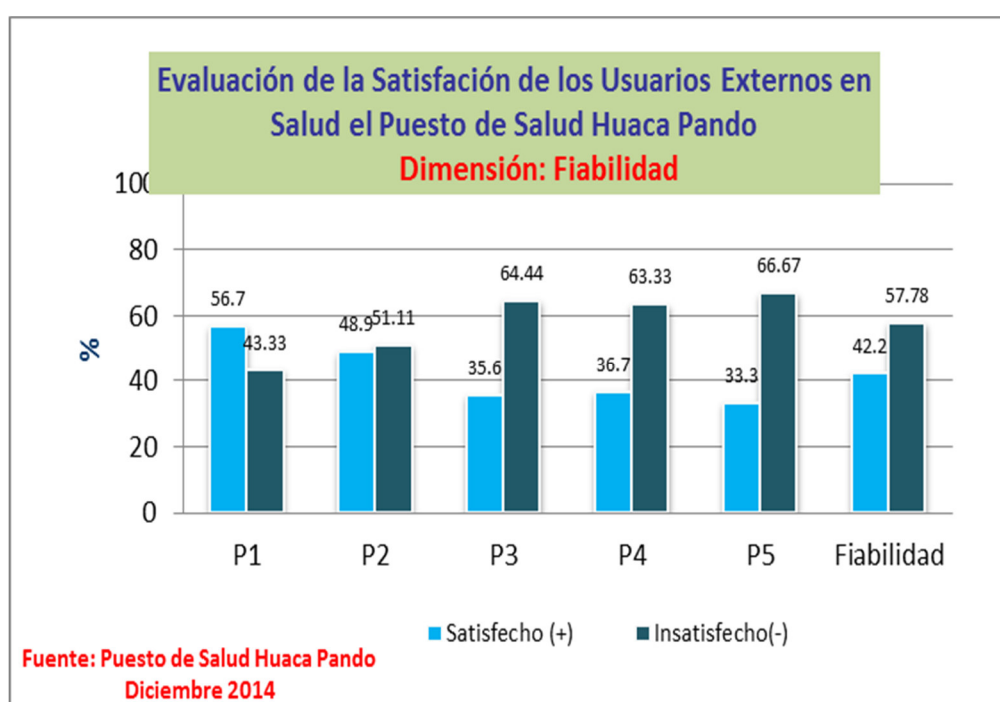


FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en el Puesto de Salud Huaca Pando, durante el período diciembre del 2014.

La evaluación de la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud Huaca Pando, nos indica que en forma general lo que predomina es la satisfacción de los usuarios con lo prestado en dicho Puesto de salud; siendo las dimensiones con mayor porcentaje de usuarios satisfechos la dimensión de empatía, seguridad y aspectos tangibles donde observamos que el porcentaje de usuarios satisfechos sobrepasa el 56%, mostrándonos a su vez que la dimensión que requiere mayor trabajo para lograr cubrir las expectativas de los usuarios es la dimensión de capacidad de respuesta que muestra un 59.7% de usuarios insatisfechos, teniendo que considerarse igual énfasis en la dimensión de fiabilidad con un 57.8% de insatisfacción.

GRAFICO N°2

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN EL PUESTO DE SALUD HUACA PANDO DICIEMBRE 2014.

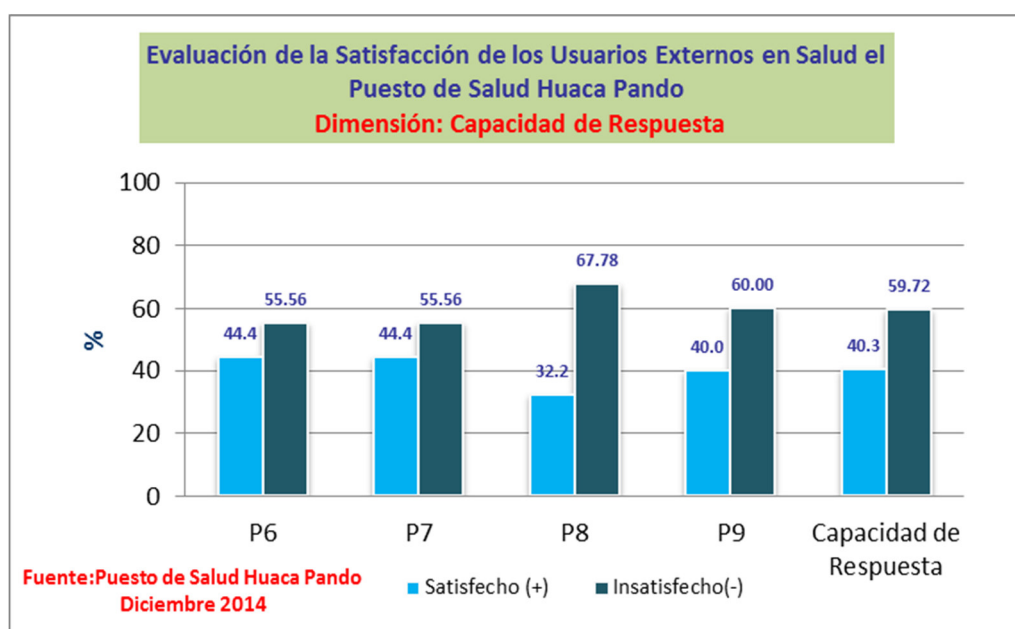


FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en el Puesto de Salud Huaca Pando, durante el período diciembre del 2014

Referente a la Dimensión fiabilidad (gráfico 8) se observa que el (58%) de los usuarios consideran que la calidad de la atención es insatisfecha y sólo el (42%) lo percibe satisfecha.

GRAFICO N°3

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN EL PUESTO DE SALUD HUACA PANDO DICIEMBRE 2014.

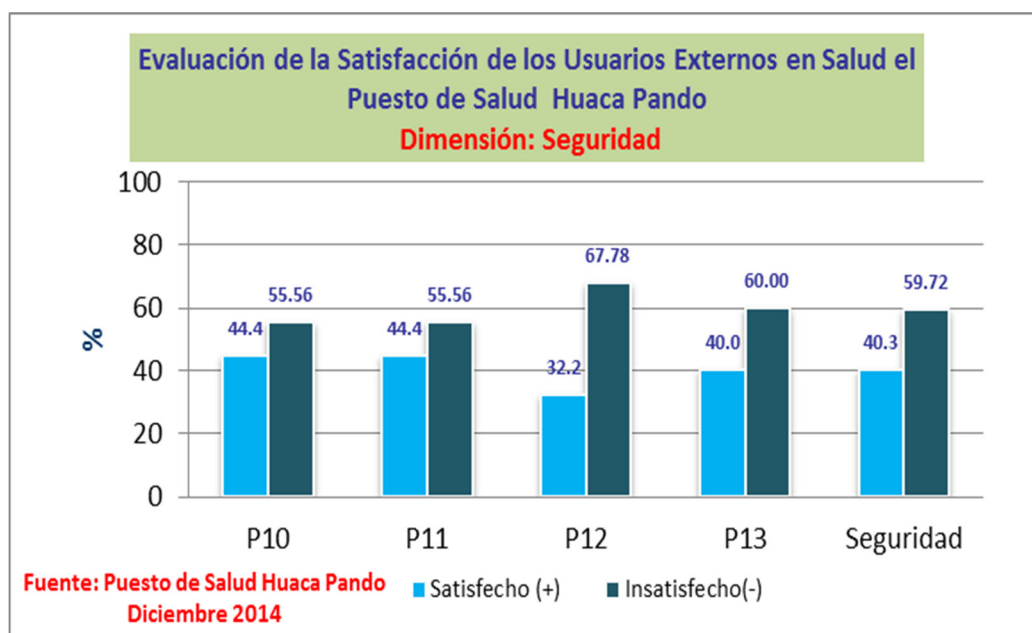


FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en el Puesto de Salud Huaca Pando, durante el período diciembre del 2014.

En la Dimensión capacidad de respuesta se observa que el (59.7 %) calidad de atención es insatisfecha y que un poco menos de la mitad (40.3 %) como satisfecha. Esta Dimensión incluye 4 preguntas tales como atención en caja/ farmacia y área de admisión.

GRAFICO N°4

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN EL PUESTO DE SALUD HUACA PANDO DICIEMBRE 2014.

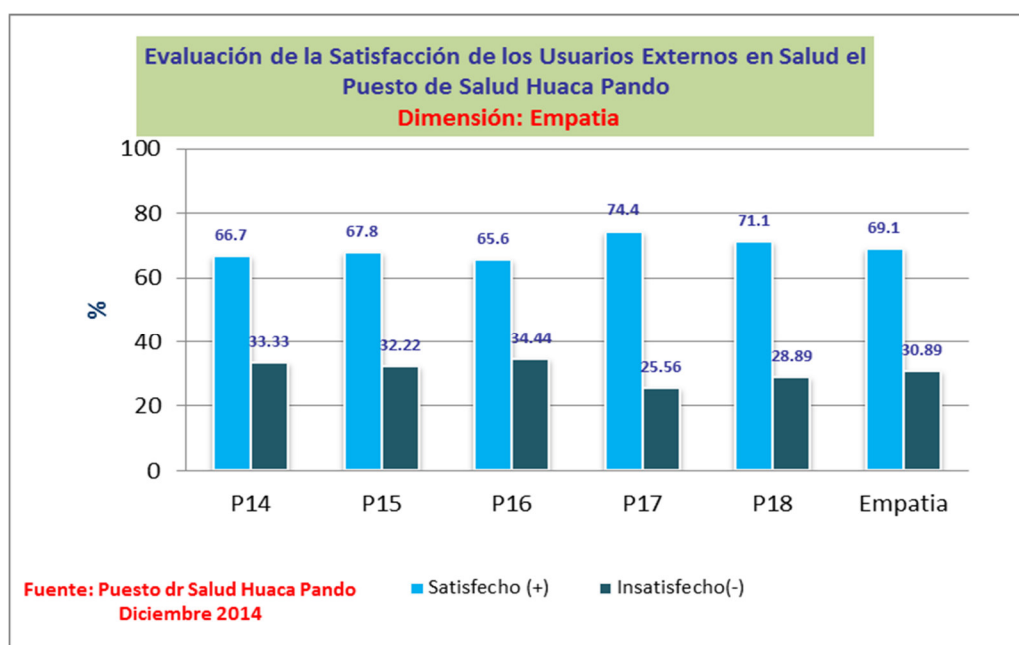


FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en el Puesto de Salud Huaca Pando, durante el período diciembre del 2014.

En la Dimensión seguridad se observa que el (62%) de los usuarios considera la calidad de la atención satisfecha y sólo una minoría (38 %) considera que es insatisfecha. Esta dimensión incluye 4 preguntas: respeto su privacidad del paciente y tiempo de espera para entrar al consultorio.

GRAFICO N°5

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN EL PUESTO DE SALUD HUACA PANDO DICIEMBRE 2014.

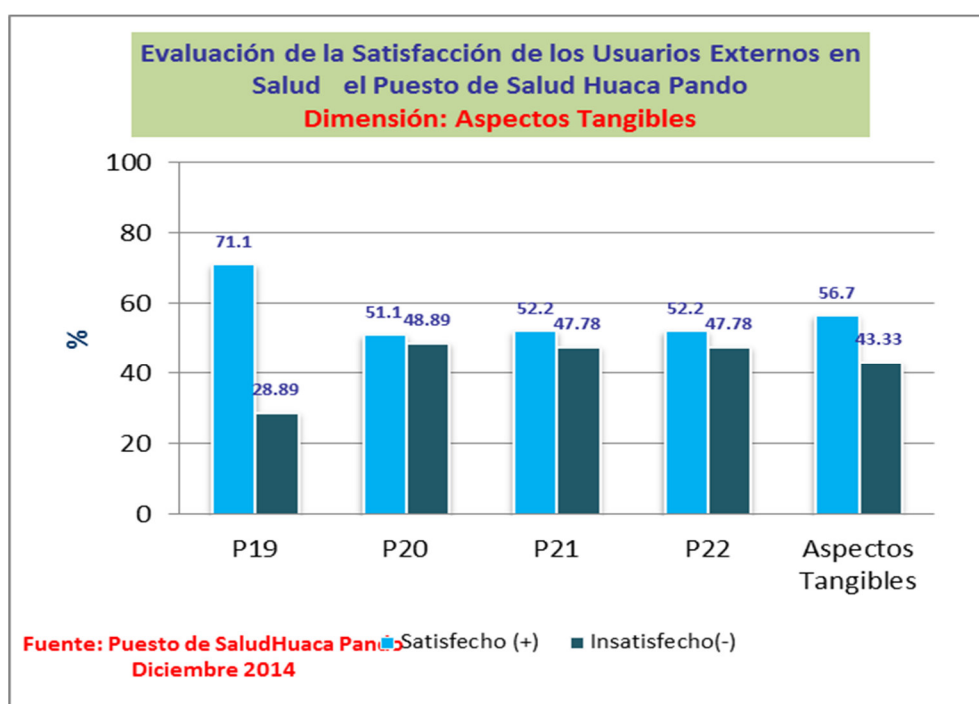


FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en el Puesto de Salud Huaca Pando, durante el período diciembre del 2014.

Respecto a la Dimensión de empatía se aprecia que un poco más de la mitad (69%) considera que la calidad de la atención está satisfecho y el resto lo considera insatisfecho. Contrastando esta Dimensión General, con las Dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta predomina la insatisfacción a diferencia con las otras 3 dimensiones

GRAFICO N°6

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN EL PUESTO DE SALUD HUACA PANDO DICIEMBRE 2014.



FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en el Puesto de Salud Huaca Pando, durante el período diciembre del 2014.

La dimensión de aspectos tangibles, hemos encontrado como resultado de satisfacción de los usuarios en un 57%.

TABLA 8:

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LAS
DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DE SALUD EN EL PUESTO DE
SALUD HUACA PANDO
DICIEMBRE 2014.**

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	51	56.7	39	43.33
2	P02	44	48.9	46	51.11
3	P03	32	35.6	58	64.44
4	P04	33	36.7	57	63.33
5	P05	30	33.3	60	66.67
6	P06	40	44.4	50	57.78
7	P07	40	44.4	50	55.56
8	P08	29	32.2	61	55.56
9	P09	36	40.0	54	67.78
10	P10	65	72.2	25	60.00
11	P11	48	53.3	42	59.72
12	P12	57	63.3	33	27.78
13	P13	54	60.0	36	46.67
14	P14	60	66.7	30	36.67
15	P15	61	67.8	29	40.00
16	P16	59	65.6	31	37.78
17	P17	67	74.4	23	33.33
18	P18	64	71.1	26	32.22
19	P19	64	71.1	26	34.44
20	P20	46	51.1	44	25.56
21	P21	47	52.2	43	28.89
22	P22	47	52.2	43	30.89
Porcentaje Total		1074	54.24	906	45.76

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en el Puesto de Salud Huaca Pando, durante el período diciembre del 2014.

De acuerdo a los usuarios encuestados en el Puesto de Salud Huaca Pando y considerando los parámetros dados por el aplicativo Epi. Info. Validado según RM 527-2011 MINSA podemos determinar que el único punto que tiene aceptable de todo lo evaluado; cubriendo las expectativas del paciente es que el paciente comprenda la explicación que le brindo el medico u otro profesional sobre su salud evaluado en la pregunta 17 considerado dentro de la dimensión de empatía.

A su vez se observa que las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta tienen en su mayoría puntos que están por mejorar como son las preguntas 3, 4,5,8, y 9 en los cuales se debe enfatizar más para lograr satisfacer las expectativas de los usuarios externos y mejorar la calidad de atención del centro de salud.

Cabe resaltar que los puntos restantes se encuentran en proceso de mejora lo cual demuestra el interés del Puesto de Salud Huaca Pando por lograr satisfacer las expectativas de sus usuarios externos y brindar un servicio de calidad en las diferentes dimensiones que ésta abarca.

4.2. DISCUSIÓN

El Ministerio de Salud, junto a las más importantes organizaciones proveedores de atención de salud del país, viene desplegando valiosas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud desde la década pasada, siendo reconocido en sus documentos oficiales, que la calidad en la prestación de salud es una preocupación medular en la gestión del sector, razón por la cual en el 2011 se validó a la encuesta SERVQUAL como Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

El presente estudio encontró que la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Huaca Pando es mayor porcentaje la población de

sexo femenino y que se atiende y son considerados continuadores ambas condiciones del usuario lo encontramos en un 81%, las atenciones que recibe y utilizan el servicio con el tipo de seguro SIS en un 80%, siendo predominante el nivel de estudio secundaria en un 57% y al servicio con más frecuencia solicitan la consulta es de medicina general en un 40%.

Analizando los resultados de las encuestas sobre los niveles de satisfacción según dimensiones encontramos como resultado en las dos dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta como resultados de insatisfacción en un 58% y 59%.

Cabe resaltar que en la dimensión de fiabilidad tiene un promedio de insatisfacción de 57.8%, viéndose que en el trabajo de Leyton (5) en un (53%) , Espinoza (4) en un (84%) y Acapana (10) en un (62%) los cuales se presentan de la misma manera un porcentaje de insatisfacción; pudiendo asociar este resultado el hecho que esta dimensión evalúa si la farmacia conto con los medicamentos que receto el medico (pregunta 5 de la encuesta SERVQUAL) en donde esta pregunta presenta un 67% obteniendo el mayor porcentaje en esta dimensión seguida de la (pregunta 3) donde se presenta la interrogante de que el medico u otro profesional a tienda en el horario indicado en un 64%.

En la dimensión de capacidad de respuesta presenta un promedio de (59.7%) de insatisfacción reflejando en otros estudios como el de Leyton (5) en un promedio de (57%) de insatisfacción y el estudio de Acapana donde se obtuvo el resultado de insatisfacción en un 64%; donde se resalta que la mayor insatisfacción de los usuarios externos de Puesto de Salud Huaca Pando; así como el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio es corto (pregunta 8); ítem que contiene

un porcentaje de mayor insatisfacción (68%) en comparación con las demás preguntas.

Comparando los resultados obtenidos a su vez con el estudio de Espinoza J (4), Leyton V (5), Acapana K (10) nos muestran que los factores asistenciales han sido evaluados en nuestra investigación en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta (preguntas 3,4,5,8 y 9) y que evalúan si la atención fue en el horario programado, cuenta con mecanismo para atender las quejas y si farmacia conto con los medicamentos; así como si el tiempo de espera para ser atendido es prolongado y la falta de mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios; no cubren las expectativas de los usuarios.

Las dimensiones de seguridad, empatía y aspectos tangibles son las que presentan un porcentaje mayor de satisfacción en un promedio de 62%; el cual nos estaría indicando que hay un balance de las percepciones del usuario durante su visita al Puesto de Salud Huaca Pando en función a su evaluación por medio de la encuesta cumpliéndose las expectativas de los usuarios con respecto a la confianza, amabilidad, paciencia del personal hacia los usuarios, la buena comunicación con el profesional de la salud y encontrándose los ambientes limpios e iluminados.

Siendo importante resalta que la mayoría de los paciente lo mencione inicialmente que más se evaluó son pacientes continuadores en un (85%) donde muestran mayor satisfacción en estas dimensiones.

El resultado que se logra apreciar en la dimensión de seguridad con el mismo grado de importancia en el trabajo de Alva (9), Acapana (10) y Leyton donde se obtiene que la dicha dimensión en estos 3 trabajos lo consideran como satisfecho en donde las preguntas 10, 11, 12, 13 se

hacen las interrogantes respecto a la privacidad del médico con el paciente y donde el profesional de salud logro contestar todas sus dudas.

El estudio dio como resultados final de la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de salud Huaca Pando es de un promedio de satisfacción logrando obtener un 54.2%, el cual es mayor comparando con los estudios de Acapana (10), Gómez (6) y Leyton (5) que presentan un porcentaje menor 51% de satisfacción. A diferencia de los estudios de: Bolaños (7), Huiza (8) y Alva (9) que discrepan y se presentan en un porcentaje de satisfacción mayor de 56% de satisfacción.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUISIONES

1. Los usuarios externos del Puesto de Salud Huaca Pando en su mayoría constituida por pacientes de sexo femenino el cual es el que predomina; así como un 85% de pacientes continuadores y que son atendidos mediante por el seguro integral de salud SIS en un 80%.
2. Se encontró un promedio del nivel de satisfacción de 62% de los usuarios externos atendidos en los diferentes servicios del Puesto de Salud Huaca Pando 2014.
3. La dimensión de fiabilidad presento un nivel de insatisfacción de 57.8% siendo los ítem 3 y 5 de mayor porcentaje de insatisfacción la deficiencia en que no se atiende al paciente en el horario programado y que farmacia no conto con los medicamentos que receto el médico.
4. La dimensión capacidad de respuesta presenta el mayor porcentaje de usuarios insatisfecho 59.7%, viéndose reflejado el mayor discomfort de los usuarios al no recibir una atención rápida en el consultorio que es atendido por un médico u otro profesional.
5. La dimensión de seguridad presenta un 62.2% de satisfacción de los usuarios externos del puesto Salud Huaca Pando, donde se observa que se respeta la privacidad del usuario externo.
6. La dimensión de empatía se obtiene el 69.1% donde se resalta la aceptación de esta dimensión por los usuarios del

puesto de Salud Huaca Pando donde se refleja la amabilidad, el respeto y la paciencia con que se trabaja para el bienestar de los usuarios externos del Puesto de Salud.

7. La dimensión de aspectos tangibles muestra un nivel de satisfacción en un 56.7% viéndose que el balance de las percepciones de los usuarios externos su vista al establecimiento en función de sus expectativas son las adecuadas al evaluar que el Puesto de salud Huaca Pando cuenta con los baños limpios para los pacientes, pasillos limpios y buena iluminación.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Recomendamos crear un sistema de tickets que determine el orden de llegada de los pacientes, para fomentar un ambiente ordenado durante la espera de la atención.
2. Se exhorta designar personal encargado de asistir los reclamos de los usuarios externos, para que tengan una mejor percepción de la calidad de atención en el Puesto de salud Huaca Pando.
3. Solicitar mayor apoyo a la Red de Salud, para contar de manera adecuada con la logística; medicamentos necesarios.
4. Capacitar al personal para lograr el compromiso de participar en acciones que con lleve a incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios externos e interno y empoderarse de los objetivos que debe cumplir el establecimiento de salud del primer nivel.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. MINSA Documentó Técnico de “Sistema de Gestión de la Calidad en salud”, Dirección General de salud de las Personas y Dirección de Calidad en Salud; LIMA, - 2006.
2. Rubio Correa, Marcial Estudio de la Constitución Política de 1993. Fondo Editorial PUCP, Lima. 1999
3. MINSA Norma Técnica. Estándares de calidad para el primer nivel de atención en Salud”. Dirección de garantía de la calidad y acreditación. LIMA, - 2002
4. Espinoza J. Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo”. Perú 2004
5. Leyton Valencia Imelda. Encuesta de satisfacción aplicada en los usuarios externos del Hospital Santa Rosa”- Perú 2010.
6. Gómez R. Satisfacción de la calidad de atención al usuario externo del hospital Iquitos Cesar Garayar García, - Perú durante el primer semestre. Lima 2006
7. Bolaños D. G. Calidad de atención del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual de Lima y Callao. Perú 2009
8. Huiza G.G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao octubre-diciembre”. Perú 2007
9. Alva E., Barrera K. y Chucos J. Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla-2002.

10. Acapana, Katherine y otros. Nivel de satisfacción del usuario externo que se atiende en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos en octubre del 2012.
11. Mira, J "La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria" PERU, - 2007
12. Donabedian, Avedis. "Evaluando la Calidad de la Atención Médica." Editorial Prensa Mexicana. MEXICO,- 2001
13. Mankelerinas, Mateo. "Psicología de la Motivación". Editorial Harla. Barcelona. ESPAÑA 1999
14. Thorndike. E. Psicometría Aplicada 3° edición. Editorial Limusa. ESPAÑA, - 1999.
15. MINSA. "Calidad del Servicio de Salud desde la Perspectiva de la usuario", LIMA, - 2000
16. MINSA Documentó Técnico de "Sistema de Gestión de la Calidad en salud", Dirección General de salud de las Personas y Dirección de Calidad en Salud. LIMA, - 2006.
17. Parasuraman, A; Zeithaml, V. And Berry, Leonard. L SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 1988; 64 (1), 1237). Disponible en:
<http://areas.kenanflagler.unc.edu/Marketing/facultystaff/zeithamilelected%20Publications/SERVQUAL%20A%20multipleitem%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf>
Fecha de Visita: 07.01.2012

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

ANEXO N°		Pág.
1	operacionalizacion de la Variable	I
2	Cuestionario	III
3	Resolución Ministerial	VII
4	Satisfacción del usuario externo según condición sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud huaca pando diciembre 2014	IX
5	Satisfacción del usuario externo según sexo sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud huaca pando diciembre 2014	IX
6	Satisfacción del usuario externo según nivel de estudio sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud huaca pando diciembre 2014	X
7	Satisfacción del usuario externo según tipo de seguro sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud huaca pando diciembre 2014	X
8	Satisfacción del usuario externo según tipo de paciente sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud huaca pando diciembre 2014	XI
9	Satisfacción del usuario externo según personal que REALIZÓ la atención sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud huaca pando diciembre 2014	X
10	Satisfacción del usuario externo según dimensiones sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud huaca pando diciembre 2014	XII
11	Satisfacción del usuario externo sobre las dimensiones de la calidad de atención de salud en el puesto de salud huaca pando diciembre 2014.	XIII

ANEXO 1

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable	Tipo de variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	valor
Satisfacción del usuario externo sobre calidad de atención del puesto de salud Huaca Pando diciembre 2014	Cuantitativa	Dimensión de fiabilidad Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.	Igualdad en la atención.	ordinal	Satisfecho Insatisfecho
			Respeto en el orden de la atención.		
			Respeto al horario de atención.		
			Mecanismos para atender quejas.		
			Disponibilidad de medicamentos indicados.		
		Dimensión de capacidad de respuesta Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.	Rapidez en atención en Caja/farmacia.	ordinal	Satisfecho Insatisfecho
			Rapidez en atención en admisión.		
			Rapidez en atención en consultorio.		
			Resolución de problemas que dificulten la atención.		
			Respeto a su privacidad.		
Dimensión de seguridad Confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	Evaluación minuciosa y completa.	ordinal	Satisfecho Insatisfecho		
	Tiempo suficiente para satisfacción de dudas.				
	Confianza por el personal que lo atiende.				

Variable	Tipo de variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	valor
		<p>Dimensión de empatía</p> <p>Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender adecuadamente las necesidades del otro.</p>	Trato del médico u otro profesional con amabilidad, respeto y paciencia.	ordinal	Satisfecho Insatisfecho
			Trato del personal de caja/ farmacia con amabilidad, respeto y paciencia.		
			Trato del personal de admisión con amabilidad, respeto y paciencia.		
			Comprensión de explicación recibida por el médico u otro profesional sobre su salud o resultado.		
			Comprensión de explicación recibida por el médico u otro profesional sobre su salud y tratamiento.		
			Adecuados orientación en el establecimiento con carteles, letreros flechas.		
		<p>Dimensión de aspecto tangibles</p> <p>Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.</p>	Limpieza y comodidad en consultorio y sala de espera.	ordinal	Satisfecho Insatisfecho
			Contó con la limpieza con los baños para los pacientes.		
			Conto con equipos disponibles y materiales disponibles necesarios para su atención.		

ANEXO 2

CUESTIONARIO

Satisfacción del usuario externo sobre calidad de atención de salud en el Puesto de Salud Huaca Pando diciembre 2014

1. Objetivo

Determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en la consulta externa en el puesto de salud Huaca Pando diciembre 2014.

2. Introducción

Sr(a). Saludo cordialmente, soy estudiante de la Segunda Especialidad de especialización en Enfermería en esta oportunidad se aplicará una encuesta cual permitirá conocer la calidad de atención recibe el usuario externo. Le agradezco colabore con dicha investigación respondiendo cada pregunta; se debe precisar que la presente encuesta será estrictamente anónima

3. Instrucciones

A continuación le entrevistaré en base a las siguientes preguntas elaboradas que tienen cuatro posibles respuestas de las cuales Ud. responderá según crea es lo correcto sobre la base de las siguientes alternativas:

**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

		Nº Encuesta: _____		
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN				
Nombre del Encuestador:		_____		
Establecimiento de Salud:		_____		
Fecha:	Hora de Inicio:	<input style="width: 50px;" type="text" value=" / "/>	Hora Final: <input style="width: 50px;" type="text" value=" / "/>	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en la Consulta Externa del Establecimiento de Salud que le brindaron la atención. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.				
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>				
8. Condición del encuestado		Usuario (a) <input style="width: 50px;" type="text" value=" 1 "/>	Acompañante <input style="width: 50px;" type="text" value=" 2 "/>	
9. Edad del encuestado en años		<input style="width: 150px;" type="text"/>		
10. Sexo		Masculino <input style="width: 50px;" type="text" value=" 1 "/>	Femenino <input style="width: 50px;" type="text" value=" 2 "/>	
11. Nivel de estudio		Analfabeto	1	
		Primaria	2	
		Secundaria	3	
		Superior Técnico	4	
		Superior Universitario	5	
12. Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	1	
		Ninguno	2	
		Otro	3	
13. Tipo de usuario		Nuevo	1	
		Continuador	2	
14. Consultorio /área donde fue atendido :		_____		
15. Personal que realizó la atención:				
	Médico	()	Psicólogo	()
	Obstetra	()	Odontólogo	()
	Enfermera	()	Otros:	_____

**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

EXPECTATIVAS									
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 (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.									
Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°	P	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Anexo N°3

MINISTERIO DE SALUD

No. 527-2011/MINSA



Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

Visto el Expediente N°10-109338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

Que, mediante Memorandum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,

De conformidad con lo previsto en el literal I) del artículo 8° de la Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud;



Z. Solís V.



P. Leizaola



LACORIAS



W. Olivera A.

SE RESUELVE:



Z. Salas V.

Artículo 1°.- Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.



E. ACOSTA

Artículo 2°.- La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica.

Artículo 3°.- Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente Guía Técnica.



W. Olivera A.

Artículo 4°.- La Oficina General de Comunicaciones dispondrá la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge_normas.asp.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



D. López Ch.


OSCAR RAÚL UGARTE UBILLUZ
Ministro de Salud



ANEXO 4

**TABLA N°1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN
CONDICIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DE SALUD EN EL PUESTO DE SALUD
HUACA PANDO DICIEMBRE 2014**

CONDICIÓN DEL EN CUESTADO		%
Usuario	73	81
Acompañante	17	19

ANEXO 5

**TABLA N°2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
SEGÚN SEXO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DE SALUD EN EL PUESTO DE SALUD
HUACA PANDO DICIEMBRE 2014**

SEXO		%
Masculino	17	19
Femenino	73	81

ANEXO 6

**TABLA N°3 SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
SEGÚN NIVEL DE ESTUDIO SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DE SALUD EN EL PUESTO DE SALUD
HUACA PANDO DICIEMBRE 2014**

NIVEL DE ESTUDIO	%	
ANAFALBETO	2	2
PRIMARIA	16	18
SECUNDARIA	51	57
SUPERIOR TECNICO	19	21
UNIVERSITARIO	2	2

ANEXO 7

**TABLA N°4: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN
TIPO DE SEGURO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DE SALUD EN EL PUESTO DE SALUD
HUACA PANDO DICIEMBRE 2014**

TIPO DE SEGURO	%	
SIS	72	80
NINGUNO	11	12
OTRO	7	8

ANEXO 8

**TABLA N°5: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN
TIPO DE PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DE SALUD EN EL PUESTO DE SALUD
HUACA PANDO DICIEMBRE 2014**

Tipo de paciente		%
Nuevo	14	15
Continuador	76	85

ANEXO 9

**TABLA N°6: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN
PERSONAL QUE REALIZÓ LA ATENCIÓN SOBRE LA
CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN EL PUESTO
DE SALUD HUACA PANDO
DICIEMBRE 2014**

Personal que realizó la atención		%
Medico	36	40%
Obstetra	9	10%
Enfermera	15	17%
Psicóloga	4	4%
Odontóloga	5	6%
Otros	21	23%

ANEXO 10

**TABLA 7: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN
DIMENSIONES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE
SALUD EN EL PUESTO DE SALUD HUACA PANDO
DICIEMBRE 2014**

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	51	56.7	39	43.33
P2	44	48.9	46	51.11
P3	32	35.6	58	64.44
P4	33	36.7	57	63.33
P5	30	33.3	60	66.67
Fiabilidad	190	42.2	260	57.78
P6	40	44.4	50	55.56
P7	40	44.4	50	55.56
P8	29	32.2	61	67.78
P9	36	40.0	54	60.00
Capacidad de Respuesta	145	40.3	215	59.72
P10	65	72.2	25	27.78
P11	48	53.3	42	46.67
P12	57	63.3	33	36.67
P13	54	60.0	36	40.00
Seguridad	224	62.2	136	37.78
P14	60	66.7	30	33.33
P15	61	67.8	29	32.22
P16	59	65.6	31	34.44
P17	67	74.4	23	25.56
P18	64	71.1	26	28.89
Empatia	311	69.1	139	30.89
P19	64	71.1	26	28.89
P20	46	51.1	44	48.89
P21	47	52.2	43	47.78
P22	47	52.2	43	47.78
Aspectos Tangibles	204	56.7	156	43.33
PORCENTAJE TOTAL	1074	54.2	906	45.76

FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en el Puesto de Salud Huaca Pando, durante el período diciembre del 2014

ANEXO 11

**TABLA 8: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LAS
DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD
EN EL PUESTO DE SALUD HUACA PANDO
DICIEMBRE 2014.**

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	51	56.7	39	43.33
2	P02	44	48.9	46	51.11
3	P03	32	35.6	58	64.44
4	P04	33	36.7	57	63.33
5	P05	30	33.3	60	66.67
6	P06	40	44.4	50	57.78
7	P07	40	44.4	50	55.56
8	P08	29	32.2	61	55.56
9	P09	36	40.0	54	67.78
10	P10	65	72.2	25	60.00
11	P11	48	53.3	42	59.72
12	P12	57	63.3	33	27.78
13	P13	54	60.0	36	46.67
14	P14	60	66.7	30	36.67
15	P15	61	67.8	29	40.00
16	P16	59	65.6	31	37.78
17	P17	67	74.4	23	33.33
18	P18	64	71.1	26	32.22
19	P19	64	71.1	26	34.44
20	P20	46	51.1	44	25.56
21	P21	47	52.2	43	28.89
22	P22	47	52.2	43	30.89
Porcentaje Total		1074	54.24	906	45.76

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable