

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA

E.A.P. DE MEDICINA HUMANA

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN EL TOPICO DE MEDICINA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA,
LIMA, ENERO DEL 2015”**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

AUTOR

Elizabeth Angela Huerta Medina

ASESOR

Juan Carlos Alberto Zavala Gonzales

Lima – Perú

2015

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, Jesús y la Virgen María por las bendiciones que me da en la vida.

Agradezco a mis padres Elías y Eufemia y a mis hermanos por todo su cariño de familia, los valores inculcados, y sus enseñanzas que me hacen crecer cada día.

Agradezco al Dr. Juan Carlos Zavala Gonzales, Médico Internista y Docente Sanmarquino de nombre y corazón, por ayudarme a buscar soluciones en momentos difíciles, en resumen un excelente asesor, una gran persona.

Agradezco a mis amigos de mi querida Promoción 2008, futuros colegas, por su amistad y apoyo durante la carrera.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi querida Facultad de Medicina “San Fernando” por todas las enseñanzas que me ha ofrecido y porque más que un lugar de estudios fue un segundo hogar.

Dedico este trabajo a todos los médicos docentes que me han enseñado durante los siete años de la carrera, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético y afianzando mi formación como futura médico.

ÍNDICE

RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I	
1.1 Antecedentes	3
1.2 Planteamiento del problema	6
1.3 Formulación de objetivos.....	9
1.3.1 Objetivo general	8
1.3.2 Objetivos específicos	9
1.4 Justificación de la investigación	10
1.5 Limitaciones del estudio	11
CAPÍTULO II	
2.1 Marco teórico	12
2.2 Formulación de la hipótesis	17
2.3 Diseño metodológico.....	17
2.3.1 Tipo de investigación.....	17
2.3.2 Diseño muestral.....	17
a) Unidad de análisis.....	17
b) Tamaño de muestra.....	17
c) Tipo de muestreo.....	17
d) Procedimiento de muestreo.....	18
e) Criterios de inclusión.....	18
f) Criterios de exclusión.....	18
2.3.3 Operacionalización de variables.....	18
2.3.4 Instrumentos.....	22
2.3.5 Plan de recolección.....	22
a) Prueba piloto.....	22
b) Aplicación de la encuesta.....	22

2.3.6	Análisis estadístico de los datos.....	23
2.3.7	Aspecto Éticos.....	24

CAPITULO III

3.1	Resultados.....	25
3.2	Discusión.....	33

CAPITULO IV

4.1	Conclusiones.....	38
4.2	Recomendaciones.....	39

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
--	-----------

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta SERVPERF modificada.....	44
Anexo 2: Consentimiento Informado.....	46

INDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Operacionalización de variables sociodemográficas.....	19
Tabla 2:	Operacionalización de variables: Encuesta SERVPERF – Percepciones.....	20
Tabla 3:	Interpretación del nivel de satisfacción de acuerdo a la Encuesta SERVPERF.....	23
Tabla 4:	Características sociodemográficas de la muestra.....	26
Tabla 5:	Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF – Dimensión Fiabilidad.....	27
Tabla 6:	Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF - Dimensión Capacidad de respuesta..	28
Tabla 7:	Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF – Dimensión Seguridad.....	29
Tabla 8:	Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF – Dimensión Empatía.....	30
Tabla 9:	Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF – Dimensión Aspectos tangibles.....	31
Tabla 10:	Nivel de la satisfacción global de los usuarios y acompañantes de las cinco dimensiones con la encuesta SERVPERF.....	32

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015.

Material y Método: Diseño cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción.

Resultados: El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%)

Conclusiones: El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio.

Palabras claves: *satisfacción, usuario, SERVPERF, emergencia.*

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction of treated users in the medicine topic's at the Emergency service of the National Hospital Arzobispo Loayza, Lima, January 2015.

Material and Method: Design qualitative, descriptive, transversal. The meditation of the satisfaction of the user was conducted by the adapted SERVPERF survey, which it qualify the satisfaction of the user according to his perceptions. The sample was 77 people (users and companions). The process of date was executed according to the range of satisfaction

Results: 92.2% of users were satisfied with the attention perceived. The dimensions of confidence, security, empathy and 'tangibles' of the SERVPERF survey adapted resulted with more than 80% of satisfied users (94.3%, 89.6%, 89.6% and 84.5%, respectively); but the rapid response had the lowest percentage of users insatisfied (23.4%).

Conclusions: The level of global satisfaction of users served was 92.2%. The variables with more dissatisfaction were the attention in checkout, admission, laboratory of emergency; the attention of staff and the cleanliness and comfot of the service.

Keywords: *satisfaction, user, SERVPERF, emergency.*

INTRDUCCIÓN

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) centra su definición de calidad en la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario o del cliente¹.

Desde los años 90, el Ministerio de Salud (MINSA) ha venido desarrollando esfuerzos orientados a mejorar la calidad de los servicios de salud mediante estrategias básicas de intervención. En el 2006, el MINSA aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en el cual se establecen los objetivos, los principios y las bases conceptuales de la calidad. El SGC en su componente de información para la calidad define las estrategias, instrumentos, metodologías y procedimientos para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios externos².

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común porque permite, mediante un proceso de investigación relativamente rápido, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas³.

En el Perú se han hecho diversos estudios sobre la percepción de los usuarios externos sobre la calidad de los servicios de salud utilizando el instrumento SERVQUAL (*Service Quality*)⁴, que evalúa la diferencia entre las percepciones y las expectativas, abarcando cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Esta encuesta presenta la metodología más aceptada por su validez y alta confiabilidad².

El Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) es un hospital de referencia a nivel nacional; y entre sus principales actividades efectuadas se encuentra la

atención de Emergencia⁵. El Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del HNAL atiende la mayor cantidad de pacientes, respecto a los otros tópicos del hospital; es decir, es el tópico más concurrido⁶.

El presente estudio tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del HNAL mediante la encuesta SERVPERF, lo cual permitirá tener un indicador para implementar medidas correctivas a través de un plan de mejora.

CAPÍTULO I

1.1 Antecedentes

Hassan et al estudiaron la satisfacción de los pacientes con la atención recibida en el Departamento de Emergencia del Hospital Imam Reza (Irán) en el 2008 y encontraron la necesidad de intervenciones en la atención médica, los cuidados de enfermería, la cortesía del personal, la comodidad física y el tiempo de espera. Concluyeron que los esfuerzos deben centrarse en acortar los tiempos de espera, mejorar la percepción de los pacientes del mismo, y mejorar la limpieza general de la sala de emergencia⁷.

Bustamante et al encuestaron a 373 pacientes dados de alta del servicio de urgencias del Hospital Clínic de Barcelona (España) en marzo del 2011. Concluyeron que el 42,4% contestó que su experiencia había sido totalmente satisfactoria, el 50,1% satisfactoria y el 7,5% no satisfactoria. Las variables que influían en una experiencia no satisfactoria fueron la percepción de un tiempo de espera largo, un trato médico desconsiderado y la percepción de no recibir un trato respetuoso⁸.

Ramírez Nidia y Pimentel Rubén determinaron el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron a la Emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona (República Dominicana) en febrero del 2011 y encontraron que el servicio prestado por el personal de salud fue excelente para el 26.9%, muy bueno para 31.6%, malo para el 22%, y muy malo para el 16.9%, lo que da a demostrar que la gran mayoría está satisfecho con el servicio prestado. Dentro de los aspectos insatisfactorios de la Emergencia se reportó atención no rápida, maltrato por el personal, falta de condiciones físicas del lugar, falta de utensilios médicos y sala de emergencia muy ruidosa⁹.

Banegas evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Urgencia del Centro Diagnóstico Integral “Los Arales” (Venezuela) en octubre del 2009 y encontró que la mayoría de los encuestados tuvo un nivel de satisfacción alto porque el 84% de los pacientes se sintieron muy satisfechos o satisfechos, mientras que sólo 16% se consideraron poco satisfechos o insatisfechos con algún aspecto de la atención recibida¹⁰.

El “Proyecto 2000” es un estudio que evaluó la satisfacción del usuario en consulta externa, emergencia y hospitalización en agosto del 2002 en tres hospitales de Trujillo y Arequipa (Perú). El nivel de satisfacción del usuario con el servicio de Emergencia en el Hospital Belén (Trujillo) fue 29.41%, en el Hospital Regional de Trujillo fue 22.12%; y en el Hospital Goyeneche de Arequipa fue 28.83%. Con respecto a la pregunta *Volvería a este hospital y Recomendaría este hospital*, los índices de satisfacción fueron más del 80% en los tres hospitales; y ante la pregunta *Cree usted que su dinero ha sido bien gastado*, se encontró un nivel de satisfacción alto, más del 90%, en los tres hospitales. Pese a los altos niveles de satisfacción encontrados, casi el 50% de usuarios refirió que deberían realizarse cambios, principalmente, en el personal y el ambiente del servicio¹¹.

Vilcarromero evaluó la calidad de atención médica del Departamento de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH) desde la perspectiva del paciente en el 2003. Encuestó a 93 pacientes distribuidos proporcionalmente en las tres áreas de atención médica (tópicos de Cirugía, Medicina y Ginecología-Obstetricia); y encontró insatisfacción total con la calidad de la atención médica siendo las dimensiones respuesta pronta y empatía las que mostraron los mayores niveles de insatisfacción severa (89.2% y 26.9% respectivamente); mientras que, los aspectos tangibles presentaron los mayores niveles de satisfacción (75%). Estos resultados señalan poca expectativa con la infraestructura; pero acusan problemas con el tiempo de espera y la falta de información¹².

Celis evaluó la calidad del Servicio de Emergencia del Hospital I Naylamp EsSalud – Chiclayo desde la percepción del usuario externo en marzo del 2004 mediante la aplicación del instrumento SERVQUAL a una muestra de 200 personas. Concluyó que el 75.5% presentó insatisfacción leve-moderada y el 16% insatisfacción severa con el servicio recibido. La dimensión con los menores niveles de satisfacción fue confiabilidad (94%) no existiendo mucha diferencia con los niveles de insatisfacción en seguridad, empatía y respuesta rápida con 88%, 87.5% y 86.5% respectivamente. La dimensión de aspectos tangibles mostró mayor satisfacción sobresaliendo la brecha trabajadores limpios y presentables¹³.

Timana evaluó la percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (Callao, Perú) en el 2006 encuestando a 314 usuarios utilizando la escala de Lickert. Concluyó que la percepción de la calidad de la atención está relacionada con la estructura del servicio, la capacidad de respuesta, la calidez del servicio ofrecido y con los resultados de la atención¹⁴.

Córdova evaluó el nivel de satisfacción del usuario externo en el área de Emergencia del Hospital Grau (EsSalud) en el 2007 utilizando la encuesta SERVQUAL modificada; y encontró que el nivel de satisfacción fluctúa entre un máximo de 64.2% de aseguramiento o cortesía, y un mínimo de 54.9% en empatía ó atención individualizada, con cifras intermedias en otros ítems como fiabilidad (63.3%), aspecto de las personas e instalaciones físicas (56.7%), sensibilidad o tiempo de espera (55%). El 33% de los usuarios externos se halla satisfecho, un 43% poco satisfecho y un 24% no satisfechos¹⁵.

Reátegui evaluó la calidad del Servicio de Emergencia desde la percepción del usuario externo del Hospital Sergio Bernales Collique en el 2008 mediante la encuesta SERVQUAL. Encuestó a 221 personas; y concluyó que la calidad del servicio es insatisfactorio (leve – moderado

45.53% y severa 23.53%). El mayor nivel de insatisfacción fue para la dimensión de aspectos tangibles en 63.35%, seguido de la dimensión de respuesta rápida con 62.44%⁴.

La Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital General de Huacho (Lima) en abril – mayo del 2010 realizó una encuesta de satisfacción del usuario del servicio de Emergencia utilizando la metodología SERVQUAL a una muestra de 383 usuarios. Reportó altos índices de insatisfacción en equipos, apariencia del servicio, conocimiento de la enfermedad por parte del médico, trato del personal médico y tiempo de atención. Además, índices de insatisfacción media en la atención en farmacia, trámites para la atención e higiene del servicio¹⁶.

Cabello midió la satisfacción de usuarios externos en Consulta Externa y Emergencia en el Hospital Nacional Cayetano Heredia en el 2010 utilizando la encuesta SERVQUAL y, mediante un muestreo no probabilístico, encuestó a 383 usuarios de Consulta Externa y 384 de Emergencia. La satisfacción global de los usuarios en Consulta Externa fue 46,8% y 52,9% en Emergencia. Las variables con mayor insatisfacción en Emergencia fueron deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión².

1.2 Planteamiento del problema

En los últimos años se evidencia un cambio importante en la relación médico paciente como consecuencia del enfoque de la sociedad hacia los consumidores; en consecuencia, el resultado de la asistencia sanitaria se mide hoy en día en términos de efectividad, eficiencia, percepción del usuario de su dolor, autonomía, bienestar físico y mental y por su satisfacción con el resultado alcanzado¹⁷.

La satisfacción del usuario es, sin duda, un elemento influyente en la valoración de la calidad de un servicio sanitario y, ésta es más difícil de lograr en un servicio de emergencia en un hospital público.

En el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, una de las áreas más críticas es el Servicio de Emergencia y dentro de éste su Tópico de Medicina que es el que recibe la mayor cantidad de usuarios con diversidad de patologías.

En la práctica médica, la información expresada en forma espontánea por muchos de los usuarios insatisfechos con la atención recibida en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia fueron: "...es una emergencia, atiéndanme rápido...", "...¿dónde queda admisión?...", "...hay demasiada cola para sacar la ficha de atención...", "...dónde consigo una silla de ruedas...", "... no hay nadie en radiografías...", "... estoy esperando más de 2 horas y no tengo mis resultados de sangre...", entre otros. Estos hechos motivaron a preguntarnos: ¿Qué tan satisfechos estarán los usuarios con la atención que reciben en el Tópico de Medicina de Emergencia?, ¿Cuáles serán los factores que les provoquen mayor insatisfacción?

Las causas de insatisfacción de un usuario en un servicio de emergencia son múltiples, citando por ejemplo a las instalaciones, equipos y materiales para la atención médica en malas condiciones, el nivel educacional de la población que condiciona un cambio en la percepción subjetiva de gravedad, la ansiedad del usuario por una respuesta inmediata a sus demandas asistenciales, la falta de educación sanitaria y la existencia de una cultura hospitalocéntrica, sin conciencia del costo que conlleva el uso sustitutivo de los servicios de emergencias para evitar demoras en otros niveles de atención³¹.

Esta gran presión asistencial puede ocasionar el retraso en la atención y generar una insatisfacción global sobre el proceso asistencial lo que

se traduce en un aumento del número de quejas y reclamaciones en los servicios de emergencias³¹.

Se debe tener sumo cuidado con prestar un servicio de salud de manera incorrecta, ya que las consecuencias de un servicio de salud deficiente no se limitan a la pérdida de un paciente, sino de varios dado que un paciente insatisfecho cuenta su disgusto a por los menos once pacientes, mientras que un paciente satisfecho lo menciona sólo a tres¹⁹.

Este problema puede revertirse realizando estudios de calidad que identifiquen los factores causantes de insatisfacción para considerarlos como oportunidades de mejora. Los estudios de calidad asistencial evalúan la satisfacción del usuario en cinco dimensiones, los cuales son: fiabilidad (habilidad de prestar el servicio prometido de forma adecuada y cuidadosa), capacidad de respuesta (el deseo de ayudar a los pacientes y de servirlos de forma rápida, asimismo incluye la accesibilidad), seguridad (conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados), empatía (deseo de ayudar a los pacientes y brindar una atención personalizada.) y aspectos tangibles (características de las instalaciones, equipos y personal)¹⁹.

El presente trabajo de investigación tiene como formulación de problema la siguiente pregunta general: ¿Cuál es el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del HNAL en el mes de enero del 2015?

Además, para responder a la pregunta general se buscó responder las siguientes preguntas específicas ¿cual es nivel de satisfacción de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del HNAL en el mes de enero del 2015?

1.3 Formulación de objetivos

1.3.1 Objetivo general:

Determinar el nivel satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el mes de enero del 2015.

1.3.2 Objetivos específicos:

- a) Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el mes de enero del 2015.
- b) Determinar el nivel de satisfacción para la capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el mes de enero del 2015.
- c) Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el mes de enero del 2015.
- d) Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión empatía de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el mes de enero del 2015.
- e) Determinar el nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del

Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el mes de enero del 2015.

1.4 Justificación de la Investigación

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestación de servicios sanitarios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento; y depende no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionadas a la atención.

El interés por el estudio de este tema surge ante el advenimiento frecuente de problemas de carácter médico legal, denuncias de mal praxis, impericia y negligencia médica, que van cobrando importancia en Latinoamérica, así como por la propia insatisfacción de los médicos, quienes identifican como causas para ella la masificación de los servicios de salud, principalmente en EE.UU., el corto tiempo asignado para la atención de cada paciente y la corta duración de la relación médico paciente en general²⁰.

El Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) es un hospital de referencia a nivel nacional categorizado como nivel III-1 según la Norma Técnica de Categorización de Establecimientos de Salud del Ministerio de Salud (MINSA), además es sede hospitalaria de los programas de formación de pregrado y postgrado de diferentes universidades con especialidades médicas en el Perú²⁰.

El Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) mide 214 metros cuadrados y es una de las emergencias más concurridas a nivel nacional. La evaluación inicial del usuario se realiza por Triage; ésta es la primera actividad que realiza el personal asistencial, donde un profesional de la salud prioriza el daño y orienta al usuario para su atención en los diferentes tópicos. El Tópico es un área para la atención, evaluación, diagnóstico y tratamiento de

pacientes con daños de prioridad II y III.²¹ El Servicio de Emergencia del HNAL cuenta con los Tópicos de Medicina, Cirugía, Traumatología, Ginecología, Obstetricia y Pediatría. El Tópico de Medicina es el que recibe la mayor cantidad de pacientes de las diferentes regiones del Perú, respecto a los otros tópicos del hospital⁶.

En la búsqueda bibliográfica no se han encontrado estudios sobre la satisfacción de los usuarios atendidos en la Emergencia del HNAL; por ello, la finalidad del presente estudio fue evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del servicio de Emergencia del HNAL, y describir aquellos aspectos de la atención que la población percibe como insatisfactorios y que son susceptibles de mejora en pro de una mejor calidad de atención al usuario.

1.5 Limitaciones del estudio

La gran emotividad de los usuarios y acompañantes atendidos en el Tópico de Medicina de Emergencia fue una limitante en algunos de los encuestados. Los usuarios, al encontrarse en una situación de emergencia, deseaban una atención rápida y un pronto diagnóstico y tratamiento de su dolencia; lo cual les interfería en proporcionar un tiempo adicional para responder la encuesta.

CAPÍTULO II

2.1 Marco Teórico

La satisfacción del paciente está considerada como un elemento deseable e importante del acto médico¹⁸ que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en Salud Pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud¹⁷.

La satisfacción del paciente está en relación directa con la satisfacción de sus necesidades y deseos a través de los servicios de salud brindados, el precio, los proveedores, la mezcla promocional, las personas, la evidencia física, el ambiente donde se brinda el servicio y los procesos. Al ser el nivel de satisfacción del paciente cambiante en el tiempo evolucionando positiva o negativamente por las influencias que recibe del entorno a niveles de satisfacción cada vez más exigentes, demanda que los ejecutivos de las instituciones de salud tengan que conocer el nivel preciso de la calidad de la experiencia en el que se están enfocando¹⁹.

Calidad y nivel de satisfacción son términos muy relacionados, principalmente por la dinámica que existe entre la oferta y la demanda de un servicio²². La calidad de un servicio de salud se refiere a proporcionar al paciente un servicio que exceda constantemente sus expectativas y necesidades, reduciendo el desajuste entre el servicio que los pacientes esperan y el servicio que ellos reciben¹⁹.

La calidad de un servicio sanitario es evaluada por la medición del grado de satisfacción del usuario^{28, 29}.

Una de las principales dificultades para medir la calidad desde el punto de vista de la satisfacción radica justamente en la indeterminación de este concepto, que procede de una naturaleza subjetiva y contextual. La mayoría de los autores coincide en que la satisfacción es un fenómeno determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales y, por lo tanto, varía según el contexto social. Carr-Hill probó que la satisfacción con la atención en salud está influenciada por el grado en que la actuación de los profesionales de la salud se corresponde con la expectativa del paciente. Asimismo, la calidad de atención sanitaria es un concepto que depende de las características de los pacientes, varía con la edad, el sexo, el nivel educativo y socioeconómico y los cambios del estado de salud; y que su percepción varía considerablemente cuando su situación de salud es grave o está en etapa de recuperación. Además, las características de los pacientes influyen en la actitud de los profesionales, lo cual repercute en la satisfacción de la población³.

En general, la revisión documental mostró que hay al menos tres aspectos que consideran los pacientes para la valoración de la satisfacción de la calidad de atención sanitaria: el aspecto instrumental (aplicación de los conocimientos técnicos y capacidad de resolver los problemas), el expresivo (comportamiento respecto a los aspectos afectivos de la relación) y la comunicación (dar y recibir información)³.

La gestión de calidad de atención sanitaria es una de las estrategias más utilizadas y la opinión del usuario que recibe la atención constituye uno de los aspectos más importantes en la evaluación de la satisfacción del usuario. En este sentido, muchos de los modelos actualmente aceptados y difundidos utilizan la satisfacción del usuario como un indicador trazador de la gestión del sistema de calidad. Entre estos modelos de gestión de la calidad, enfocados en la satisfacción de los requisitos o expectativas de los usuarios con un enfoque sistémico, cabe destacar las normas de la *International Organization of*

Standardization (ISO) 9000, el modelo de *Malcom Baldrige* y el modelo de *European Foundation for Quality (EFQM)* de la excelencia²³.

Es importante medir el grado de satisfacción de las personas hacia el servicio recibido porque a posteriori nos permitirá mejorar el servicio prestado y, además, se podrá optimizar los resultados en la salud de la persona, pues está demostrado que la aceptación de un tratamiento o una prescripción brindada dependerá en gran medida de la calidad del servicio que éste haya apreciado²⁵. Este hecho es especialmente relevante en los servicios de urgencias y emergencias hospitalarias, que por ser vía de acceso frecuente al sistema sanitario, constituyen una importante tarjeta de presentación de una institución de salud²⁴.

La atención de un usuario en un servicio de emergencia, independientemente del nivel de complejidad y del motivo de consulta, generalmente involucra tres elementos que intervienen desde el principio hasta el final del proceso: el paciente, que es el actor principal; el acompañante, generalmente un familiar o amigo; y el profesional de salud que lo atiende. Para brindar un cuidado integral debe ocurrir una interacción continua entre los tres elementos²⁶.

La satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia es un concepto que se conoce de forma incompleta. Hay pocos estudios sobre el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los servicios de emergencia de los hospitales públicos⁸.

En el Perú, desde mediados de los años 90, se han desarrollado algunas iniciativas puntuales y de corto alcance en el tema de escucha al paciente, impulsados fundamentalmente por algunos proyectos de cooperación internacional (por ejemplo, Proyecto 2000¹¹, Salud y Nutrición Básica, Cobertura con Calidad, entre otros), que consideraron dentro de su marco de referencia teórico operacional la mejora continua de la calidad y la satisfacción. Desafortunadamente, tales iniciativas tuvieron un escenario de aplicación bastante reducido y

limitaciones en su institucionalización. Desde aquella época, el Ministerio de Salud (MINSA) ha formulado algunos lineamientos en salud dirigidos al usuario; empero su cristalización como praxis regular, permanente e inmersa en el accionar de los gestores y proveedores de atención continúa siendo un gran desafío¹⁷.

El Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) es un ambiente donde se otorga prestaciones de salud las 24 horas del día a pacientes que demandan atención inmediata²¹. Estos pacientes acuden con un alto grado de emotividad y sumado el de sus familiares condicionan múltiples factores que van a determinar un nivel de satisfacción.

Una herramienta común para medir la satisfacción del usuario y mejorar la calidad de atención en los servicios sanitarios es aplicar una encuesta, ésta permitirá obtener la percepción del usuario respecto a sus requerimientos y los procesos desarrollados durante su atención en una institución sanitaria²⁸.

Para esta medición podemos citar varios cuestionarios como el modelo SERVPERF de Croning y Taylor (1992), basado únicamente en el desempeño del proveedor en el encuentro de servicios, siendo hipotéticamente la mejor alternativa para evaluar la calidad del servicio; o el instrumento PECASUSS, acrónimo de Percepción de Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud, que busca identificar el impacto del programa en la calidad percibida según la dirección y magnitud de los ítems evaluados²⁵. Otro instrumento de evaluación, según el 'modelo de las discrepancias' ideado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, es el instrumento SERVQUAL (*Quality Service*); en el cual la comparación entre las expectativas de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización puede constituir una medida de la calidad del servicio^{28,29}.

Cronin y Taylor (1992) establecieron una escala más concisa que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. Esta nueva escala está basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala SERVQUAL, la cual tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones³².

Por tanto la escala SERVPERF se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas. Las 22 preguntas que contienen abarcan cinco dimensiones de la evaluación de la calidad, las cuales son:

- I. **Fiabilidad (Preguntas del 01 al 05):** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- II. **Capacidad de Respuesta (Preguntas del 06 al 09):** 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.
- III. **Seguridad (Preguntas del 10 al 13):** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- IV. **Empatía (Preguntas del 14 al 18):** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- V. **Aspectos Tangibles (Preguntas del 19 al 22):** 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.

2.2 Formulación de la hipótesis

El diseño de la investigación es descriptivo por lo que no es necesaria la formulación de una hipótesis como en un estudio analítico.

2.3 Diseño metodológico

2.3.1 Tipo de investigación

Estudio cualitativo, descriptivo, observacional, prospectivo, transversal,

2.3.2 Diseño muestral

a) Unidad de análisis

Usuarios o acompañantes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el mes de enero 2015.

b) Tamaño de muestra

La muestra se realizó por un muestreo por conveniencia. Se aplicó la encuesta en 01 semana (del 25 del enero al 31 del enero del 2015), resultando 77 encuestados en total, entre usuarios y acompañantes.

c) Tipo de muestreo

Muestreo intencional o de conveniencia.

d) Procedimiento de muestreo

El muestreo fue intencional o por conveniencia. Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de usuarios supuestamente típicos.

e) Criterios de inclusión

- Usuarios que recibieron atención en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del HNAL de ambos sexos.
- Acompañante del usuario que recibió atención en el Tópico de Medicina del Servicio de Medicina del HNAL de ambos sexos.
- Usuarios o acompañantes mayor o igual a 18 años.
- Usuarios o acompañantes que acepten firmar el consentimiento informado.

f) Criterios de exclusión

- Usuarios o acompañantes que recibieron atención en el Tópico de Medicina del Servicio del Emergencia del HNAL y presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios o acompañantes que según el criterio clínico de los médicos adjuntos del servicio, pudieran no tener las condiciones físico-psíquicas adecuadas para responder la encuesta.
- Usuarios o acompañantes que trabajan o tienen relación familiar con los trabajadores del hospital.
- Usuarios o acompañantes que no aceptan firmar el consentimiento informado.

2.3.3 Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables sociodemográficas

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION	CRITERIO DE MEDICION
CONDICION ENCUESTADO	Usuario o acompañante del usuario seleccionado a quien se le realizó la encuesta	Social	Cualitativa	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Acompañante
EDAD	Número de años cumplidos por el paciente, agrupados por etapas del ciclo vital.	Social	Cualitativa	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • 18 – 35 años. • 36 - 64 años • ≥ 65 años
SEXO	Condición orgánica que distingue a la persona, determinada según características fenotípicas externas	Social	Cualitativa	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino
NIVEL DE ESTUDIO	Nivel de estudios alcanzados por el encuestado	Social	Cualitativa	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Analfabeto • Primaria • Secundaria • Superior técnico • Superior universitario
TIPO DE SEGURO	Tipo de seguro del paciente con el cual es atendido.	Social	Cualitativa	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> • SIS • SOAT • Ninguno • Otro
TIPO DE USUARIO	Usuario atendido en el Tópico de Medicina del HNAL por primera vez o atendido en más de 1 oportunidad.	Social	Cualitativa	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo • Continuador

Tabla 2: Operacionalización de Variables: Encuesta SERVQUAL – Percepciones

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICION	MEDICION
FIABILIDAD	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.	El paciente fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio-económica.	Extremadamente muy satisfecho	ORDINAL
		La atención en emergencia se realizó considerando la gravedad del problema de salud del paciente.		
		Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico.		
		El médico mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.		
		La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico.		
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.	La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida.	Muy satisfecho	
		La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.	Satisfecho	
		La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida.	Muy insatisfecho	
		La atención en Farmacia de emergencia fue rápida.	Extremadamente muy insatisfecho	
SEGURIDAD	Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.		
		Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad.		
		El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido.		
		El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o se mejoró.		

DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICION	MEDICION
EMPATIA	Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.	El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia	Extremadamente muy satisfecho Muy satisfecho Satisfecho Muy insatisfecho Extremadamente muy insatisfecho	ORDINAL
		El personal de emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.		
		El médico le explicó a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.		
		El médico le explicó a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron.		
		El médico le explico a usted a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos.		
ASPECTOS TANGIBLES	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.	Las señales (carteles, letreros y flechas) de la emergencia fueron adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.		
		El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.		
		El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención.		
		Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores.		

2.3.4 Instrumentos

La medición de la satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza se realizó con la encuesta SERVPERF.

La encuesta SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVicePERFORMANCE), para evaluar la calidad percibida de los servicios de salud. contiene 22 preguntas de percepciones, cada una de ellas calificables por el usuario del 1 al 7 (de menor calificación a mayor calificación). Estas preguntas están distribuidas en las cinco dimensiones de evaluación de la calidad:

- **Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 05.
- **Capacidad de Respuesta:** Preguntas del 06 al 09.
- **Seguridad:** Preguntas del 10 al 13.
- **Empatía:** Preguntas del 14 al 18.
- **Aspectos Tangibles:** Preguntas del 19 al 22

2.3.5 Plan de recolección

a) Prueba piloto

El presente trabajo de investigación utilizó la encuesta SERVPERF, la cual ha sido validada en diferentes estudios, por lo tanto, no se realizó piloto.

b) Aplicación de la Encuesta

Se solicitó una Carta de Factibilidad a la Oficina de Docencia e Investigación del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) y una

Carta de Aprobación y Ejecución al Director del HNAL previo a la aplicación de la encuesta.

Los usuarios seleccionados con los criterios de inclusión y exclusión recibieron una explicación clara y concisa del fin del estudio, y para su participación se les solicitó su aceptación mediante la firma del consentimiento informado (anexo 2).

La aplicación de la encuesta a los usuarios seleccionados se realizó mediante una entrevista al finalizar su atención, es decir al alta del paciente del Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia. El usuario o acompañante respondió las 22 preguntas de percepciones calificándolas del 1 al 7. La entrevista duró en promedio 10 minutos.

2.3.6 Análisis estadístico de los datos

Los datos recolectados se digitaron en una tabla en Excel considerando la valoración que se empleo en el instrumento SERVPERF del 1 al 7 en sus 22 preguntas agrupadas en cinco dimensiones que fueron contestadas bajo los parámetros descrito en la tabla

Tabla 3: Interpretación del nivel de satisfacción de acuerdo a la encuesta SERVPERF

NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION
Extremadamente muy satisfecho	6, 7
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Muy insatisfecho	3
Extremadamente muy insatisfecho	2, 1

Para el análisis de los resultados, las calificaciones por cada pregunta se interpretan de acuerdo a la tabla y la cantidad de encuestados por cada nivel de satisfacción se obtienen en porcentajes.

Para analizar cada dimensión el puntaje total se sumara y al promedio resultante de todas las encuestas se comparara con los parámetros arriba expuestos para determinar el grado de satisfacción o insatisfacción general del usuario.

2.3.7 Aspectos Éticos

El presente estudio es una investigación sin riesgo, pues no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales a los encuestados. Además, cada encuesta tuvo un código que permitió mantener la privacidad de los datos del usuario.

Los resultados fueron manejados únicamente por la investigadora y se respetaron los cuatro principios éticos (autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia).

El presente trabajo de investigación tiene la aprobación del Comité de Ética de Investigación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

CAPITULO III

3.1 Resultados

Se encuestó a 77 personas, usuarios y acompañantes, durante el mes de enero del 2015. El 63.64% fueron usuarios, el 62.34% fueron adultos (36 a 64 años), el 58.44% fueron del sexo femenino, el 28.57% se encontraba en nivel secundaria seguido por el 25.97% con nivel primaria, el 76.62% contaba con Seguro Integral de Salud (SIS), y el 50.65% eran usuarios nuevos (tabla 5).

Tabla 4: Características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del HNAL*, Enero, 2015

VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS	n	%
CONDICION DEL ENCUESTADO		
Usuario	49	63,64%
Acompañante	28	36,36%
GRUPO ETAREO		
Adulto joven	15	19,48%
Adulto	48	62,34%
Adulto mayor	14	18,18%
SEXO		
Masculino	32	41,56%
Femenino	45	58,44%
NIVEL DE ESTUDIOS		
Analfabeto	2	2,60%
Primaria	20	25,97%
Secundaria	22	28,57%
Superior técnico	16	20,78%
Superior universitario	17	22,08%
TIPO DE SEGURO		
SIS	59	76,62%
Ninguno	18	23,38%
TIPO DE USUARIO		
Nuevo	39	50,65%
Continuador	38	49,35%
TOTAL	77	100%

Fuente. Elaboración propia

** HNAL. Hospital Nacional Arzobispo Loayza*

La aplicación de la metodología SERVPERF permite presentar los resultados obtenidos desde la calificación general de la calidad del servicio hasta la calificación particular para cada uno de los atributos que componen las cinco dimensiones evaluadas.

En la dimensión fiabilidad se evidencia un 94,8% de encuestados satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, la mayoría resultó con más del 90% de usuarios satisfechos. La comunicación que mantuvo el médico con el usuario para explicar el seguimiento del problema fue el atributo con mayor porcentaje de usuarios satisfechos (94,8%) y que la atención haya sido inmediatamente a la llegada de emergencia sin importar la condición socioeconómica del paciente resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción, pues sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho resultó con 15.6% (tabla 5).

Tabla 5: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF - Dimensión Fiabilidad

NIVEL DE SATISFACCION	P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL FIABILIDAD
Extremadamente muy satisfecho	63.6%	67.5%	79.2%	62.3%	41.6%	54.5%
Muy satisfecho	7.8%	10.4%	7.8%	11.7%	16.9%	24.7%
Satisfecho	13.0%	11.7%	5.2%	20.8%	31.2%	15.6%
Muy insatisfecho	7.8%	0%	2.6%	2.6%	2.6%	2.6%
Extremadamente muy insatisfecho	7.8%	10.4%	5.2%	2.6%	7.8%	2.6%

Fuente. Encuestas SERVPERF aplicadas a usuarios y acompañantes de pacientes en la emergencia del HNAL. Elaboración: Propia

En la dimensión de Capacidad de Respuesta se evidencia un 76.6% de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, la rapidez de la atención en farmacia resultó con el mayor porcentaje de satisfacción (89.6%); y la rapidez en la atención en caja o el módulo de admisión y la rapidez para tomarse exámenes de laboratorio resultaron con el mayor porcentaje de insatisfacción, pues sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho resultó ambas preguntas con 20.8% (tabla 6).

Tabla 6: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF – Dimensión Capacidad de Respuesta

NIVEL DE SATISFACCION	P6	P7	P8	P9	TOTAL CAPACIDAD DE RESPUESTA
Extremadamente muy satisfecho	54.5%	41.6%	33.8%	31.2%	28.6%
Muy satisfecho	3.9%	9.1%	11.7%	14.3%	22.1%
Satisfecho	20.8%	28.6%	41.6%	44.2%	26.0%
Muy insatisfecho	5.2%	13.0%	5.2%	2.6%	15.6%
Extremadamente muy insatisfecho	15.6%	7.8%	7.8%	7.8%	7.8%

Fuente. Encuestas SERVPERF aplicadas a usuarios y acompañantes de pacientes en la emergencia del HNAL. Elaboración: Propia

La dimensión seguridad resultó con un 89.6% de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, el tiempo que el médico brindó para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud resultó con el mayor porcentaje de satisfacción (94.8%); y la resolución o mejoramiento del problema de salud por el cual se atendió el usuario resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción, sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho resultó con 15.6% (tabla 7).

Tabla 7: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF – Dimensión Seguridad

NIVEL DE SATISFACCION	P10	P11	P12	P13	TOTAL SEGURIDAD
Extremadamente muy satisfecho	79.2%	76.6%	71.4%	49.4%	67.5%
Muy satisfecho	7.8%	7.8%	10.4%	16.9%	11.7%
Satisfecho	7.8%	2.6%	7.8%	18.2%	10.4%
Muy insatisfecho	0.0%	0.0%	2.6%	2.6%	2.6%
Extremadamente muy insatisfecho	5.2%	13.0%	7.8%	13.0%	7.8%

Fuente. Encuestas SERVPERF aplicadas a usuarios y acompañantes de pacientes en la emergencia del HNAL. Elaboración: Propia

La dimensión empatía resultó con un 89.6% de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, la comprensión de la explicación que el médico brindó sobre el tratamiento recibido resultó con el mayor porcentaje de satisfacción (94.8%) y el personal de emergencia haya dado un trato con amabilidad, respeto y paciencia resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción, pues sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho dio 18.2% (Figura 4).

Tabla 8: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF – Dimensión Empatía

NIVEL DE SATISFACCION	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL EMPATIA
Extremadamente muy satisfecho	72.7%	68.8%	74.0%	71.4%	79.2%	59.7%
Muy satisfecho	2.6%	5.2%	7.8%	7.8%	7.8%	6.5%
Satisfecho	6.5%	13.0%	10.4%	10.4%	7.8%	23.4%
Muy insatisfecho	7.8%	2.6%	0%	0%	0%	5.2%
Extremadamente muy insatisfecho	10.4%	10.4%	7.8%	10.4%	5.2%	5.2%

Fuente. Encuestas SERVPERF aplicadas a usuarios y acompañantes de pacientes en la emergencia del HNAL. Elaboración: Propia

La dimensión aspectos tangibles evidencia un 84.5 % de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia y contar un personal que informe y oriente al paciente resultaron ambos con el mayor porcentaje de satisfacción (84.4%), y los equipos y materiales necesarios para la atención resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción, pues sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho dio 20.8% (Figura 5).

Tabla 9: Nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes con la encuesta SERVPERF – Dimensión Aspectos Tangibles

NIVEL DE SATISFACCION	P19	P20	P21	P22	TOTAL ASPECTOS TANGIBLES
Extremadamente muy satisfecho	41.6%	57.1%	57.1%	44.2%	33.8%
Muy satisfecho	14.3%	15.6%	14.3%	16.9%	28.6%
Satisfecho	28.6%	11.7%	7.8%	20.8%	22.1%
Muy insatisfecho	2.6%	5.2%	7.8%	5%	5.2%
Extremadamente muy insatisfecho	13.0%	10.4%	13.0%	13.0%	10.4%

Fuente. Encuestas SERVPERF aplicadas a usuarios y acompañantes de pacientes en la emergencia del HNAL. Elaboración: Propia

El 92.3% de todos los encuestados estuvieron satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho) con la atención recibida en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Además, en la grafica 6 se observan los resultados globales de las cinco dimensiones. Se observa que más del 70% resultaron satisfechos en todas las dimensiones. La dimensión fiabilidad resultó con el mayor porcentaje de usuarios satisfechos (94.8%) y la dimensión capacidad de respuesta resultó con la menor porcentaje de usuarios satisfecho (76.6%)

Tabla 10: Nivel de la satisfacción global de los usuarios y acompañantes de las cinco dimensiones de la encuesta SERVPERF

NIVEL DE SATISFACCION	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	ASPECTOS TANGIBLES	TOTAL DIMENSIONES
Extremadamente muy satisfecho	54.5%	28.6%	67.5%	59.7%	33.8%	39.0%
Muy satisfecho	24.7%	22.1%	11.7%	6.5%	28.6%	32.5%
Satisfecho	15.6%	26.0%	10.4%	23.4%	22.1%	20.8%
Muy insatisfecho	2.6%	15.6%	2.6%	5%	5.2%	2.6%
Extremadamente muy insatisfecho	2.6%	7.8%	7.8%	5.2%	10.4%	5.2%

Fuente. Encuestas SERVPERF aplicadas a usuarios y acompañantes de pacientes en la emergencia del HNAL. Elaboración: Propia

3.2 Discusión

En el Perú se vienen realizando diversos trabajos orientados a la evaluación de la calidad de los servicios de salud, desde la percepción del usuario externo¹. La satisfacción del usuario en el servicio de emergencia se halla influenciado por diversos factores como son el estado de tensión del usuario como consecuencia de su enfermedad, el proceso de atención, el medio ambiente que hace propicia esta atención, el tiempo de espera, la motivación del personal de salud, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, entre otros¹⁵.

El método más común para medir la satisfacción del usuario en el ámbito sanitario son las encuestas de percepción. Una buena herramienta para medir la satisfacción del usuario es el instrumento SERVPERF, el cual se basa en las percepciones del usuario.

Entre las principales actividades efectuadas por el Hospital Nacional Arzobispo Loayza se encuentra la atención de Emergencia⁵ y su Tópico de Medicina recibe a una gran cantidad de pacientes con diversidad de patologías por lo que este estudio se realizó con los pacientes atendidos en dicho tópico.

En este estudio, respecto a las variables sociodemográficas, casi el 60% de los encuestados son mujeres, siendo menor a lo reportado por Cabello² y Reátegui⁴; quienes reportaron de usuarias femeninas a un 72.1% y 70.14%, respectivamente, en sus estudios. En cuanto a el nivel de estudios, casi el 30% tiene nivel secundaria, pero se encontró un mayor porcentaje de usuarios con nivel superior (42.8%) comparado al 37.8% por Cabello² y al 26.24% reportado por Reátegui⁴. También, se observa que casi el 77% de los usuarios tiene Seguro Integral de Salud (SIS), que es mayor al 43.4% reportado por Cabello² en la Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el 2010. Esta

diferencia puede deberse al aumento de afiliaciones de la población peruana al SIS, la cual está siendo promovida constantemente por el MINSA.

La dimensión fiabilidad evidencia un 94.8% de usuarios satisfechos en el Tópico de Medicina (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho), y a su vez es la dimensión que mayor porcentaje de usuarios satisfechos presentó. Este resultado es mayor que el 51.6% obtenido en la Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el 2010², que el 38.46% de la Emergencia del Hospital Sergio Bernales en el 2008⁴; y contrastante con el 21.3% de la Emergencia del Hospital de San Juan de Lurigancho en el 2013³⁰.

Dentro de la dimensión fiabilidad, se observa que más del 80% de los usuarios estaban satisfechos con todos los atributos, evidenciándose una adecuada relación medico paciente; pero el atributo que presento mayor porcentaje de insatisfacción fue la atención inmediata a la llegada a emergencia. Esto revela que en algunos casos no se cumple la atención inmediata del paciente y esto puede deberse a múltiples causas, por ejemplo la saturación de pacientes en el Tópico de Medicina o la demora en la atención por el trámite de la ficha de atención.

Otro punto a analizar de la dimensión fiabilidad es que la mayoría de los usuarios estuvieron satisfechos con la disponibilidad de medicamentos en la farmacia de emergencia del HNAL (89.6%); sin embargo, es una de las mayores variables de insatisfacción del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia, según Cabello².

La dimensión capacidad de respuesta evidencia un 94.8% de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho) mucho mayor al 52.5% en el Hospital Nacional Cayetano Heredia², y al 37.56% obtenido en el Hospital Sergio Bernales⁴ y al 25.3% obtenido en el Hospital San Juan de Lurigancho en el 2013³⁰.

La rapidez en la atención para tomarse exámenes radiológicos tuvo un 87% de usuarios satisfechos, mayor al 60.2% de la Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia². Este resultado favorable puede relacionarse a que en el Tópico de Medicina la mayoría de los exámenes radiológicos solicitados son las radiografías de tórax, cuyos resultados se obtienen más rápido que los resultados de exámenes de laboratorio, el cual resultó con un 79.2% de usuarios satisfechos. Además, para realizarse los exámenes de laboratorio que solicita el médico, el usuario tiene la opción de poder realizarlos de manera privada en el Laboratorio San Marcos, situado dentro del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

La rapidez de la atención en caja o el módulo de admisión es una de las preguntas con mayor porcentaje de usuarios insatisfechos (20.8%). Esta realidad concuerda con Cabello² quien lo considera como una de las variables con mayor insatisfacción en la Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Este alto porcentaje de insatisfacción puede deberse a las largas colas que realizan los usuarios o acompañantes para obtener la ficha de atención en la Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza y que implica mayor trámite y tiempo para los pacientes con Seguro Integral de Salud (SIS) quienes en este estudio superan el 75% de los encuestados.

La dimensión seguridad, que evalúa la cortesía, profesionalidad que brinda el personal asistencial, resulta con casi 90% de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). Se registra un 15.6% de usuarios insatisfechos con la resolución o mejora de su problema de salud, el cual es considerada con una de las variables con mayor insatisfacción en la Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia, y mucho menor al 75.7% de insatisfacción reportado en el Hospital San Juan de Lurigancho³⁰. El otro atributo con mayor porcentaje de usuarios insatisfechos es si respeto la privacidad del paciente durante la atención, éste resultó con 13%.

La dimensión empatía, que evalúa la comprensión de las necesidades del usuario por parte del personal de salud, tiene más del 50% de satisfacción, igual que en el Hospital Nacional Cayetano Heredia² y el Hospital Sergio Bernales⁴.

Es importante que se refuerce en el personal de emergencia el trato amable, con respeto y paciencia pues es uno de los atributos con mayor grado de insatisfacción (18.2%).

El porcentaje de usuarios satisfechos con la comprensión que el médico brinda sobre el problema de salud, los procedimientos o análisis realizados y el tratamiento recibido promedian el 90%; por lo que se debe mantener estas fortalezas pues son puntos claves para lograr el éxito terapéutico.

La dimensión aspectos tangibles tiene un 84.5% de usuarios satisfechos mayor al 36.65% encontrado en la Emergencia del Hospital Sergio Bernales⁴. Todos los atributos que abarca esta dimensión tienen más del 80% de usuarios satisfechos. Los atributos con menor porcentaje de usuarios satisfechos fueron los equipos y materiales disponibles para la atención y la limpieza y comodidad de los ambientes de emergencia (20,8% y 18,2% de usuarios insatisfechos, respectivamente). La falta de equipos disponibles y materiales necesarios para la atención; por ejemplo, algunos usuarios refirieron insuficientes sillas de ruedas, va en contra de una atención rápida en un tópico muy concurrido como es el de Medicina. La incomodidad del usuario o acompañante puede deberse a muchas causas, y una de ellas puede deberse a su desfavorecida situación de salud y a la reacción emotiva que provoca una emergencia.

Finalmente, este estudio encontró que el nivel de satisfacción global (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho) fue de 92.2% con la atención recibida en el Tópico de Medicina del servicio de Emergencia del HNAL. Este porcentaje de usuarios satisfechos es mayor al 52.9% que

obtuvo Cabello² en la Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia (2010), al 30.94% reportado por Reátegui⁴, en el Hospital Sergio Bernales (2008); y menor al 97,4% reportado en la Emergencia del Hospital General de Huacho (2010)¹⁶.

Se recomienda realizar estudios posteriores que evalúen la satisfacción del usuario en todos los tópicos de Emergencia del HNAL para lograr un porcentaje más fidedigno de la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de atención en la servicio de Emergencia.

CAPITULO IV

4.1 Conclusiones

1. El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza fue de 92.2 %
2. El nivel de satisfacción por dimensiones fueron para:
 - La dimensión fiabilidad el nivel de satisfacción fue 94,8%
 - La dimensión capacidad de respuesta el nivel de satisfacción fue 76.6%
 - La dimensión seguridad el nivel de satisfacción fue 89.6%
 - La dimensión empatía el nivel de satisfacción fue 89.6%
 - La dimensión aspectos tangibles del nivel de satisfacción fue 84.5%
3. Los atributos con más del 90% de usuarios satisfechos fueron la comunicación que el médico tuvo con el usuario para explicar el problema de salud, el tiempo que el médico brindó para contestar las preguntas del usuario, la explicación que el médico brindó sobre el problema de salud y su tratamiento, y que la atención este a cargo del médico.
4. Los atributos con los mayores porcentajes de usuarios insatisfechos fueron la rapidez en la atención en caja o modulo de admisión y en el laboratorio de emergencia, el trato amable con respeto y paciencia del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del ambiente de Emergencia.

4.2 Recomendaciones

1. Informar y sociabilizar los resultados de la presente investigación al personal asistencial del Departamento del Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
2. Los resultados del laboratorio de emergencia se obtengan más rápido para que, en consecuencia, la atención en el Tópico de Medicina de Emergencia sea rápida.
3. Realizar estudios analíticos que evalúen la satisfacción del usuario en todos los tópicos de la Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
4. Simplificar los trámites para la atención en caja o módulo de admisión de Emergencia, principalmente para los usuarios con Seguro Integral de Salud (SIS).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pizarro Sánchez E. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, EsSalud – 2009. *Rev Per Obst Enf.* 2010; 6(1): 2-9
2. Cabello Morales E. *Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia.* Tesis de Maestría. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2010
3. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. 2010. Hospital Universitario del Valle.
4. Reátegui Guzmán L. *Calidad del servicio de emergencia desde la percepción del usuario externo del Hospital Sergio Bernales Collique.* Tesis de Maestría. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2008.
5. Memoria 2012 – Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
6. Oficina de Estadística e Informática del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Perú. 2015, Enero.
7. Soleimanpour H, Gholipouri Ch, Salarilak S, Raoufi P, Gholi R, Jafari A, et al. Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza Hospital, Tabriz, Iran. *Int J Emerg Med.* 2011; 4(2): 1-7.
8. Bustamante Veas P, Avendano Canas D, Camacho Martin B, Ochoa Alvarado E, Alemany Gonzales F, Asenjo Romero M, et al. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. *Emergencias* 2013; 25: 171-176
9. Ramírez N, Pimentel R. Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona. *Rev Med Dominic.* 2011; 72(3): 127-30
10. Banegas Cardero J. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral “Los Arales”. *MEDISAN.* 2014; 18(7):942-947

11. PROYECTO 2000. Satisfacción del Usuario. Estudio en tres Hospitales de Trujillo y Arequipa. Lima, 2002
12. Vilcarrromero S. *Evaluación de la calidad de la atención médica del Departamento de Emergencia de Adultos de Hospital Nacional Cayetano Heredia desde la percepción del paciente*. Tesis para optar el título de Médico Cirujano. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2003
13. Celis J. Evaluación de la calidad de servicio en emergencia desde la percepción del usuario externo, Hospital I Naylamp ESSALUD, Chiclayo 2004. Tesis para optar la Maestría en Gerencia de Salud. Lima, Perú, UPCH. 2004
14. Timaná Yenque Liliana. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2002. Publicaciones de Medicina en Portales Médicos.com. Buscador Google. Calidad de Atención.
15. Córdova Bonifacio VH. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Tesis Magistral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007.
16. Quinta Encuesta de Satisfacción del Usuario del Servicio de Emergencia del Hospital General de Huacho, Abril – Mayo 2010. Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital de Huacho y Red Salud Huaura Oyón. 2010.
17. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *An Fac Med Lima*. 2005; 66(2): 127-141
18. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica*.2000; 114: 26-33
19. Izaguirre M, Reategui L, Mori H. Calidad y Marketing de los Servicios de Salud. Lima, Julio 2014.
20. Tsuchida M, Bandres M, Guevara X. Nivel de satisfacción general y análisis de la relación médico paciente de los médicos en entrenamiento en las salas de hospitalización de medicina interna. *Rev Med Hered*. 2003; 14(4): 175-80

21. Norma Técnica de los Servicios de Emergencia de Hospitales del Sector Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud – Lima, Perú. Ministerio de Salud, 2004. 57p.
22. Acuña Zavala PD, Adrianzen Rodriguez SB, Almeyda Alvarado KA, Carhuancho Aguilar JR. Evaluación del nivel de satisfacción del adulto mayor entre 60 a 90 años en la consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. *Rev Horiz Med.* 2012; 12(3): 22-26
23. Quiroz L, Cabello E. Herramientas y técnicas de evaluación de la calidad de los servicios. Diplomado virtual de calidad y seguridad de la atención. Colegio Médico del Perú. 2013
24. Gamella Pizarro C, Sanchez Martos J, Gonzáles Armengol JJ, Fernández Perez C. Impacto de una unidad de atención e información a la familia y los acompañantes del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios en la mejora del grado de satisfacción. *Emergencias.* 2014; 26: 114-120.
25. Niño Effio BS, Perales Carrasco J, Chavesta Manrique XP, Leguía Cerna JA, Díaz Vélez C. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque, octubre 2010. *Rev Cuerpo Med HNAAA.* 2012; 5(1): 5-9
26. Guillen Salazar LM, Cantuarias Noriega, NC. Vivencias del paciente adulto hospitalizado en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Eleazar Guzman Barrón. *IN CRESCENDO.* 2011; 2(1): 97-106
27. Cabrero J, Richart M, Reig A. Satisfacción del paciente hospitalizado y recién dado de alta. *Enfermería Clínica.* 5(5): 190-8.
28. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima, Perú. Ministerio de Salud, 2011. 58p.
29. Cabello E, Jesús L. Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered.* 2012; 23(2):88-95.
30. Estudio de la Satisfacción del Usuario Externo SERVQUAL en el Hospital de San Juan de Lurigancho, Lima. Unidad de Gestión de la Calidad. 2013

31. Salvador FJ, Millán J, Téllez CJ, Pérez C, Oliver C. Implantación de un plan de calidad en un servicio de urgencias y su impacto en la satisfacción del paciente. *Emergencias*. 2013; 25:163-170
32. Duque EJ. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de gestión. *INNOVAR*. Universidad Nacional de Colombia. 2005

ANEXOS

Anexo 1: ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DE NIVEL III

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

ANEXO 1 (CONTINUACIÓN)

PERCEPCIONES										
<p>En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>										
Nº	P	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
01	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?								
02	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?								
03	P	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?								
04	P	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?								
05	P	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?								
06	P	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?								
07	P	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?								
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?								
09	P	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?								
10	P	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?								
11	P	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?								
12	P	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?								
13	P	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?								
14	P	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	P	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?								
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?								
17	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?								
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?								
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								
20	P	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?								
21	P	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
22	P	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?								

Anexo 2: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO DEL PROYECTO: Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015.

INVESTIGADORA Y RESPONSABLE DEL ESTUDIO:

Elizabeth Huerta Medina

¿Para qué se firma este documento?

Lo firma para poder participar en el estudio.

¿Por qué se está haciendo este trabajo de investigación?

Queremos saber más sobre el nivel satisfacción de los pacientes respecto a la atención recibida en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Les estamos pidiendo a personas como usted que nos ayuden.

¿Qué pasa si digo “sí, quiero participar en el estudio”?

Si dice que sí le realizaremos una entrevista en la responderá una encuesta de 44 preguntas. Esta encuesta no tiene respuestas correctas o incorrectas.

¿Cuánto tiempo tomará la entrevista?

La entrevista tomará alrededor de 15 minutos de su tiempo.

¿Qué pasa si digo “no quiero participar en el estudio”?

No le pasará nada a usted. La atención que recibirá no se verá alterada.

¿Qué pasa si digo que sí, pero cambio de opinión más tarde?

Usted puede dejar de participar en el estudio en cualquier momento sin perjuicio alguno.

¿Quién verá mis respuestas?

Las únicas personas autorizadas para ver sus respuestas son las que trabajan en el estudio. Cuando compartamos los resultados del estudio no incluiremos su nombre.

¿Me costará algo participar en el estudio?

No.

¿Qué debo hacer si tengo preguntas?

Ud. puede realizar cualquier pregunta en cualquier momento a la persona que le realice la entrevista.

¿Tengo que firmar este documento?

Fírmelo solamente si desea participar en el estudio.

Al firmar este documento está diciendo que:

- Está de acuerdo con participar en el estudio.
- Le hemos explicado la información que contiene este documento y hemos contestado todas sus preguntas.

Usted sabe que:

- No tiene que contestar preguntas que no quiera contestar.
- En cualquier momento, puede dejar de contestar nuestras preguntas y no le pasará nada a usted.
- Puede llamar a la responsable de la investigaciones al 993 993 562 si tiene alguna pregunta sobre el estudio o sobre sus derechos.

HE LEÍDO Y COMPRENDIDO. HE QUEDADO SATISFECHO. MIS PREGUNTAS HAN SIDO RESPONDIDAS.

YO, VOLUNTARIAMENTE ACEPTO PARTICIPACIÓN EN EL ESTUDIO.

Fecha:.....

.....
 Firma del Usuario/Acompañante
 Apellidos y Nombres:
 DNI:

.....
 Firma del Responsable del estudio

REVOCATORIA DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, con DNI:.....,
 revoco el consentimiento informado por la(s) siguiente(s) razón(es):

.....

Firma del participante: