

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia en Salud



**“SATISFACCIÓN POR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA
DEL CENTRO DE SALUD LA JOYA
TAMBOPATA-MADRE DE DIOS, 2016”**

Tesis presentada por el Bachiller:

Quispe Villavicencio, Ricardo Germán

Para optar el grado académico de:

Maestro en Gerencia en Salud

Asesor:

Dr. Paredes Núñez, Julio Ernesto.

AREQUIPA – PERU

2018



**BOLETA DE NOMBRAMIENTO DE JURADO DICTAMINADOR: BORRADOR
DE TESIS PARA EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO**

Arequipa 03 de Julio del 2017

Sr. Dr. Hugo Tejada Pradell.

Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM.

De mi consideración:

En concordancia al Reglamento de Graduación de Magister de la EPG-UCSM. Cumplo con emitir dictamen favorable al Borrador de Tesis titulada: "SATISFACCIÓN POR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE CONSULTAS EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD LA JOYA TAMBOPATA – MADRE DE DIOS 2016" Presentado por el Bachiller:

QUISPE VILLAVICENCIO, Ricardo Germán.

Expediente Nro. 20170000021533

Para optar el Grado Académico de MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD.

Atentamente



Dr. Hugo Tejada Pradell
Docente-Dictaminador
htejadap@ucsm.edu.pe

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : DR. HUGO TEJADA PRADELL
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

De : Dr. Patricio Gonzalo Azálgara Lazo
Dictaminador de Borrador de Tesis

Expediente : 20170000021533 Boleta de nombramiento N°: 84

Bachiller : QUISPE VILLAVICENCIO, Ricardo Germán

Maestría : Gerencia en Salud

Tesis : Satisfacción por la calidad de atención del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Centro de Salud La Joya Tambopata – Madre de Dios 2016

Según lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Postgrado, he revisado desde una perspectiva metodológica el Borrador de Tesis presentado, señalando las siguientes observaciones:

- a) Revisar redacción y tener en cuenta las anotaciones de la *cubierta* y págs. 5, 11 y 55.
- b) Ubicar primero la *dedicatoria* y luego el *epígrafe*.
- c) Índice: Escribir correctamente. *Capítulo Único: Resultados*, el cual debe dividirse en las siguientes partes (tanto en el *índice* como en dicho capítulo):
 - a. Características de la población
 - b. Valoración de las dimensiones de la calidad.
 - c. Valoración global de la calidad.
 - d. Discusión (este ítem forma parte de los resultados)
- d) Resumen y Abstract: Mencionar *nivel de estudio, técnica, instrumento y palabras clave*.
- e) Resultados:
 - a. Tener en cuenta la observación c).
 - b. Consignar la columna de *totales* (en los primeros seis *cuadros*) y la *fuentes* (en todos los *cuadros* y en los primeros seis *gráficos*).
 - c. Gráficos 3, 4 y 6, no se distingue si las cifras son números o porcentajes.
- f) Discusión:
 - a. Excepto respecto al sexo, no hace un paralelo entre los *resultados* obtenidos y los que figuran en los *antecedentes investigativos del proyecto*.
 - b. No es posible interpretar como válidos porcentajes ~~no~~ muy altos de satisfacción (revisar y corregir).
- g) Conclusiones: En la primera, indica que existe satisfacción en las dimensiones seguridad y empatía, pero ésta no es muy significativa (67.3% y 67.4%, respectivamente); en todo caso, catalogar el nivel de satisfacción.
- h) Recomendaciones: Indicar a quién va dirigida cada sugerencia
- i) Propuesta de intervención: Ausente (incluiría inmediatamente después de las *recomendaciones*; ha de figurar en el *índice*).
- j) Bibliografía: Ausente (retirar la del *proyecto* y ubicarla inmediatamente después de la *propuesta*; también ha de figurar en el *índice*).

Subsanadas las observaciones procede, sin necesidad de nuevo dictamen, el trámite del Borrador de Tesis.

Arequipa, 10 de mayo de 2017.



Dr. Patricio Gonzalo Azálgara Lazo
Dictaminador de Borrador de Tesis

s/c. Archivo

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : Dr. Hugo Tejada Pradell
Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM
DE : Dra. Teresa Chocano

BORRADOR DE TESIS: "SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL CENTRO DE SALUD LA JOYA TAMBOPATA-MADRE DE DIOS 2015"

MAESTRISTA : QUISPE VILLAVICENCIO, RICARDO GERMAN

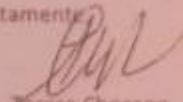
FECHA : 22 de setiembre del 2017

En concordancia con lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Postgrado, se ha procedido a revisar desde una perspectiva metodológica el Borrador de Tesis presentado, señalándose las siguientes observaciones.

- En las tablas solo debe ir el detractor ya no repetir en los gráficos.
- Las conclusiones deben ir en páginas al igual que las recomendaciones.
- Revisar todo el ejemplar ortografía y formateado.

Subsanadas las observaciones puede pasar a sustentación.

Atentamente


Dra. Teresa Chocano



RESUMEN

El presente trabajo se realizó para determinar la “Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Consulta Externa del Centro de Salud la Joya Tambopata – Madre de Dios, 2016”

Por lo cual se aplicó el instrumento del MINSA (Ministerio de Salud) denominado “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” 11 de julio del 2011.

La Jefatura del Centro de Salud la Joya con el equipo de calidad decidimos aplicar este instrumento, a través de un software en Excel el cual al introducir los datos (de los pacientes entrevistados), este arroja los resultados de acuerdo a la muestra seleccionada.

Siendo este un trabajo de investigación de campo, de nivel descriptivo, empleándose un cuestionario con 22 preguntas para evaluar las expectativas y percepciones de los usuarios externos.

Se tomó en cuenta como universo a todos los pacientes atendidos durante el primer semestre los cuales son 7200 atendidos y 280 en promedio por semana. Se aplicó la fórmula de muestra la cual arrojó un valor de 94.

Para calcular los valores se tomó en cuenta la escala de: 0 a 100% donde los valores eran de muy insatisfecho, insatisfecho, neutro, satisfecho y muy satisfecho. Se evaluaron los criterios de calidad como son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, luego una evaluación global de todos los criterios de calidad.

Obteniéndose los siguientes resultados:

La distribución de pacientes en su mayoría presenta la condición de usuario 61.8%; predominado el sexo femenino con un 78.35%; prevaleciendo el grado de instrucción secundaria con un 67%; la mayoría de pacientes tienen el Seguro Integral de Salud con un 91%; siendo la mayoría de pacientes continuadores con un 88%. El mayor porcentaje fue atendido por personal médico 55%.

Las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles, tienen un valor neutro de satisfacción del usuario externo; mientras que la seguridad y empatía tienen un valor de satisfacción, del usuario externo.

Conclusión:

El nivel de satisfacción global de los pacientes atendidos en los consultorios externos del Centro de Salud la Joya tiene un valor de 59.1% es decir **NEUTRO**. Lo cual nos indica que debemos mejorar identificando las debilidades y lograr un valor de satisfecho (60% al 80%) o muy satisfecho (80% al 100%).

PALABRAS CLAVE. Satisfacción, calidad, atención, usuario externo.



ABSTRACT

The present work was carried out to determine the "External User Satisfaction in the External Consultation Service of the Joya Tambopata Health Center - Madre de Dios, 2016"

For this reason, the MINSA (Ministry of Health) instrument called "Technical Guide for the Evaluation of External User Satisfaction in Health Establishments and Supportive Medical Services" was applied July 11, 2011.

The Jewel of La Joya Health Center with the quality team decided to apply this instrument, through an Excel software, which when entering the data (of the patients interviewed), this one shows the results according to the selected sample.

This is a field research work, descriptive level, using a questionnaire with 22 questions to evaluate the expectations and perceptions of external users.

It was taken into account as a universe all the patients attended during the first semester which are 7200 attended and 280 on average per week. The sample formula was applied, which gave a value of 94.

To calculate the values, the scale from 0 to 100% was taken into account, where the values were very dissatisfied, unsatisfied, neutral, satisfied and very satisfied. Quality criteria were evaluated such as: reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects, then a global evaluation of all quality criteria.

Obtaining the following results:

The distribution of patients mostly presents the condition of user 61.8%; female sex predominated with 78.35%; the secondary level of instruction prevailing with 67%; the majority of patients have the Comprehensive Health Insurance with 91%; the majority of patients being continuous with 88%. The highest percentage was attended by medical personnel 55%.

The dimension's reliability, responsiveness and tangible aspects, have a neutral value of satisfaction of the external user; whereas security and empathy have a satisfaction value, from the external user.

Conclusion:

The level of overall satisfaction of the patients seen in the outpatient clinics of the La Joya Health Center has a value of 59.1%, that is, NEUTRAL. Which indicates that we must improve identifying the weaknesses and achieve a value of satisfied (60% to 80%) or very satisfied (80% to 100%).

KEYWORDS. Satisfaction, quality, attention, external user.

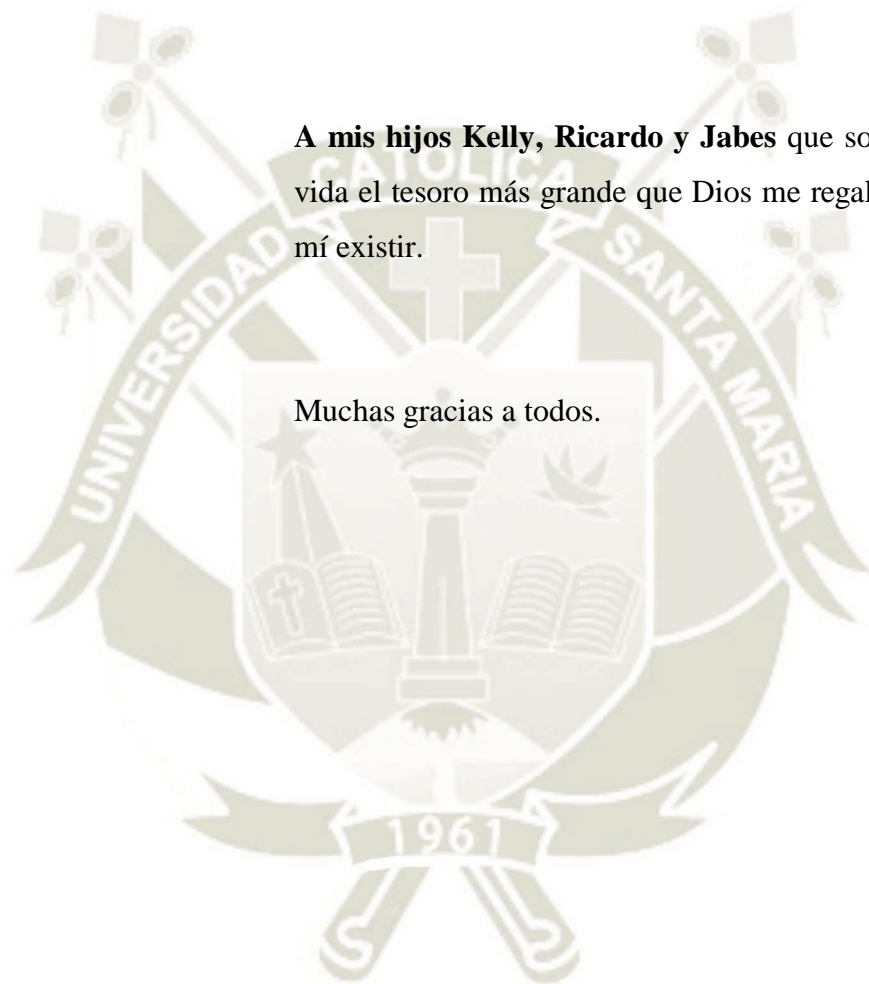


A Dios todopoderoso por permitirme a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarte cada día más.

A mi esposa Patricia por su respaldo y porque me enseñó que siempre hay una luz al final del camino.

A mis hijos Kelly, Ricardo y Jabes que son la razón de mi vida el tesoro más grande que Dios me regaló y el motivo de mí existir.

Muchas gracias a todos.





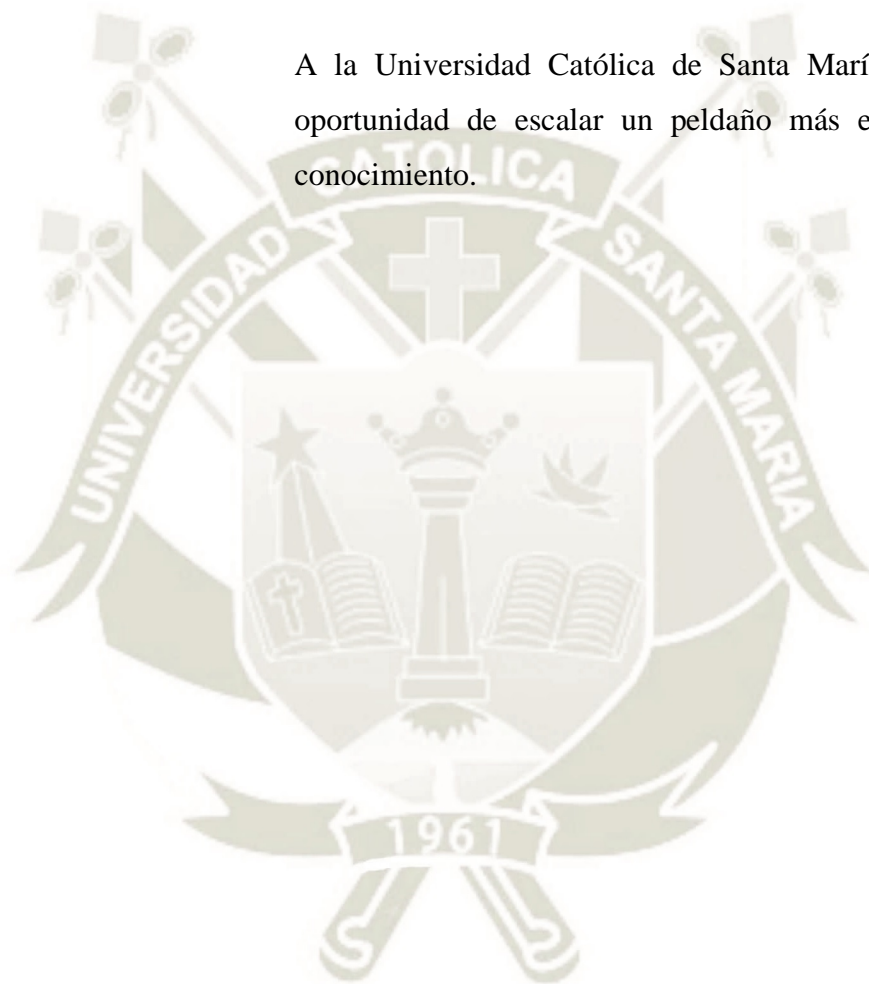
“La integridad del hombre se mide por su
conducta no por sus profesiones”

Decimus Junius.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, por estar junto a mí en cada paso, por fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestras mentes y por haber puesto en el camino a aquellas personas que han sido soporte y compañía durante mis estudios.

A la Universidad Católica de Santa María, por darme la oportunidad de escalar un peldaño más en el campo del conocimiento.



ÍNDICE GENERAL

| | Págs. |
|---|--------------|
| RESUMEN | |
| ABSTRACT | |
| CAPITULO I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| Planteamiento Teórico | 3 |
| Hipótesis | 7 |
| Objetivos | 7 |
| CAPITULO II. MARCO TEÓRICO | |
| Marco Conceptual | 9 |
| Antecedentes Investigativos | 18 |
| CAPITULO III. METODOLOGÍA | 20 |
| Técnicas e Instrumentos de Verificación | 21 |
| Campo de verificación | 27 |
| Estrategia de recolección de datos | 29 |
| Criterios de manejo de resultados | 30 |
| CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 33 |
| Resultados | 34 |
| Discusión y comentarios | 58 |
| CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 66 |
| Conclusiones | 67 |
| Recomendaciones | 68 |
| BIBLIOGRAFÍA | 69 |
| ANEXOS: | |
| Matriz de Sistematización | |
| Propuesta de Intervención | |

INDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------------|--|----|
| TABLA 1 | DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN CONDICIÓN DEL ENCUESTADO | 34 |
| TABLA 2 | DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN SEXO | 36 |
| TABLA 3 | DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN NIVEL DE ESTUDIO | 38 |
| TABLA 4 | DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN EL TIPO DE SEGURO POR EL CUAL SE ATIENDE..... | 40 |
| TABLA 5 | DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN EL TIPO DE PACIENTE..... | 42 |
| TABLA 6 | DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN PERSONAL QUE REALIZO LA ATENCIÓN..... | 44 |
| TABLA 7 | PUNTAJE OBTENIDO EN EL CUESTIONARIO SERVQUAL DIMENSIÓN DE FIABILIDAD..... | 46 |
| TABLA 8 | PUNTAJE OBTENIDO EN EL CUESTIONARIO SERVQUAL DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA..... | 48 |
| TABLA 9 | PUNTAJE OBTENIDO EN EL CUESTIONARIO SERVQUAL DIMENSIÓN DE SEGURIDAD..... | 50 |
| TABLA 10 | PUNTAJE OBTENIDO EN EL CUESTIONARIO SERVQUAL DIMENSIÓN DE EMPATÍA..... | 52 |

| | | |
|-----------------|---|----|
| TABLA 11 | PUNTAJE OBTENIDO EN EL CUESTIONARIO SERVQUAL | |
| | DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES..... | 54 |
| TABLA 12 | PUNTAJE OBTENIDO EN EL CUESTIONARIO SERVQUAL, | |
| | VALORACIÓN TOTAL DE LA SATISFACCIÓN DE LA | |
| | CALIDAD DE ATENCIÓN..... | 56 |



ÍNDICE DE GRAFICOS

| | |
|---|----|
| GRAFICO 1 DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN CONDICIÓN DEL ENCUESTADO | 35 |
| GRAFICO 2 DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN SEXO | 37 |
| GRAFICO 3 DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN NIVEL DE ESTUDIO | 39 |
| GRAFICO 4 DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN EL TIPO DE SEGURO POR EL CUAL SE ATIENDE..... | 41 |
| GRAFICO 5 DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN EL TIPO DE PACIENTE..... | 43 |
| GRAFICO 6 DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN PERSONAL QUE REALIZO LA ATENCIÓN..... | 45 |
| GRAFICO 7 PUNTAJE OBTENIDO EN EL CUESTIONARIO SERVQUAL5 DIMENSIÓN DE FIABILIDAD..... | 47 |
| GRAFICO 8 PUNTAJE OBTENIDO EN EL CUESTIONARIO SERVQUAL DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA..... | 49 |
| GRAFICO 9 PUNTAJE OBTENIDO EN EL CUESTIONARIO SERVQUAL DIMENSIÓN DE SEGURIDAD..... | 51 |
| GRAFICO 10 PUNTAJE OBTENIDO EN EL CUESTIONARIO SERVQUAL DIMENSIÓN DE EMPATÍA..... | 53 |

GRAFICO 11 PUNTAJE OBTENIDO EN EL CUESTIONARIO SERVQUAL

DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES..... 55

GRAFICO 12 PUNTAJE OBTENIDO EN EL CUESTIONARIO SERVQUAL,

VALORACIÓN TOTAL DE LA SATISFACCIÓN DE LA

CALIDAD DE ATENCIÓN..... 57



LISTA DE ABREVIATURAS

MINSA : Ministerio de Salud

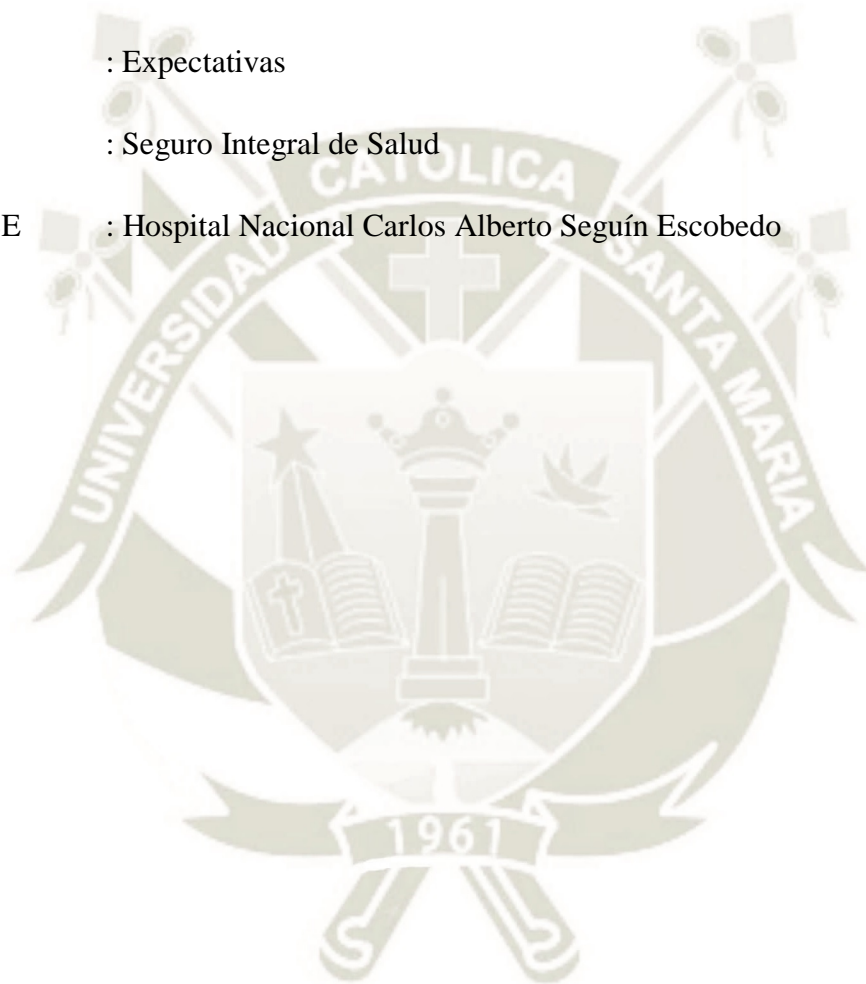
SERVQUAL : Service Quality Model

(P) : Percepciones

(E) : Expectativas

SIS : Seguro Integral de Salud

HNCSE : Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo





CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Cabe resaltar que durante los últimos años se han desarrollado grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos. Ante la gran demanda de atención en los Establecimientos de Salud se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud de allí la necesidad de explorar otras metodologías con cuestionarios sencillos y de fácil aplicación que muestren resultados para la toma de decisiones y genere un proceso de mejora continua de la calidad de atención. En este sentido la Dirección de Calidad de la Dirección Regional de Salud de Madre de Dios, pone a nuestra disposición una “Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Servicios de Salud”.

El documento en mención contiene la metodología SERVQUAL (Service Quality Model), la cual cuenta con una escala multidimensional para medir satisfacción de los usuarios externos, en este contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y contenido del cuestionario, obteniendo la metodología del “SERVQUAL Modificado” ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y las expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país, el análisis de los datos se realiza mediante un programa estadístico simple MS Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los Servicios de Salud el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención.

Uno puede basarse en varios aspectos para evaluar la satisfacción del usuario, pero uno de los factores más importantes es la relación que hay entre el profesional y el paciente, pero no hay que olvidarnos que la atención no empieza en el consultorio, sino desde que el paciente ingresa al Establecimiento de salud, por eso es importante también tomar en cuenta al trato dado por parte del personal administrativo de admisión triaje. Es importante además tomar en cuenta que el usuario llega con una expectativa y experiencia que puede influir en la evaluación de la calidad de atención.

La motivación para realizar el estudio es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a los consultorios externos del Centro de Salud la Joya y si es posible proporcionar pautas para poder mejorar la calidad de atención del paciente.

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO.

1.1.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA.

“SATISFACCIÓN POR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD LA JOYA. TAMBOPATA – MADRE DE DIOS, 2016”.

1.1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.2.1.CAMPO, AREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.

Campo: Ciencias de la Salud.

Área: Gerencia en Salud.

Línea: Calidad de Atención.

1.1.2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

| VARIABLES | INDICADORES | SUBINDICADORES |
|--|--------------------------|---|
| <p>Satisfacción por la calidad de atención: (Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención)</p> | 1. Fiabilidad | 1.1. Atención sin discriminación 1.2. Atención en orden 1.3. Atención respetando el horario 1.4. Atención de quejas y reclamos 1.5. Atención de recetas medicas |
| | 2.Capacidad de respuesta | 2.1. Atención rápida en farmacia 2.2. Atención rápida en admisión 2.3. Tiempo de espera corto 2.4.Resolucion de problemas rápida |
| | 3.Seguridad | 3.1. Atención con privacidad 3.2. Atención completa y minuciosa 3.3. Atención aclarando dudas o preguntas 3.4. Atención que inspira confianza |
| | 4.Empatía | 4.1. Atención con amabilidad, respeto y paciencia 4.2. Atención en farmacia con amabilidad, respeto y paciencia 4.5. Atención en admisión con amabilidad, respeto y paciencia. 4.6. Comprensión de la explicación sobre su salud 4.7. Comprensión de la explicación sobre el tratamiento y cuidados |
| | 5.Aspectos tangibles | 5.1. Adecuada señalización 5.2. Ambientes limpios y cómodos 5.3. Baños limpios para los pacientes 5.4. Atención con equipos y materiales necesarios |

1.1.2.3.INTERROGANTES BÁSICAS.

¿Cuál es la satisfacción por la calidad de atención según cada dimensión de evaluación, en opinión de los pacientes atendidos en los servicios de consulta externa en el Centro de Salud la Joya Tambopata-Madre de Dios?

¿Cuál es el nivel de satisfacción global por la calidad de atención de los pacientes atendidos en los servicios de consulta externa en el Centro de Salud la Joya Tambopata-Madre de Dios?

1.1.2.4.TIPO DE INVESTIGACIÓN.

De campo.

1.1.2.5.NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

Descriptivo

1.1.3. JUSTIFICACION DEL PROBLEMA.

1.1.3.1.RELEVANCIA CONTEMPORANEA.

La medición de la satisfacción por la atención nos va a permitir implementar nuevas estrategias para mejorar la atención en salud, es por eso que a partir de los resultados del estudio se podrán tomar diferentes acciones para dar una mayor calidad de atención al usuario.

1.1.3.2.RELEVANCIA CIENTÍFICA.

Este estudio nos dará a conocer los diferentes factores asociados al nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario en el Centro de Salud la Joya, distrito de Tambopata.

1.1.3.3.RELEVANCIA SOCIAL.

Tiene trascendencia social pues somos el único Centro de Salud al cual acuden los pacientes de nuestra jurisdicción, y es muy importante conocer las percepciones de todos estos pacientes que acuden a la consulta en esta institución acerca de la calidad de atención para mejorar los servicios, que repercutirá en la atención de los pacientes que reciben estas consultas.

1.1.3.4.ORIGINALIDAD.

Al estudio se le considera original debido a que es la primera vez que se realiza en esta institución.

Pero sin embargo existen estudios realizados en otras instituciones de la salud a nivel internacional y nacional.

1.1.3.5.VIABILIDAD.

Es factible porque se cuenta con los recursos humanos, económicos y logísticos para realizar dicho estudio.

1.1.3.6.INTERÉS PERSONAL.

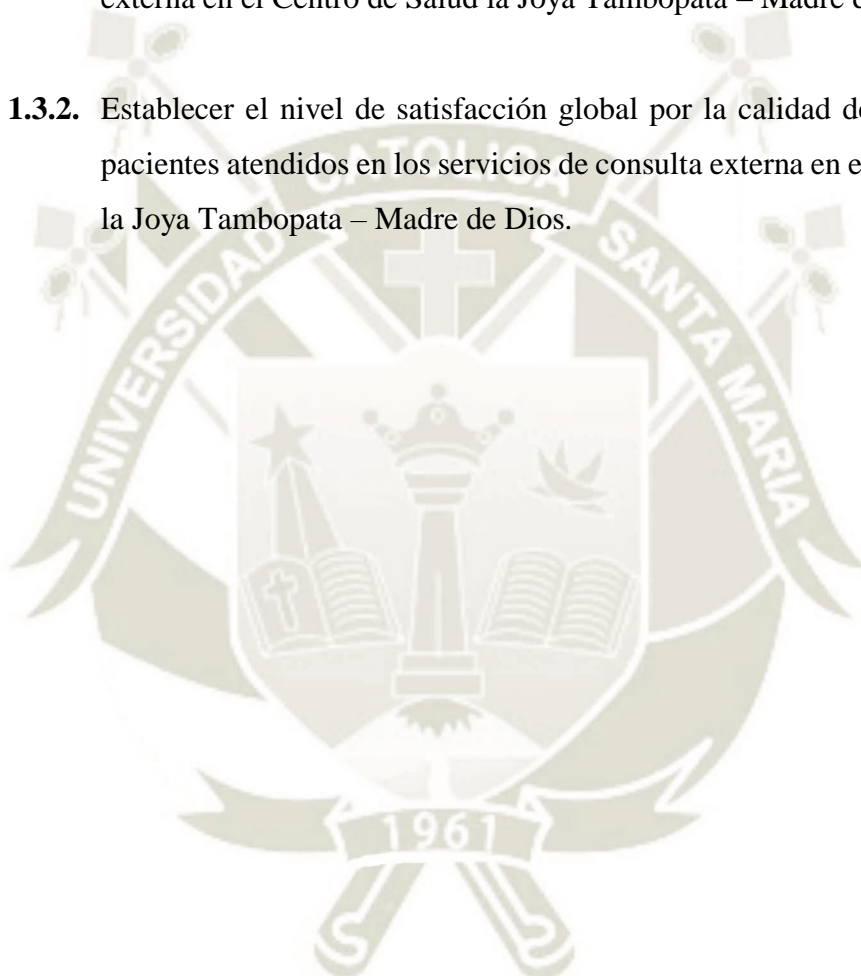
En lo personal, el presente trabajo de investigación servirá para poder optar el grado académico de magister, pero sobre todo servirá para mejorar el servicio de atención al usuario en la institución donde trabajo.

1.2.HIPÓTESIS.

Al tratarse de un trabajo descriptivo no precisa hipótesis.

1.3.OBJETIVOS.

- 1.3.1. Identificar la satisfacción por la calidad de atención según cada dimensión de evaluación, en opinión de los pacientes atendidos en los servicios de consulta externa en el Centro de Salud la Joya Tambopata – Madre de Dios.
- 1.3.2. Establecer el nivel de satisfacción global por la calidad de atención de los pacientes atendidos en los servicios de consulta externa en el Centro de Salud la Joya Tambopata – Madre de Dios.





CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2. MARCO CONCEPTUAL.

2.1. CALIDAD DE ATENCIÓN

La calidad de atención es un conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. **(1).**

Expresa una situación deseable de la atención de salud que se alcanza por la presencia de ciertas características o cualidades en la atención (que se denominan atributos de calidad, en sus tres dimensiones: técnica, humana y de entorno) y por el cumplimiento de dispositivos legales, documentos normativos, requisitos y estándares pertinentes. **(2)**

En salud la clientela clave no es otra que la comunidad entera deseosa de obtener su bienestar físico, psicológico y social; se quedó rezagado desde mucho tiempo atrás la consideración de que salud era sinónimo de “ausencia de enfermedad” y se extendió el panorama al fomento, a la prevención, a la salud pública, a la eliminación de factores de trastornos orgánicos, a la rehabilitación y a la pronta reincorporación del individuo a sus labores habituales. **(3)**

(1) Ministerio de Salud. “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo”. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Lima. Impreso en Perú; Imprenta MINSa; 2012.

(2) Ministerio de Salud. Norma técnica de salud de auditoria de la calidad de la atención en salud. Dirección General de Prestaciones de Salud. Dirección de Calidad en Salud. Lima. Imprenta Grupo Raso EIRL. 1ra Edición, diciembre 2016.

(3) Malagón L, Galán M, Pontón L. Garantía de Calidad en Salud. Bogotá DC Colombia. 2da edición. Editorial Medica Panamericana; 2006.

CALIDAD.

(4) Existen varias definiciones de calidad, una de las más aceptadas es la de Avedis Donabedian, que dice:

“La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios del usuario”

Cabe señalar, sin embargo, que la referencia de atención médica debe entenderse como la atención que proporciona todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios de los servicios de salud. Por ende, el término “médica” no solamente se refiere al ejercicio profesional de los médicos. De igual manera, cuando se habla de “usuario” no se refiere únicamente al paciente sino también a sus acompañantes e incluso al personal del establecimiento de salud. Tenemos estas consideraciones

- La calidad en salud tiene su fundamento y razón de ser en la calidad de vida, como justa aspiración de los pueblos y deber de todos los actores sociales, conducida por los gobiernos. La calidad de la prestación es consecuencia del derecho a la salud.
- La calidad no es sinónimo de lujo o complejidad, sino debe ser la misma en todos los establecimientos de salud en los tres niveles de atención.
- La calidad constituye una construcción histórica, social y culturalmente determinada que desafía nuestra creatividad.
- A consecuencia de la afirmación anterior, teniendo en cuenta que en última instancia el juez de la calidad es el usuario (sus necesidades y expectativas), es esencial hacer conciencia de la diversidad étnica y cultural del país. Por ello, más de un esfuerzo de homogenización, es básico un enfoque de dialogo intercultural, tanto en la definición de objetivos de calidad como en las acciones concretas de mejoramiento.
- La calidad es dependiente de múltiples factores, objetivos, sin embargo, es mensurable a través de métodos cualitativos y cuantitativos.

(4) Ministerio de Salud. Lineamientos de política para la vigilancia ciudadana en salud, documento técnico, Sistema de gestión de la calidad en salud. Lima. Imprenta Piram SRL, primera edición 2011.

- La calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas, sino que involucra a toda la institución y depende de todos. (4)

2.2. CRITERIO O DIMENSIONES DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

DIMENSIONES DE LA CALIDAD.

(5) La propuesta presentada por Avedis Donabedian es de mayor aceptación y propone tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales, que se establecen entre el proveedor y el usuario y el contexto o entorno de la atención. Las describimos a continuación.

DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA.

Referida a los aspectos científicos-técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población;
- Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados;
- Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- 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.
- Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante. (5)

(4) Ministerio de Salud. Lineamientos de política para la vigilancia ciudadana en salud, documento técnico, Sistema de gestión de la calidad en salud. Lima. Imprenta Piram SRL, primera edición 2011.

(5) Ministerio de Salud. Lineamientos de política para la vigilancia ciudadana en salud, documento técnico, Sistema de gestión de la calidad en salud. Lima. Imprenta Piram SRL, primera edición 2011.

DIMENSIÓN HUMANA.

(6) Referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona;
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de el o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo valido para el usuario interno;
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención;
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de salud.

DIMENSIÓN DE ENTORNO.

(6) Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

- Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

(6) Ministerio de Salud. Lineamientos de política para la vigilancia ciudadana en salud, documento técnico, Sistema de gestión de la calidad en salud. Lima. Imprenta Piram SRL, primera edición 2011.

CRITERIOS O DIMENSIONES DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

(7) De acuerdo a la norma técnica de calidad describiremos las dimensiones:

FIABILIDAD.

Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

CAPACIDAD DE RESPUESTA.

Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

SEGURIDAD.

Evalúa la confianza que genera la actividad del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

EMPATÍA.

Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en lugar de otra persona.

ASPECTOS TANGIBLES.

Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Se refiere con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

2.3. CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA

SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO. Son unidades productoras de servicios de salud que funcionan independientemente o dentro de un establecimiento, con o sin internamiento según corresponda. **(8,9)**

(7) Ministerio de Salud. "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo". Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Lima. Impreso en Perú; Imprenta MINSa; 2012.

(8) Ministerio de Salud. "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo". Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Lima. Impreso en Perú; Imprenta MINSa; 2012.

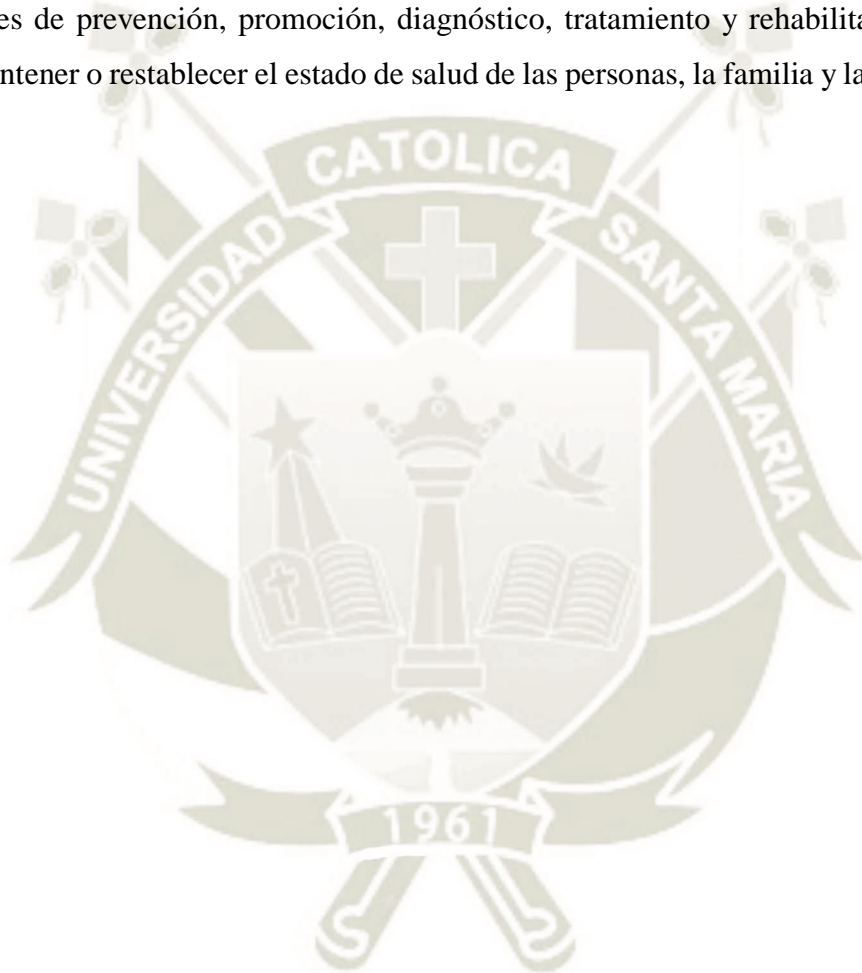
(9) Ministerio de Salud. Norma técnica de salud de auditoría de la calidad de la atención en salud. Dirección General de Prestaciones de Salud. Dirección de Calidad en Salud. Lima. Imprenta Grupo Raso EIRL. 1ra Edición, diciembre 2016.

ESTABLECIMIENTO DE SALUD.

Entiéndase por establecimientos de salud aquellos que realizan, actividades de prevención promoción, recuperación, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas. **(10)**

ESTABLECIMIENTO DE SALUD.

Aquellos que realizan en régimen ambulatorio o de internamiento, atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas, la familia y la comunidad. **(11)**



(10) Ministerio de Salud. Norma técnica de salud de auditoria de la calidad de la atención en salud. Dirección General de Prestaciones de Salud. Dirección de Calidad en Salud. Lima. Imprenta Grupo Raso EIRL. 1ra Edición, diciembre 2016.

(11) Ministerio de Salud. Acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Dirección de calidad en salud. Lima. Editora Grafica F & G e.i.r.l.; 2007.

Respecto al buen trato a los usuarios externos se aprueba el DECRETO SUPREMO NRO 027-2015-SA el cual menciona Aprueban reglamento de ley nro. 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud” en los cuales mencionan lo siguiente: (12)

| DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD | | | | |
|---|--|--|---|--|
| Derecho al Acceso a los Servicios de Salud | Derecho al Acceso a la Información | Derecho a la Atención y Recuperación de la Salud | Derecho al Consentimiento Informado | Protección de Derechos |
| 1. A la atención de emergencia, sin condicionamiento a la presentación de documento alguno. | 1. A ser informado adecuada y oportunamente de sus derechos en calidad de persona usuaria. | 1. A ser atendido por personal de la salud autorizados por la normatividad vigente | 1. Al consentimiento informado por escrito en los siguientes casos: | 1. A ser escuchado y recibir respuesta de su Queja o Reclamo por la instancia correspondiente, cuando se encuentre disconforme con la atención recibida. |
| 2. A la libre elección del médico o IPRESS. | 2. A conocer el nombre del médico responsable de su atención, así como de los profesionales a cargo de los procedimientos. | 2. A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación | a. Cuando se trate de pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas, anticoncepción quirúrgica o procedimientos que puedan afectar su integridad, salvo caso de emergencia. | 2. A recibir tratamiento inmediato y solicitar reparación en la vía correspondiente, por los daños ocasionados en la IPRESS. |
| 3. A recibir atención con libertad de juicio clínico | 3. A recibir información necesaria y suficiente, con amabilidad y respeto, sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud, previo a recibir la atención | 3. A recibir tratamientos científicamente comprobados o con reacciones adversas y efectos colaterales advertidos | b. Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes | 3. A tener acceso a su historia clínica y epicrisis. |
| 4. A una segunda opinión médica | 4. A recibir información necesaria y suficiente sobre su traslado dentro o fuera de la IPRESS; así como otorgar o negar su consentimiento, salvo justificación del representante de la IPRESS. | 4. A su seguridad personal, a no ser perturbado o expuesto al peligro por personas ajenas a la IPRESS | c. Antes de ser incluido en un estudio de investigación científica | 4. Al carácter reservado de la información contenida en su historia clínica |
| 5. Al acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios. | 5. A recibir de la IPRESS información necesaria y suficiente, sobre las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas vinculadas a su atención | 5. A autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía, previa conformidad del médico tratante | d. Cuando reciba la aplicación de productos o procedimientos en investigación | |
| | 6. A recibir de su médico tratante y en términos comprensibles, información completa, oportuna y continuada sobre su propia enfermedad y sobre las alternativas de tratamiento. | 6. Al respeto del proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad | e. Cuando haya tomado la decisión de negarse a recibir o continuar el tratamiento, salvo cuando se ponga en riesgo su vida o la salud pública. | |
| | 7. A decidir su retiro voluntario de la IPRESS expresando esta decisión a su médico tratante. | | f. Cuando el paciente reciba cuidados paliativos | |
| | 8. A negarse a recibir o continuar un tratamiento. | | | |
| | 9. Derecho a ser informado sobre la condición experimental de productos o procedimientos, así como de sus riesgos y efectos secundarios. | | | |

NOTA: En caso que sus derechos sean vulnerados puede acudir a SUSALUD para orientación y apoyo, así como para presentar su Queja.

(12) Ley nro. 29414; ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud. Consejo Nacional de Salud. Congreso de la República del Perú. 2014. (fecha de acceso 18 octubre del 2017). URL disponible en: ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/02cns/web/productos/Reglamento_Ley-29414.pdf

PARÁMETROS DE CALIDAD.

(13) En un servicio de salud se consideran como parámetros de calidad lo siguiente:

- Puntualidad
- Presentación del personal
- Prontitud en la atención
- Cortesía, amabilidad, respeto
- Trato humano
- Diligencia para utilizar los medios de diagnóstico
- Agilidad para identificar los problemas
- Destreza y habilidad para la solución de problemas
- Efectividad en los procedimientos
- Comunicación con el usuario y su familia
- Interpretación adecuada del estado de ánimo del usuario
- Aceptación de sugerencias
- Capacidad profesional
- Ética en todas las fases del proceso
- Equidad
- Presentación física de las instalaciones
- Presentación adecuada de los utensilios y elementos
- Educación continua a personal del servicio y a los propios usuarios

(13) Malagón L, Galán M, Pontón L. Garantía de Calidad en Salud. Bogotá DC Colombia. 2da edición. Editorial Medica Panamericana; 2006.

2.4. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

(14) La satisfacción del usuario externo puede definirse como el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que ofrece.

USUARIO EXTERNO.

Persona que acude a un establecimiento de salud para percibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad. (14)

PERCEPCIÓN DEL USUARIO.

Como percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado. (14).

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 consientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio. (14)

(14) Ministerio de Salud. "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo". Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Lima. Impreso en Perú; Imprenta MINSA; 2012.

2.5. ANALISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

2.5.1. Satisfacción del Usuario Externo respecto a la atención médica en la consulta de medicina interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital Yanahuara Es Salud, Arequipa 2013.

Renzo Marianito Márquez Cazorla

Se realizó un estudio de satisfacción del usuario externo en los consultorios de medicina Interna del Hospital III Goyeneche que pertenece al Ministerio de Salud y Hospital III de la seguridad social

El objetivo de este estudio fue determinar la satisfacción del usuario externo respecto a la atención medica en la consulta de medicina interna de pacientes asegurados del hospital Goyeneche SIS y Hospital Yanahuara Es Salud Arequipa 2013.

Se encontró los siguientes resultados. En el análisis de las variables y socio-demográficas se muestra que el hospital Yanahuara y en el hospital Goyeneche el sexo más frecuente fue el sexo femenino con 52.5% y 54.6% respectivamente; según el grado de instrucción de la población Es Salud predomino el nivel secundario (39.58%), de igual manera predomino el nivel secundario en la población SIS (36.25%); referente al grupo etáreo el grupo predominante en la población Es Salud fue el rango de Edad de 19 – 39 años (39.6%) en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios en consultorios externos de medicina del hospital III Yanahuara Es Salud fue de 51.2% de satisfacción, en cuanto a la población del Hospital III de Goyeneche SIS la evaluación de la satisfacción de los usuarios en consultorios externos muestra 50.7% de satisfacción.

2.5.2. Satisfacción de usuarios de Centros privados de Medicina complementaria y alternativa en la ciudad de Arequipa, 2012.

Carlos Alberto Vilca Vargas

Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción y conocer las características socio-demográficas y del uso del servicio por parte de usuarios que asisten a centros privados de medicina alternativa y complementaria en la ciudad de Arequipa en el año 2012. Es un estudio descriptivo y de campo. Se tomó una muestra de 66 usuarios en 6 centros de medicina complementaria y

alternativa (MCA) de la Ciudad de Arequipa, el estudio se realizó entre febrero Marzo del año 2012, en coherencia con variables de estudio se utilizó la guía de entrevista y el cuestionario SERVQUAL. Para el procesamiento de la información se utilizó estadística descriptiva. Se concluyó que dos tercios de los usuarios están ampliamente satisfechos, en el otro tercio resalta el grupo de los severamente insatisfechos que se concentran en 2 de los centros estudiados, en relación a los parámetros de SERVQUAL, se observa mayor insatisfacción en relación a la capacidad de respuesta y empatía.

2.5.3. Satisfacción de los Usuarios de 15 Hospitales de Hidalgo, México

Rosa María Ortiz Espinosa (1,2), Sergio Muñoz Juárez (1,2) Erick Torres Carreño (1)

Fundamento: Dentro de las medidas de evaluación de la calidad se encuentran las evaluaciones del usuario y del desempeño. La satisfacción del usuario constituye una de las variables más importantes en dicha evaluación. El objetivo del presente trabajo es evaluar la satisfacción del usuario de los servicios institucionales del sector salud, a través de su opinión.

Métodos: Se trata de un estudio transversal realizado en 15 hospitales en Hidalgo, México. Se utilizó una encuesta anónima y confidencial. Se emplea la prueba de χ^2 , prueba de t de Student, método de los valores extremos, y el de Dixon, la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov y regresión logística no condicional.

Resultados: La insatisfacción fue del 15,06%. La percepción de mala calidad asociada con la insatisfacción fue 10,8%. El 18,5% refirió insatisfacción y deseo de no regresar a solicitar atención al mismo hospital, de éstos el 65% se asoció con mala calidad. La insatisfacción se asocia con omisiones de información sobre su padecimiento, actitud poco amable del médico, trámite de consulta complicado, percepción de mala de la calidad, ser usuario subsecuente, ausencia de baño en la sala de espera.

Conclusiones: La insatisfacción del paciente se relaciona con las omisiones en el proceso de la consulta, el mal trato por parte del médico y con la percepción de mala de la calidad de la atención, aspectos que sugieren ahondar en el estudio de la perspectiva del usuario dentro del marco de la evaluación cualitativa.



CAPITULO III
METODOLOGÍA

3. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL:

3.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN.

3.1.1. TECNICA.

Cuestionario.

3.1.2. INSTRUMENTO.

Cedula de preguntas de SERVQUAL modificado.

El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y Servicios Médicos de Apoyo.

El instrumento está dividido en tres partes (tres hojas): la primera parte conformada por las características de la población entrevistada; La segunda parte por 22 preguntas de expectativas; la tercera parte por 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- ⇒ Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- ⇒ Capacidad de respuesta: Preguntas de 06 al 09.
- ⇒ Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- ⇒ Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- ⇒ Aspectos tangibles: Preguntas del 19 al 22

3.1.3. CUADRO DE COHERENCIAS

| Variable | Indicadores y Sub-indicadores | Técnica e instrumento | Ítems del instrumento |
|---|---|------------------------------------|----------------------------|
| Satisfacción por la calidad de atención: | 1.Fiabilidad 1.1. Atención sin discriminación 1.2. Atención en orden 1.3. Atención respetando el horario 1.4. Atención de quejas y reclamos 1.5. Atención de recetas medicas | Cuestionario y Cedula de Preguntas | 1 2 3 4 5 |
| | 2.Capacidad de respuesta 2.1. Atención rápida en farmacia 2.2. Atención rápida en admisión 2.3. Tiempo de espera corto 2.4.Resolucion de problemas rápida | | 6 7 8 9 |
| | 3. Seguridad. 3.1. Atención con privacidad 3.2. Atención completa y minuciosa 3.3. Atención aclarando dudas o preguntas 3.4. Atención que inspira confianza | | 10 11 12 13 |
| | 4. Empatía. 4.1. Atención con amabilidad, respeto y paciencia 4.2. Atención en farmacia con amabilidad, respeto y paciencia 4.5. Atención en admisión con amabilidad, respeto y paciencia 4.6. Comprensión de la explicación sobre su salud 4.7. Comprensión de la explicación sobre el tratamiento y cuidados | | 14 15 16 17 18 |
| | 5. Aspectos Tangibles. 5.1. Adecuada señalización 5.2. Ambientes limpios y cómodos 5.3. baños limpios para los pacientes 5.4. Atención con equipos y materiales necesarios | | 19 20 21 22 |

3.1.4. PROTOTIPO DE LA CEDULA DE PREGUNTAS Y CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Encuesta SERVQUAL Modificada, Características de la población

| | | | |
|---|------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| | | N° 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: ___/___/___ | Hora Final: ___/___/___ | |
| Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación. | | | |
| DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO: | | | |
| 1. Condición del encuestado | | Usuario (a) | <input type="text" value="1"/> |
| | | Acompañante | <input type="text" value="2"/> |
| 2. Edad del encuestado en años | | <input type="text"/> | |
| 3. Sexo | | Masculino | <input type="text" value="1"/> |
| | | Femenino | <input type="text" value="2"/> |
| 4. Nivel de estudio | | Analfabeto | <input type="text" value="1"/> |
| | | Primaria | <input type="text" value="2"/> |
| | | Secundaria | <input type="text" value="3"/> |
| | | Superior Técnico | <input type="text" value="4"/> |
| | | Superior Universitario | <input type="text" value="5"/> |
| 5. Tipo de seguro por el cual se atiende | | SIS | <input type="text" value="1"/> |
| | | SOAT | <input type="text" value="2"/> |
| | | Ninguno | <input type="text" value="3"/> |
| 6. Tipo de usuario | | Nuevo | <input type="text" value="1"/> |
| | | Continuador | <input type="text" value="2"/> |
| 7. Consultorio donde fue atendido: _____ | | | |
| 8. Persona que realizó la atención | | | |
| Médico | () | Psicólogo | <input type="text"/> |
| Obstetra | () | Odontólogo | <input type="text"/> |
| Enfermera | () | Otros | _____ |

Encuesta SERVQUAL Modificada (Ministerio de Salud) 22 preguntas de expectativas

| 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 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 durante su atención en el consultorio se respete su privacidad | | | | | | | |
| 10 | E | Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud | | | | | | | |
| 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 (bancas 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 | | | | | | | |

Encuesta SERVQUAL Modificada (Ministerio de Salud) 22 preguntas de percepciones

| 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 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. | | | | | | | | |
| N° | 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? | | | | | | | |

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por el CD Ricardo Quispe Villavicencio, de la Universidad Católica de Santa María. La meta de este estudio es recopilar información para “Identificar la Satisfacción del Usuario Externo Atendido en los Servicios de Consulta Externa en el Centro de Salud la Joya”.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas escritas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Marque con un aspa: (SI) - (NO) Acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Firma del Participante : _____

Fecha : _____

3.1.5. CRITERIOS PARA LA CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

En base a la categorización de usuarios satisfechos e insatisfechos según la diferencia de P-E, los resultados pueden presentarse en niveles globales de satisfacción o insatisfacción, por criterios o dimensiones, por cada pregunta

3.2. CAMPO DE VERIFICACIÓN.

3.2.1. UBICACIÓN ESPACIAL

El presente estudio se llevará a cabo en los pacientes atendidos en los consultorios externos del Centro de Salud la Joya, ubicado en el centro poblado de la Joya, Provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios.

3.2.2. UBICACIÓN TEMPORAL

Este estudio se llevará a cabo durante el mes de septiembre del 2016.

3.2.3. UNIDADES DE ESTUDIO

Las unidades de estudio estarán conformadas por la información obtenida por cada paciente, es decir la encuesta SERVQUAL modificada y la ficha de recolección de datos.

3.2.3.1. UNIVERSO

Estará conformado por todos los usuarios externos del Centro de salud la Joya atendidos durante el primer semestre los cuales son 7200 atendidos durante el primer semestre del año 2016 y por semana 280 aproximadamente.

3.2.3.2. MUESTRA.

Para la conformación de la muestra se aplicará la siguiente formula

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$
$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 7200}{0.1^2(7200 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 94$$

n Tamaño de la muestra

p proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos

q proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1 -p)

e Error estándar de 0.1 categoría I (EESS primer nivel de atención)

Z Valor de Z para el intervalo de confianza 95% El valor de Z es igual a 1.96

N Población de usuarios externos atendidos en el último semestre en los servicios de consulta externa.

Muestreo

Los entrevistados serán seleccionados por un muestreo sistemático y ordenado, en base a los siguientes criterios:

Se entrevistan en intervalos de tres usuarios hasta cumplir el tamaño de la muestra.

Criterios de Inclusión:

- Usuarios externos a encuestar: de ambos sexos, mayores de 18 años de edad, que acuden a una atención de salud.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo a una atención de salud, por ser éste menor de 18 años de edad o estar imposibilitado para responder las preguntas.

- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

Criterios de Exclusión:

- Menor de 18 años de edad.
- Usuario o familiar que no desee participar en el estudio.
- Usuarios que presenten algún trastorno mental; que no estén acompañados por sus familiares.
- En el caso de que un usuario no otorgue su consentimiento, se deberá encuestar al inmediato siguiente.

3.3. ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE DATOS.

3.3.1. ORGANIZACIÓN.

Autorización de la Institución: Se solicitará la autorización escrita del Jefe del centro de salud para la realización de este proyecto una vez aprobada el proyecto de tesis.

Coordinación: Se coordinará con los jefes de servicio de consulta externa y responsable de calidad de la institución para no interferir con el trabajo habitual. Luego se procederá al análisis y elaboración del informe final.

3.3.2. RECURSOS

3.3.2.1. Recursos Humanos

Investigador Ricardo German Quispe Villavicencio.

3.3.2.2. Recursos Físicos.

Se van a requerir:

- Computadora
- Impresora
- Hojas
- Material de escritorio

3.3.2.3. Recursos Económicos.

Recursos del propio autor.

3.3.2.4. Recursos Institucionales.

Centro de Salud la Joya.

3.3.3. VALIDACION DEL INSTRUMENTO.

La validación del instrumento no es necesaria debido a que es un cuestionario estandarizado por el ministerio de salud del Perú.

3.4. CRITERIOS DE MANEJO DE RESULTADOS

Los datos estadísticos ingresaran a un programa de Excel mediante estadística simple, en donde dará los resultados expresados en cuadros de entrada simple y gráficos de barras y en torta.

Procesamiento de datos:

Para la digitalización de las encuestas se debe tener en cuenta lo siguiente: Para realizar la digitación de las encuestas se utilizará la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría.

Después de la digitación, se debe realizar un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría. Los reportes y la base de datos se deben remitir a las instancias correspondientes, para su respectiva consolidación.

En los casos que el usuario no responda algunas de las preguntas en el cual se consigna en la encuesta como no Aplica (NA), debe registrar el número 99 en la herramienta informática (Aplicativo en Excel)

Finalmente se deberá obtener los reportes según la herramienta informática (Aplicativo en Excel).

Análisis e interpretación de resultados:

El análisis de los datos podrá ser expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden:

- ⇒ Fiabilidad
- ⇒ Capacidad de respuesta
- ⇒ Seguridad
- ⇒ Empatía
- ⇒ Aspectos Tangibles

Para el análisis de los resultados deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P – E.

Para la interpretación de los resultados obtenidos en la herramienta informática (Aplicativo de Excel), según servicio y/o categoría de establecimiento de salud deberá seguir los siguientes pasos:

- a. Elaborar y presentar una tabla general que incluye los resultados de P – E para las 22 preguntas considerados en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global.
- b. Determinar el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría. El estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal. En donde se consideran los siguientes valores: muy insatisfecho (0 a 20%); insatisfecho (20 a 40%); neutro (40 a 60%); satisfecho (60 a 80%); muy satisfecho (80 a 100%).
- c. Priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora:

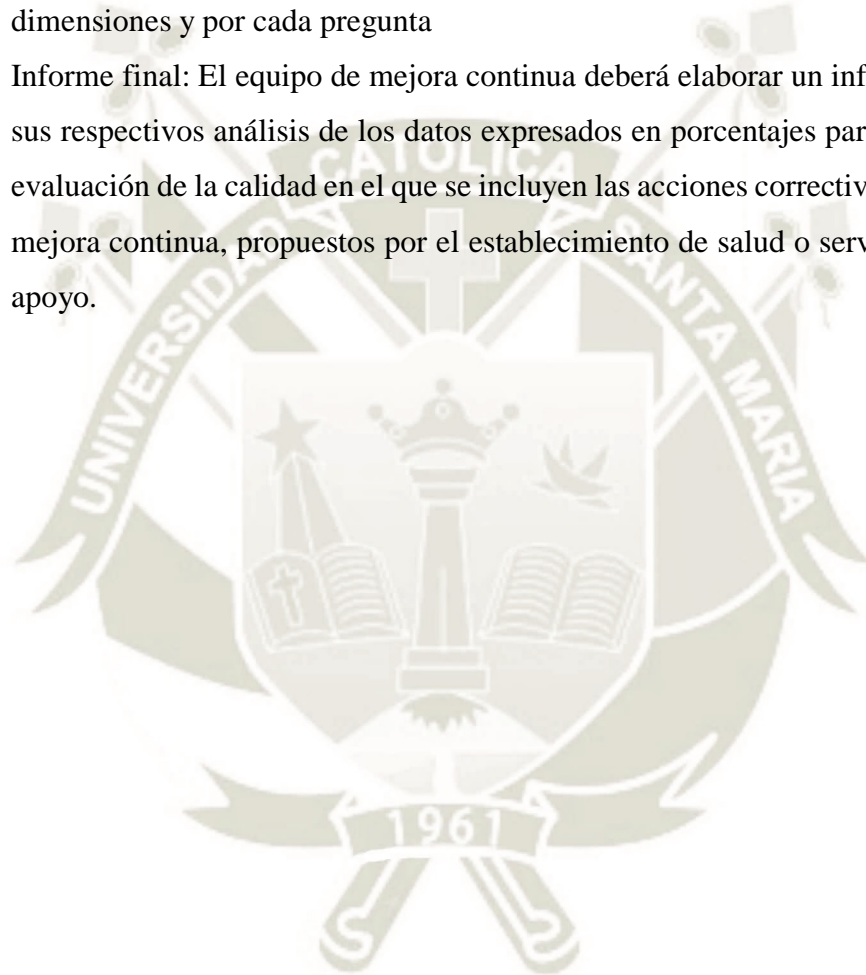
Insatisfacción (sujetos a variación según medición basal)

| | |
|----------|-----------------------|
| > 60% | Por Mejorar (rojo) |
| 40 – 60% | En proceso (amarillo) |
| <40 | Aceptable (Verde) |

- d. Las preguntas incluidas del porcentaje de insatisfacción en el color deben considerarse como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.

Presentación de Resultados: En base a la categorización de usuarios satisfechos e insatisfechos según la diferencia de P-E, los resultados pueden presentarse en niveles globales de satisfacción o insatisfacción, por criterios o dimensiones, por criterios o dimensiones y por cada pregunta

Informe final: El equipo de mejora continua deberá elaborar un informe técnico con sus respectivos análisis de los datos expresados en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad en el que se incluyen las acciones correctivas o proyectos de mejora continua, propuestos por el establecimiento de salud o servicios médicos de apoyo.





CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS

CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

“SATISFACCIÓN POR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD LA JOYA TAMBOPATA – MADRE DE DIOS, 2016”

Tabla 1

Distribución de pacientes según condición del encuestado

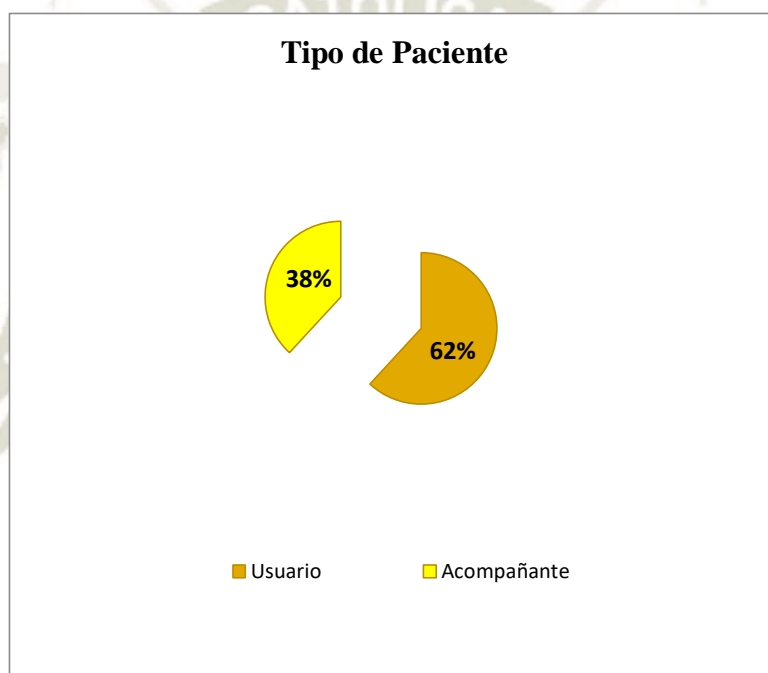
| Condición del Encuestado | Nro. | % |
|--------------------------|------|-----|
| Usuario | 60 | 62 |
| Acompañante | 37 | 38 |
| TOTAL | 97 | 100 |

Fuente: Elaboración personal

La tabla muestra la distribución de pacientes según condición del encuestado, donde la condición de usuario son la mayoría con un 62%; y en condición de acompañante un 38%.

Gráfico 1

Distribución de pacientes según condición del encuestado



Fuente: Elaboración personal

Tabla 2

Distribución de pacientes según sexo

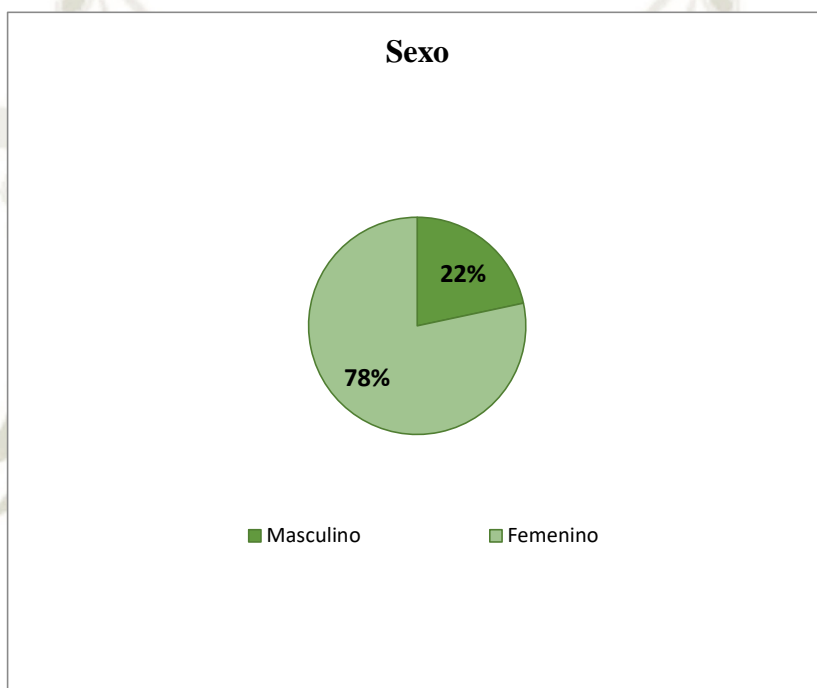
| Sexo | Nro. | % |
|-----------|------|-----|
| Masculino | 21 | 22 |
| Femenino | 76 | 78 |
| TOTAL | 97 | 100 |

Fuente: Elaboración Personal

La tabla muestra la distribución de pacientes según sexo, donde el sexo predominante es el femenino con un 78%, y el masculino con un 22%.

Gráfico 2

Distribución de pacientes según sexo



Fuente: Elaboración personal

Tabla 3

Distribución de pacientes según nivel de estudio

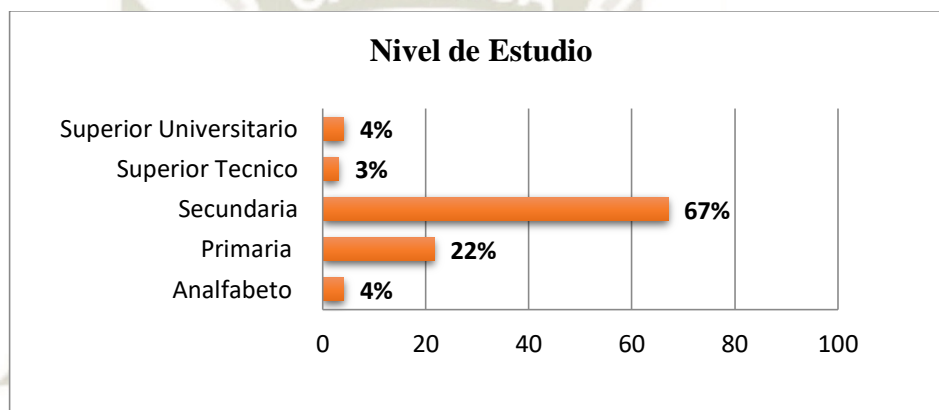
| Nivel de Estudio | Nro. | % |
|------------------------|------|------|
| Analfabeto | 4 | 4.1 |
| Primaria | 21 | 21.6 |
| Secundaria | 65 | 67.0 |
| Superior Técnico | 3 | 3.1 |
| Superior Universitario | 4 | 4.1 |
| TOTAL | 97 | 100 |

Fuente: Elaboración personal

La tabla muestra la distribución de pacientes según nivel de estudio, obteniendo un predominio del grado de instrucción secundaria con un 67.0%; luego instrucción primaria con un 21.6%. Y en menor grado analfabeto 4.1%, superior universitario 4.1% y superior técnico 3.09%.

Gráfico 3

Distribución de pacientes según nivel de estudio



Fuente: Elaboración personal

Tabla 4**Distribución de pacientes según el tipo de seguro por el cual se atiende.**

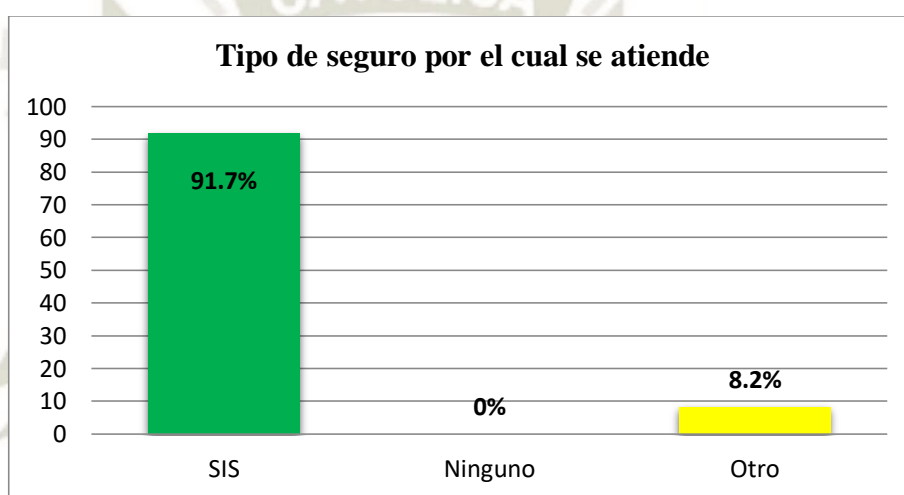
| Tipo de seguro por el cual se atiende | Nro. | % |
|---------------------------------------|------|------|
| SIS | 89 | 91.8 |
| Ninguno | 0 | 0 |
| Otro | 8 | 8.2 |
| TOTAL | 97 | 100 |

Fuente: Elaboración Personal

La tabla muestra la distribución de pacientes según el tipo de seguro por el cual se atiende, siendo la mayoría pacientes que acuden con el Seguro Integral de Salud con un 91.8%. Y en menor cantidad con otros seguros 8.2%.

Gráfico 4

Distribución de pacientes según el tipo de seguro por el cual se atiende.



Fuente: Elaboración personal

Tabla 5

Distribución de pacientes según el tipo de paciente.

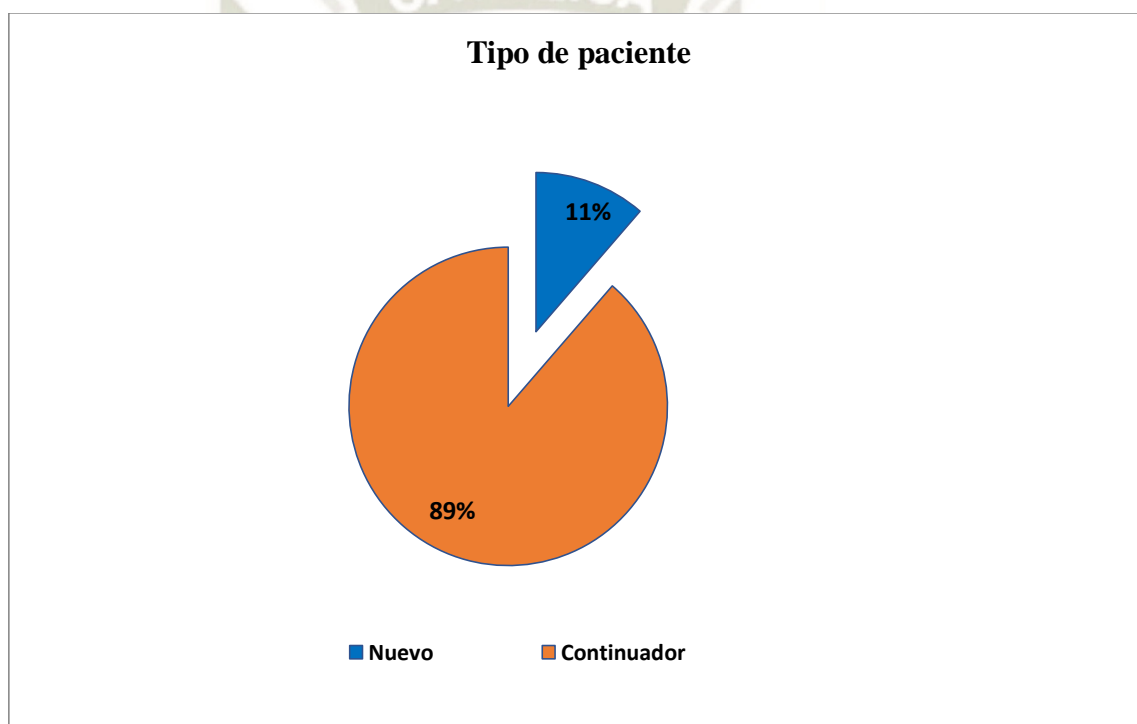
| Tipo de paciente | Nro. | % |
|------------------|------|------|
| Nuevo | 11 | 11.3 |
| Continuador | 86 | 88.7 |
| TOTAL | 97 | 100 |

Fuente: Elaboración Personal

La tabla muestra la distribución de pacientes según el tipo de paciente, siendo la mayoría de pacientes continuadores con un 88.7%. Y en menor cantidad nuevo con un 11.3%.

Gráfico 5

Distribución de pacientes según el tipo de paciente.



Fuente: Elaboración personal

Tabla 6

Distribución de pacientes según personal que realizo la atención.

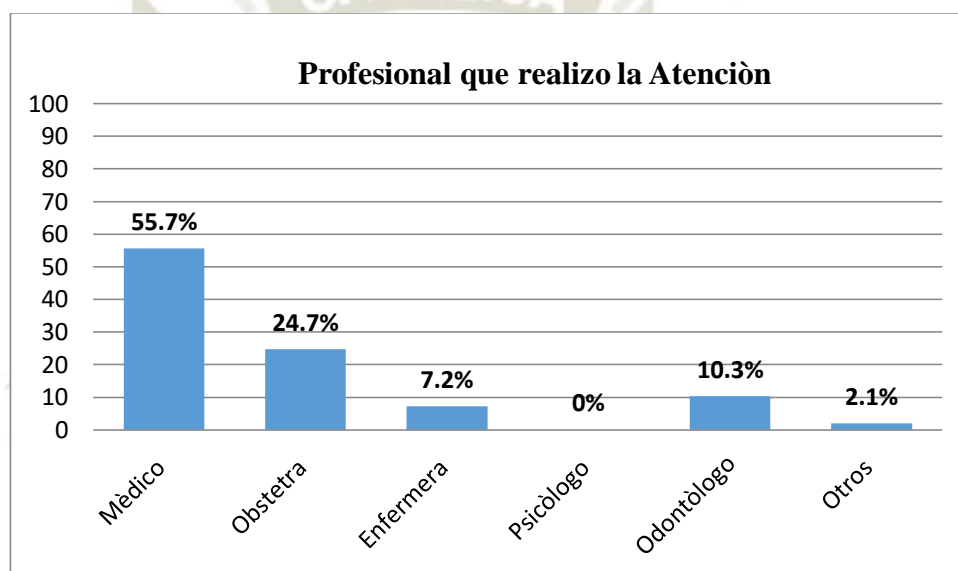
| Personal que realizó la atención | Nro. | % |
|---|-------------|------------|
| Médico | 54 | 55.7 |
| Obstetra | 24 | 24.7 |
| Enfermera | 7 | 7.2 |
| Psicólogo | 0 | 0 |
| Odontólogo | 10 | 10.3 |
| Otros | 2 | 2.1 |
| TOTAL | 97 | 100 |

Fuente: Elaboración personal

La tabla muestra la distribución de pacientes según el personal que realizo la atención, donde el mayor porcentaje fue atendido por personal médico 55%, luego obstetricia 24%, y odontología 10%, enfermería 7%.

Gráfico 6

Distribución de pacientes según personal que realizo la atención.



Fuente: Elaboración personal

VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Tabla 7

Puntaje obtenido en el cuestionario SERVQUAL dimensión de Fiabilidad.

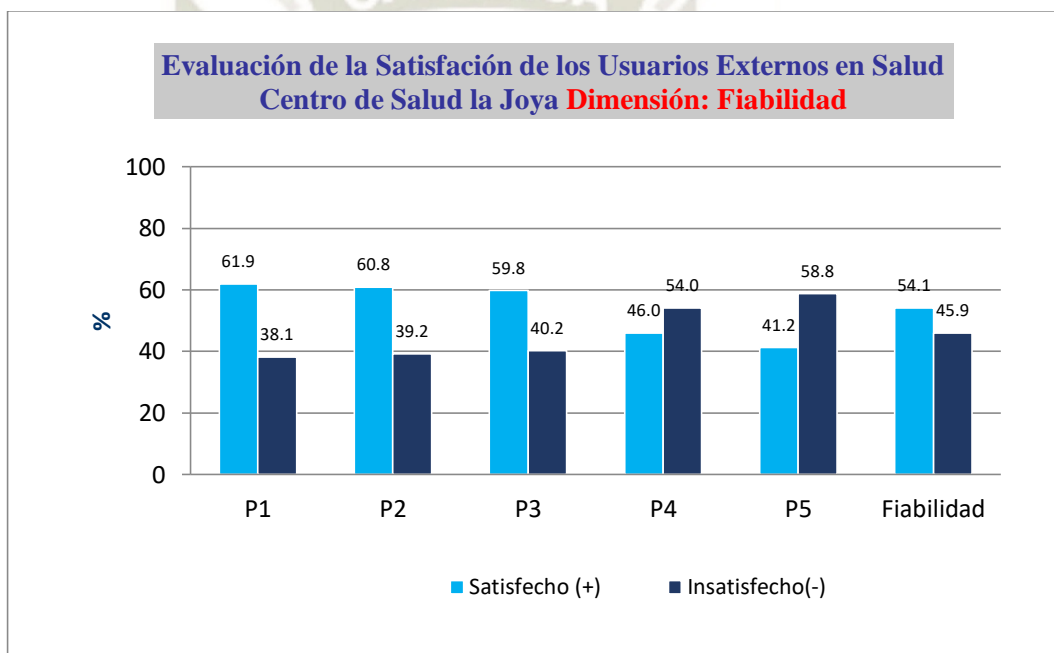
| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho(-) | |
|---|----------------|-------------|-----------------|-------------|
| | n | % | n | % |
| P1 Atención sin discriminación | 60 | 61.9 | 37 | 38.1 |
| P2 Atención en orden respetando el orden de llegada | 59 | 60.8 | 38 | 39.2 |
| P3 Atención respetando el horario | 58 | 59.8 | 39 | 40.2 |
| P4 Atención de quejas y reclamos | 40 | 46.0 | 47 | 54.0 |
| P5 Atención de recetas médicas | 40 | 41.2 | 57 | 58.8 |
| <i>Fiabilidad</i> | 257 | 54.1 | 218 | 45.9 |

Fuente: Instrumento SERVQUAL modificado

La tabla muestra el puntaje obtenido en el cuestionario SERVQUAL según la dimensión de fiabilidad con los resultados de: satisfecho con un 54.1%; e insatisfecho con un 45.9%.

Gráfico 7

Puntaje obtenido en el cuestionario SERVQUAL dimensión de Fiabilidad.



Fuente: Instrumento SERVQUAL modificado

Tabla 8

Puntaje obtenido en el cuestionario SERVQUAL dimensión de Capacidad de Respuesta.

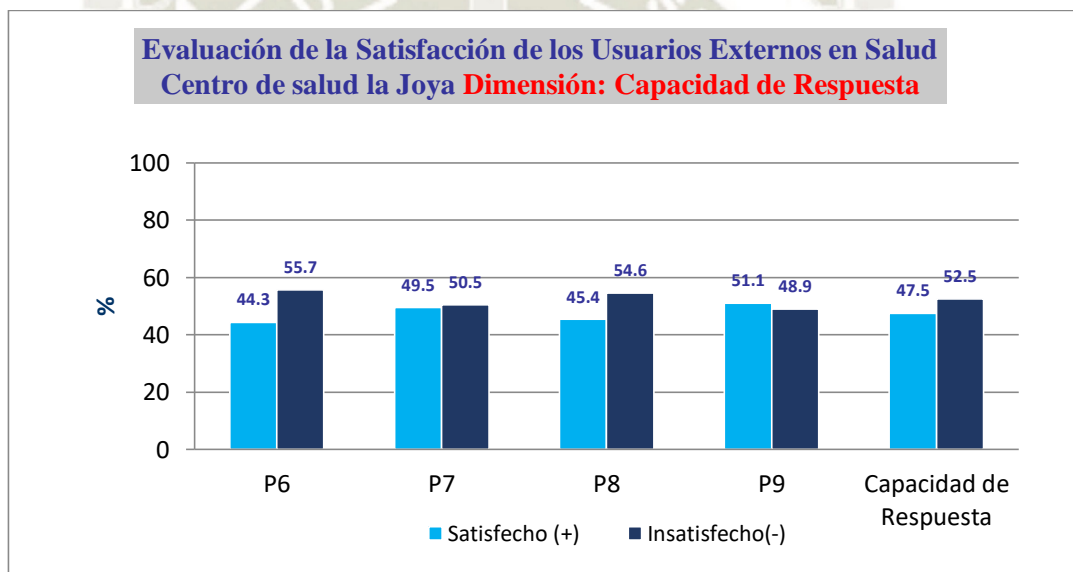
| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho(-) | |
|--|----------------|-------------|-----------------|-------------|
| | n | % | n | % |
| P6 Atención rápida en caja/farmacia | 43 | 44.3 | 54 | 55.7 |
| P7 Atención rápida en admisión | 48 | 49.5 | 49 | 50.5 |
| P8 Tiempo de espera corto para atención en consultorio | 44 | 45.4 | 53 | 54.6 |
| P9 Resolución de problemas rápido | 47 | 51.1 | 45 | 48.9 |
| Capacidad de Respuesta | 182 | 47.5 | 201 | 52.5 |

Fuente: Instrumento SERVQUAL modificado

La tabla muestra el puntaje obtenido según la dimensión de capacidad de respuesta con un 52.5% insatisfecho; y satisfecho con un 47.5%.

Gráfico 8

Puntaje obtenido en el cuestionario SERVQUAL dimensión de Capacidad de Respuesta.



Fuente: Instrumento SERVQUAL modificado

Tabla 9

Puntaje obtenido en el cuestionario SERVQUAL dimensión de Seguridad.

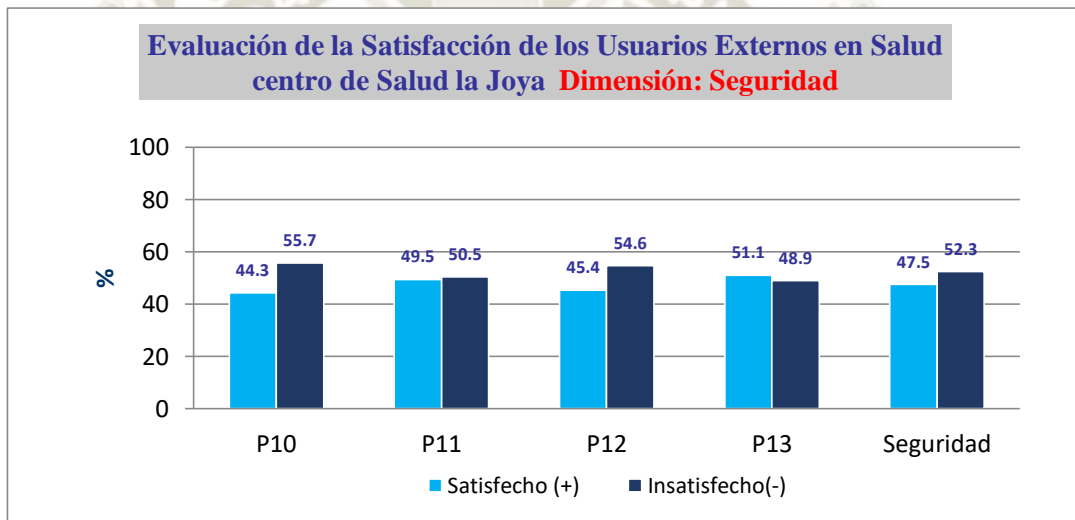
| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho(-) | |
|--|----------------|-------------|-----------------|-------------|
| | n | % | n | % |
| P10 Atención con privacidad | 64 | 66.0 | 33 | 34.0 |
| P11 Atención completa y minuciosa | 63 | 64.9 | 34 | 35.1 |
| P12 Atención aclarando dudas o preguntas | 64 | 66.0 | 33 | 34.0 |
| P13 Atención que inspira confianza | 70 | 72.2 | 27 | 27.8 |
| Seguridad | 261 | 67.3 | 127 | 32.7 |

Fuente: Instrumento SERVQUAL modificado

La tabla muestra el puntaje obtenido en el cuestionario SERVQUAL según la dimensión de Seguridad con un 67.3% satisfecho; e insatisfecho con un 32.7%.

Gráfico 9

Puntaje obtenido en el cuestionario SERVQUAL dimensión de Seguridad.



Fuente: Instrumento SERVQUAL modificado

Tabla 10

Puntaje obtenido en el cuestionario SERVQUAL dimensión de Empatía.

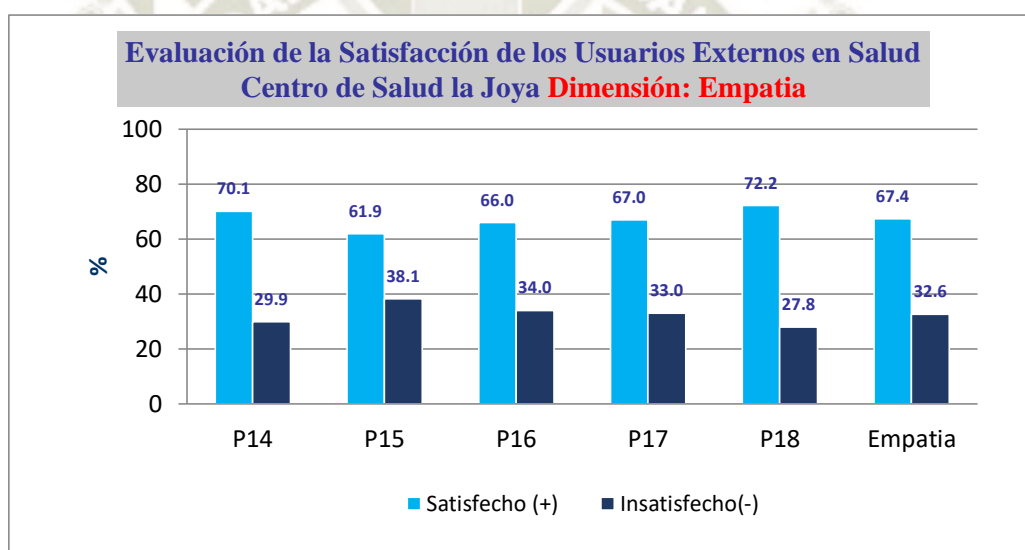
| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho(-) | |
|---|----------------|-------------|-----------------|-------------|
| | n | % | N | % |
| P14 Atención con amabilidad, respeto y paciencia del Prof. de salud | 68 | 70.1 | 29 | 29.9 |
| P15 Atención en caja/farmacia con amabilidad, respeto y paciencia | 60 | 61.9 | 37 | 38.1 |
| P16 Atención en admisión con amabilidad, respeto y paciencia. | 64 | 66.0 | 33 | 34.0 |
| P17 Comprensión de la explicación sobre su salud | 65 | 67.0 | 32 | 33.0 |
| P18 Comprensión de la explicación sobre el tratamiento y cuidados | 70 | 72.2 | 27 | 27.8 |
| <i>Empatía</i> | 327 | 67.4 | 158 | 32.6 |

Fuente: Instrumento SERVQUAL modificado

La tabla muestra el puntaje obtenido en el cuestionario SERVQUAL según la dimensión de Empatía con un 67.4% satisfecho; e insatisfecho con un 32.6%.

Gráfico 10

Puntaje obtenido en el cuestionario SERVQUAL dimensión de Empatía.



Fuente: Instrumento SERVQUAL modificado

Tabla 11

Puntaje obtenido en el cuestionario SERVQUAL dimensión de Aspectos Tangibles.

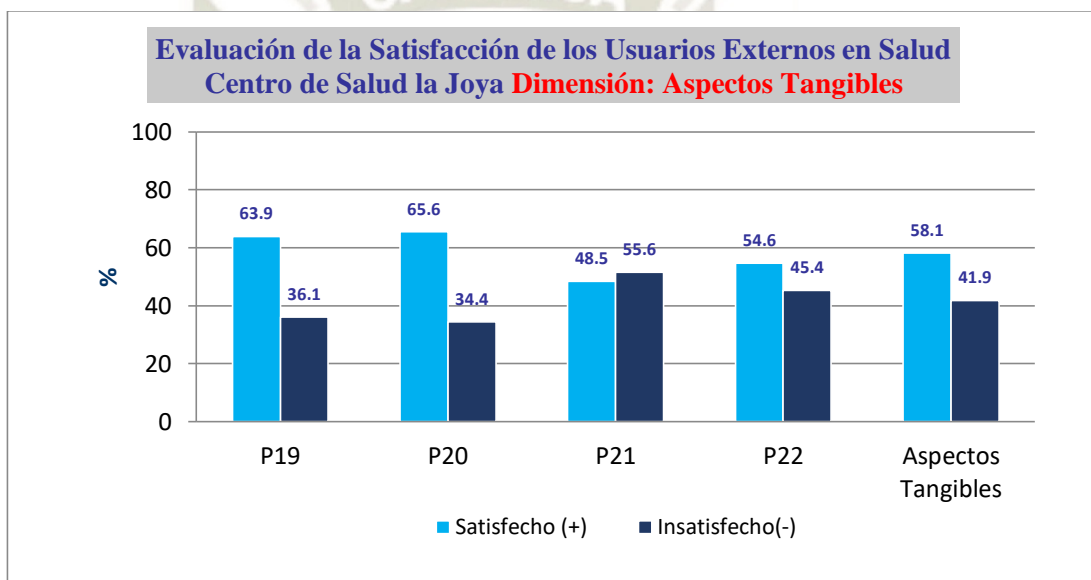
| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho(-) | |
|---|----------------|-------------|-----------------|-------------|
| | n | % | n | % |
| P19 Adecuada señalización | 62 | 63.9 | 35 | 36.1 |
| P20 Ambientes limpios y cómodos (Consultorios, áreas de espera) | 63 | 65.6 | 33 | 34.4 |
| P21 Baños limpios para los pacientes | 47 | 48.5 | 50 | 51.6 |
| P22 Atención con equipos y materiales necesarios | 53 | 54.6 | 44 | 45.4 |
| <i>Aspectos Tangibles</i> | 225 | 58.1 | 162 | 41.9 |

Fuente: Instrumento SERVQUAL modificado

La tabla muestra el puntaje obtenido en el cuestionario SERVQUAL según la dimensión de Aspectos Tangibles con un 58.1% satisfecho; e insatisfecho con un 41.9%.

Gráfico 11

Puntaje obtenido en el cuestionario SERVQUAL dimensión de Aspectos Tangibles.



Fuente: Instrumento SERVQUAL modificado

VALORACIÓN GLOBAL DE LA CALIDAD

Tabla 12

Puntaje obtenido en el cuestionario SERVQUAL, valoración total de la satisfacción de la calidad de atención.

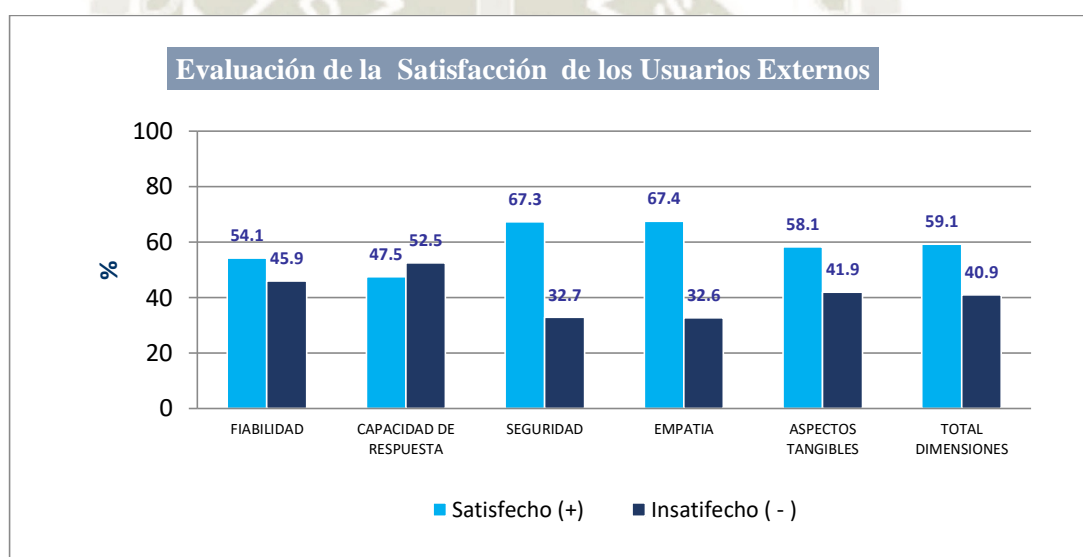
| Dimensiones | Satisfecho (+) | Insatisfecho (-) |
|-------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| FIABILIDAD | 54.1 | 45.9 |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | 47.5 | 52.5 |
| SEGURIDAD | 67.3 | 32.7 |
| EMPATIA | 67.4 | 32.6 |
| ASPECTOS TANGIBLES | 58.1 | 41.9 |
| TOTAL DIMENSIONES | 59.1 | 40.9 |

Fuente: Instrumento SERVQUAL modificado

La tabla muestra el puntaje obtenido en el cuestionario SERVQUAL según la valoración total de la satisfacción de la calidad de atención al usuario externo el cual es de: satisfecho con un 59.1% e insatisfecho con un 40.9%.

Gráfico 12

Puntaje obtenido en el cuestionario SERVQUAL, valoración total de la satisfacción de la calidad de atención.



Fuente: Instrumento SERVQUAL modificado

DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

El presente estudio se realizó para determinar el grado de “SATISFACCIÓN POR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD LA JOYA TAMBOPATA – MADRE DE DIOS, en el año 2016”

Empleamos un instrumento elaborado por el MINSA (Ministerio de Salud) el año 2011 titulado “Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.

El MINSA plantea este instrumento de medición de satisfacción del usuario externo, el cual debe de ser aplicado a todos los establecimientos de salud, con la finalidad de mejorar en forma continua la atención al usuario externo, identificando los problemas y mejorar la calidad de atención.

También la Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad fue la encargada de la difusión, supervisión de dicha norma, la cual fue proporcionada a los establecimientos de salud, y aplicarlo a través de un software en Excel.

Asimismo, la Jefatura de nuestro establecimiento en coordinación con la oficina de calidad realizamos este estudio de medición de la satisfacción del usuario externo con la finalidad de mejorar la calidad de atención y satisfacción del usuario del cual también nosotros somos parte.

Por tal motivo se aplicó una ficha de datos y cuestionarios SERVQUAL modificado (Service Quality Model) proporcionado por el Ministerio de Salud, a una muestra representativa de pacientes del Centro de salud la Joya. Cumpliendo los criterios.

En la tabla Nro. 1. Muestra la distribución de pacientes según condición del encuestado, donde la condición de usuario son la mayoría con un 61.8%; y en condición de acompañante un 38.1%.

En el estudio “Percepción de la calidad de atención por los usuarios de consultorios externos de cirugía en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2013” refiere el 95.42% condición de usuarios y el 4.58% de acompañante.

En un estudio “Satisfacción usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unánue de Lima 2010” se observa que el 60.78% de los entrevistados eran usuarios; y un 39.22% corresponden a acompañantes.

En nuestro caso coincide con los resultados de los estudios mencionados, siendo la condición de Usuario la de mayor frecuencia.

Deducimos que la mayoría de pacientes atendidos en nuestro establecimiento de salud son mayores de 18 años; en segundo lugar, se atendió a menores de edad con su acompañante.

Por norma, durante la atención a un paciente menor de 18 años, siempre debe estar acompañado por: un tutor, padre o apoderado.

En la tabla Nro. 2. Se muestra la distribución de pacientes según el sexo, en donde la mayoría de los usuarios son del sexo femenino con un 78.35%; y un 21.64% masculinos respectivamente.

En el estudio “Satisfacción del usuario en su atención por el consultorio externo de medicina interna en los hospitales de Arequipa, 2015” donde el sexo predominante de forma global son los varones (59.89%), y 40.11% mujeres.

Otro estudio” Satisfacción del usuario externo respecto a la atención medica en la consulta de medicina interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS (Seguro Integral de Salud) y Hospital de Yanahuara EsSalud, Arequipa, 2013” observamos que el sexo más frecuente fue el femenino con 52.5% y 54.6% respectivamente.

Otro estudio “Percepción de la calidad de atención por los usuarios de consultorios externos de cirugía en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2013” se observa que el 62.92% de usuarios son del sexo femenino y 37.00% masculino.

En nuestro caso hay mayor proporción del sexo femenino. Nuestra localidad es una zona urbana marginal donde el varón es el sustento del hogar; mientras la mujer está a cargo del cuidado de los integrantes de la familia.

En la tabla Nro. 3. Se muestra la distribución de pacientes según nivel de estudio, obteniendo un predominio del grado de instrucción secundaria con un 67%; luego instrucción primaria con un 21%.

En el estudio “Satisfacción del usuario en su atención por el consultorio externo de medicina interna en los Hospitales de Arequipa, 2015” se obtuvo un predominio del grado de instrucción secundaria en forma global (52.85%).

Otro estudio” Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de medicina interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital de Yanahuara EsSalud, Arequipa, 2013” el grado de instrucción más frecuente fue secundaria para ambos con 39.5% y 48.5% respectivamente.

Otro estudio “Percepción de la calidad de atención por los usuarios de consultorios externos de cirugía en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2013”, se observa que el 52.08% de usuarios tienen el nivel de instrucción secundaria.

En nuestro caso el grado de instrucción más frecuente fue el nivel secundario. Coincidiendo con los demás estudios. A mayor nivel de educación, mayor cultura preventiva.

En la tabla Nro. 4. La tabla muestra la distribución de pacientes según el tipo de seguro por el cual se atiende, siendo la mayoría pacientes que acuden con el seguro integral de salud SIS con un 91%. Y en menor cantidad con otros seguros 8%.

En el estudio “Satisfacción del usuario en su atención por el consultorio externo de medicina interna en los hospitales de Arequipa, 2015”, siendo la mayoría de los pacientes que acuden a Hospitales del MINSA asegurados con SIS y la mayoría de pacientes de EsSalud son asegurados.

Otro estudio “Percepción de la calidad de atención por los usuarios de consultorios externos de cirugía en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2013”, muestra que el 62.08% de usuarios no cuentan con ningún tipo de seguro.

En nuestro caso la mayoría de pacientes cuentan con SIS. Coincidiendo con los demás estudios. Nuestros usuarios tienen acceso a este seguro pues la evaluación socioeconómica los califica como familia pobre o muy pobre.

En la tabla Nro. 5. La tabla muestra la distribución de pacientes según el tipo de paciente, siendo la mayoría de pacientes continuadores con un 88%. Y en menor cantidad nuevo con un 11%.

El estudio “Percepción de la calidad de atención por los usuarios de consultorios externos de Cirugía en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2013”, refiere que el 74.58% son usuarios continuadores de servicio. No obtuvimos datos de otros estudios realizados respecto a este indicador

Decimos que la mayoría de nuestros pacientes son continuadores, coincidiendo con los demás estudios. Esto se debe a que tenemos una población de familias que acuden constantemente a nuestro establecimiento.

En la tabla Nro. 6. La tabla muestra la distribución de pacientes según el personal que realizó la atención, donde el mayor porcentaje fue atendido por personal médico 55%, luego obstetricia 24%, y odontología 10%, enfermería 7%. Mediante este cuadro podemos observar que hay una mayor demanda del motivo de la atención por medicina general, luego obstetricia, odontología y enfermería.

No encontramos datos en otros estudios realizados.

Hay mayor demanda por atenciones médicas. Hoy se sigue el modelo de atención integral de salud (realizamos interconsulta) a otros servicios para dar una atención más integral.

En la tabla Nro. 7 La tabla muestra el puntaje obtenido en el cuestionario SERVQUAL modificado, según la dimensión de **FIABILIDAD** con los resultados de: Nivel de satisfacción **NEUTRO 54.1%**.

En el estudio “Satisfacción del usuario en su atención por el consultorio externo de medicina interna en los hospitales de Arequipa, 2015”, El valor de satisfacción es de 77,2% (Valor de **SATISFECHO**).

Otro estudio” Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de medicina interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital de Yanahuara EsSalud, Arequipa, 2013” se encontró un grado de satisfacción **NEUTRO** para ambos hospitales.

Otro estudio “Percepción de la calidad de atención por los usuarios de consultorios externos de cirugía en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2013”, da nivel fiabilidad **MALO**.

En Nuestro estudio: La atención sin discriminación, atención en orden y respetando el orden de llegada obtuvo un nivel de (SATISFECHO); mientras que: atención respetando el horario, atención de quejas y reclamos, atención de recetas médicas, obtuvo un nivel de (NEUTRO). Obteniendo un nivel total de **FIABILIDAD NEUTRO**, lo cual no coincide con los demás estudios.

Sobre la insatisfacción del paciente: los medicamentos se agotan por la demanda, y la receta se expide parcialmente; las quejas y reclamos no son atendidos pues hace falta mayor información al usuario para el uso de este servicio; nuestro horario de atención es doce horas, pero por falta de personal asistencial se cobertura parcialmente; ante el incremento de la demanda se generan colas; no hay atención preferencial (gestantes, adultos mayores, discapacitados).

En la tabla Nro. 8 La tabla muestra que según la dimensión de **CAPACIDAD DE RESPUESTA** con un valor de **SATISFECHO** 47.5%

En el estudio “Satisfacción del usuario en su atención por el consultorio externo de medicina interna en los hospitales de Arequipa, 2015” El valor de capacidad de respuesta fue de (SATISFECHO).

Otro estudio” Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de medicina interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital de Yanahuara EsSalud, Arequipa, 2013” se encontró un valor de satisfacción **NEUTRO**.

Otro estudio “Percepción de la calidad de atención por los usuarios de consultorios externos de Cirugía en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2013”, la capacidad de respuesta alcanza un nivel **MALO**.

En nuestro estudio: La atención rápida en caja, atención rápida en admisión, tiempo de espera corto en consultorios; resolución en problemas rápido obtuvieron valor de NEUTRO. La Insatisfacción se debe a:

Hay colas por el aumento de la demanda. Admisión y caja están en un solo ambiente con un personal por turno, el cual realiza dos funciones.

En farmacia hay un solo personal que atiende, el cual realiza el registro y expendio de la receta, solo hay una ventanilla.

En triaje hay un solo personal que realiza esta función y también hace la distribución de las historias clínicas a los pacientes, lo cual causa demora en la llegada de las mismas a los consultorios.

El tiempo de espera se debe a que se da la cita, pero no la hora de la cita y el personal médico atiende las consultas y emergencias.

En el cuadro Nro. 9 La tabla muestra el puntaje obtenido según la **DIMENSIÓN DE SEGURIDAD** con un valor de **SATISFECHO** 67.3%.

En el estudio “Satisfacción del usuario en su atención por el consultorio externo de medicina interna en los hospitales de Arequipa, 2015”. El valor de satisfacción fue de **SATISFECHO**.

Otro estudio” Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de medicina interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital de Yanahuara EsSalud, Arequipa, 2013”. El valor obtenido para ambos hospitales fue de **NEUTRO**.

Otro estudio “Percepción de la calidad de atención por los usuarios de consultorios externos de cirugía en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2013” el valor de satisfacción es **BUENO**.

En nuestro estudio se obtuvo un nivel de **SATISFECHO**: pues se dio atención con privacidad, atención completa y minuciosa aclarando dudas o preguntas, e inspirando confianza. Debemos mejorar aún más este indicador a un nivel de satisfecho o muy satisfecho.

En el cuadro Nro. 10 La tabla muestra el puntaje obtenido según la dimensión de **EMPATÍA** de 67.4% **SATISFECHO**.

En el estudio “Satisfacción del usuario en su atención por el consultorio externo de medicina interna en los hospitales de Arequipa, 2015”. Con un valor de **(SATISFECHO)**.

Otro estudio “Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de medicina interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital de Yanahuara EsSalud, Arequipa, 2013”. Se obtuvo para ambos un nivel de **NEUTRO**.

Otro estudio “Percepción de la calidad de atención por los usuarios de consultorios externos de Cirugía en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2013” la dimensión de empatía alcanza un nivel **BUENO**.

Todas las preguntas alcanzaron un nivel de **SATISFECHO** pues: se atendió en caja, admisión, triaje, farmacia y consultorios con amabilidad respeto y paciencia. Los usuarios comprendieron la explicación sobre su estado de salud, tratamiento y cuidados. Hay empatía en el trato con el paciente, debemos mejorar aún más este indicador a un nivel de satisfecho o muy satisfecho.

En la tabla Nro. 11 La tabla muestra el puntaje obtenido en el cuestionario SERVQUAL según la dimensión de **ASPECTOS TANGIBLES** con un 58.1% valor **NEUTRO**.

En el estudio “Satisfacción del usuario en su atención por el consultorio externo de medicina interna en los hospitales de Arequipa, 2015”. Un nivel de calidad es de **SATISFECHO**.

Otro estudio” Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de medicina interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital de Yanahuara EsSalud, Arequipa, 2013”. En ambos hospitales tiene un valor de **NEUTRO**.

Otro estudio “Percepción de la calidad de atención por los usuarios de consultorios externos de Cirugía en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2013” tiene un nivel **MODESTO**.

Obtuvimos un nivel de **SATISFECHO** con: adecuada señalización, ambientes limpios y cómodos. Se obtuvo nivel de **NEUTRO** con: baños limpios para los pacientes, atención con equipos y materiales necesarios.

La insatisfacción se debe a que: tenemos solo un personal de guardianía y dos personales de limpieza. Falta limpieza en los ambientes exteriores. Por falta de materiales de limpieza, no se realizó mantenimiento integral del establecimiento (pintado general) desde hace dos años. Debemos mejorar la señalización y limpieza de ambientes aún más para subir este indicador y renovar el equipamiento.

En la tabla Nro. 12 se muestra el puntaje obtenido según la **VALORACIÓN TOTAL** de la satisfacción de la calidad de atención al usuario externo el cual es de: **NEUTRO** con un 59.1%.

En el estudio “Satisfacción del usuario en su atención por el consultorio externo de medicina interna en los hospitales de Arequipa, 2015”. El nivel de calidad global fue de **SATISFECHO**.

Otro estudio” Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de medicina interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital de Yanahuara EsSalud, Arequipa, 2013”. En ambos hospitales tiene un valor global de **NEUTRO**.

Otro estudio “Percepción de la calidad de atención por los usuarios de consultorios externos de Cirugía en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2013” Se percibe una valoración global de **MODESTA (NEUTRO)**.





CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

PRIMERA

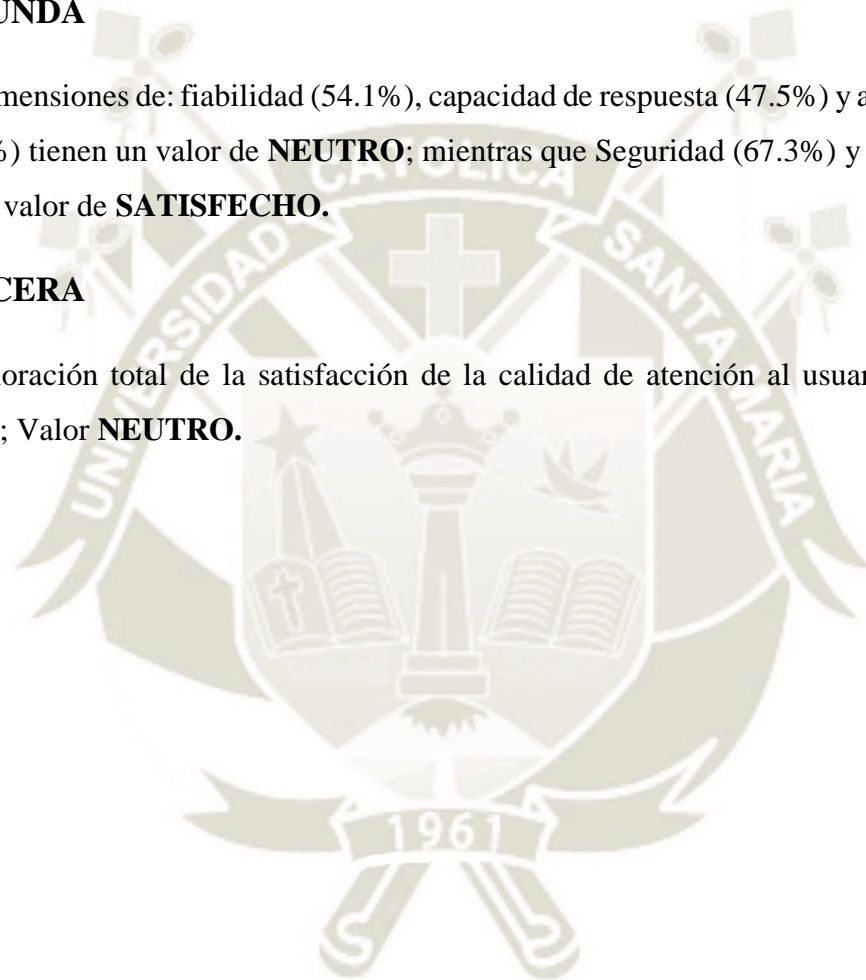
Respecto a las características de la población usuaria decimos que en su mayoría tienen la condición de: usuario: de sexo femenino, con grado de instrucción secundaria, atendándose con el Seguro Integral de Salud y continuadores. La mayoría acudió por consulta médica.

SEGUNDA

Las dimensiones de: fiabilidad (54.1%), capacidad de respuesta (47.5%) y aspectos tangibles (58.1%) tienen un valor de **NEUTRO**; mientras que Seguridad (67.3%) y Empatía (67.4%) tienen valor de **SATISFECHO**.

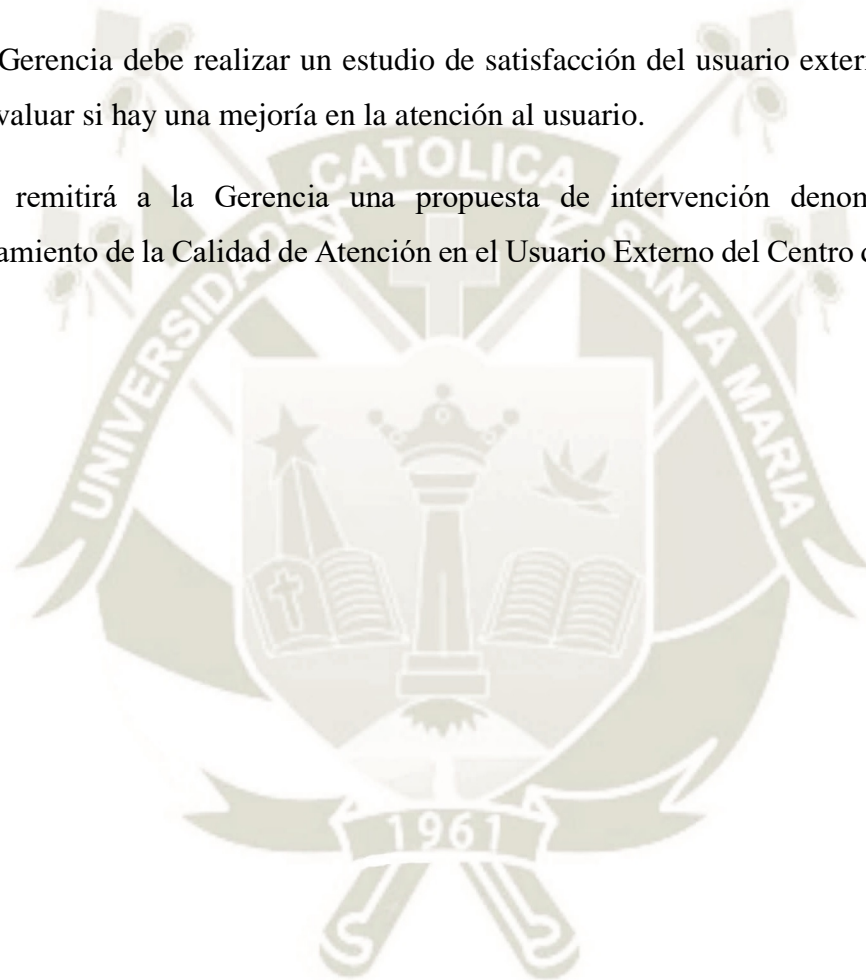
TERCERA

La valoración total de la satisfacción de la calidad de atención al usuario externo es de 59.1%; Valor **NEUTRO**.



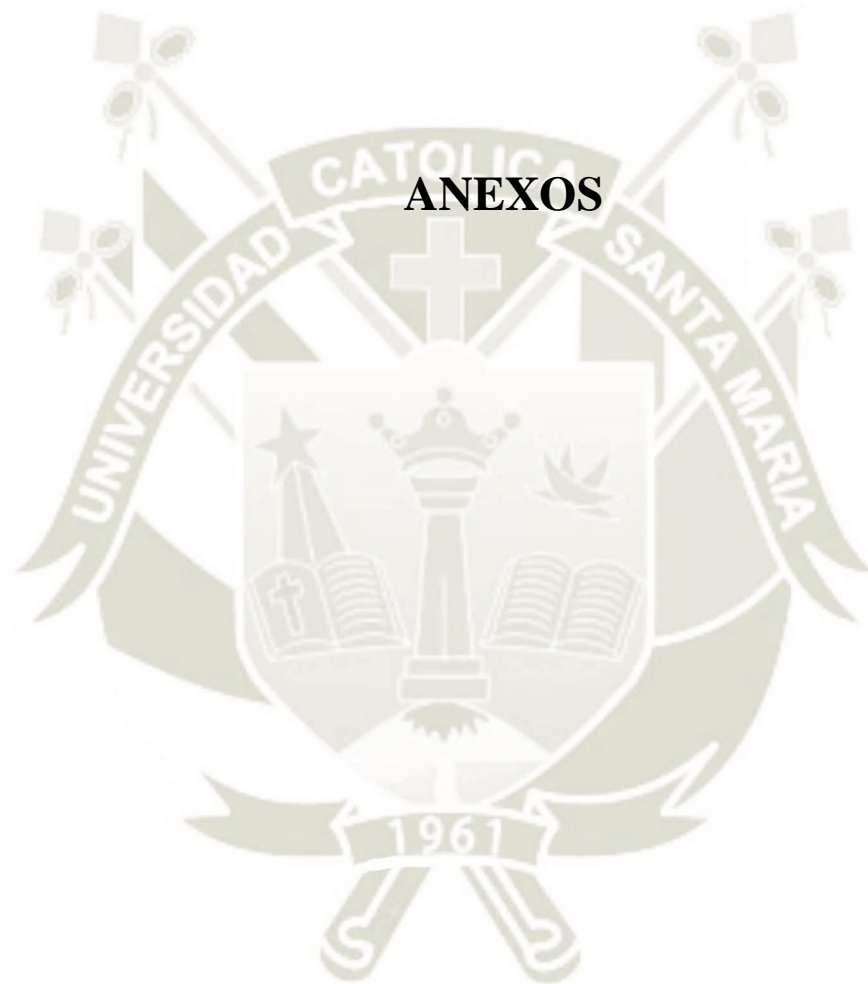
RECOMENDACIONES

- 1) Se remitirá este estudio a la Gerencia del Centro de Salud la Joya para que el área de calidad formule un proyecto para mejorar las dimensiones de: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Aspectos tangibles; mejorando sus valores de NEUTRO A SATISFECHO.
- 2) La Gerencia del Centro de Salud la Joya, asimismo, debe mejorar: La Seguridad y Empatía; de valor SATISFECHO a MUY SATISFECHO.
- 3) La Gerencia debe realizar un estudio de satisfacción del usuario externo cada 6 meses, para evaluar si hay una mejoría en la atención al usuario.
- 4) Se remitirá a la Gerencia una propuesta de intervención denominada “Plan de Mejoramiento de la Calidad de Atención en el Usuario Externo del Centro de Salud la Joya”.



BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Ministerio de Salud. Lineamientos de política para la vigilancia ciudadana en salud, documento técnico, Sistema de gestión de la calidad en salud. Lima. Imprenta Piram SRL, primera edición 2011.
- 2.- Ministerio de Salud. “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo”. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Lima. Impreso en Perú; Imprenta MINSA; 2012.
- 3.- Ministerio de Salud. Norma técnica de salud de auditoria de la calidad de la atención en salud. Dirección General de Prestaciones de Salud. Dirección de Calidad en Salud. Lima. Imprenta Grupo Raso EIRL. 1ra Edición, diciembre 2016.
- 4.- Ministerio de Salud. Acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Dirección de calidad en salud. Lima. Editora Grafica F & G E.I.R.L.; 2007.
- 5.- Ley nro. 29414; ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud. Consejo Nacional de Salud. Congreso de la República del Perú. 2014. (fecha de acceso 18 octubre del 2017). URL disponible en: ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/02cns/web/productos/Reglamento_Ley-29414.pdf
- 6.- Malagón L, Galán M, Pontón L. Garantía de Calidad en Salud. Bogotá DC Colombia. 2da edición. Editorial Medica Panamericana; 2006.
- 7.- Percepción de la calidad de atención por los usuarios de consultorios externos de cirugía en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2013
- 8.- Satisfacción del usuario en su atención por el consultorio externo de medicina interna en los hospitales de Arequipa, 2015
- 9.- Satisfacción del usuario externo respecto a la atención medica en la consulta de medicina interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS (Seguro Integral de Salud) y Hospital de Yanahuara Es Salud, Arequipa, 2013





PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD LA JOYA

JUSTIFICACIÓN

Como se ha podido apreciar en cuanto a la satisfacción de usuario externo el resultado global obtenido fue de un 59% (nivel NEUTRO de satisfacción). Asimismo, un 41% de usuarios están insatisfechos; por lo que es necesario un plan de: “Mejoramiento de la Calidad de Atención en el Usuario Externo del Centro de Salud la Joya”.

PROPÓSITO

Crear una cultura institucional de calidad entre el personal (administrativo y asistencial), que labora en el Centro de Salud la Joya, garantizando al usuario externo una atención que satisfaga sus expectativas

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad en el Centro de Salud la Joya, con el fortalecimiento y desarrollo y competencias del personal tanto asistencial como administrativo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Promover una cultura de calidad, garantizando una mejora continua de los servicios y sea sensible a las necesidades de los usuarios.

Propiciar la mejora de la eficiencia y eficacia y efectividad de servicios.

Promover la participación y responsabilidad del personal de salud en la calidad del servicio que brindan.

Sensibilizar a los actores del proceso de atención de salud

Implantar procesos de mejoramiento continuo de la calidad en los servicios de salud de acuerdo a las prioridades identificadas.

ESTRATEGIAS

1. Capacitación al personal asistencial y administrativo sobre el mejoramiento de la calidad de atención prestada.
2. Realizar actividades de motivación y sensibilización del personal
3. Realizar aplicación de encuesta cada semestre
4. Gestión a la Dirección}
5. Regional de Salud de Madre de Dios, para coberturas atención por 12 horas.

CRONOGRAMA

| ACTIVIDADES | Año | | | | Total | Presupuesto S/ |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|----------------|
| | 1 TRIM | 2 TRIM | 3 TRIM | 4 TRIM | | |
| Gestionar en a la Dirección de Medicamentos, la dotación oportuna de medicamentos | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 200 |
| Implementación de comité de quejas | 1 | | | | 1 | 50 |
| Implementar atención preferencial | 1 | | | | 1 | 100 |
| Implementación de dos ventanillas de admisión | 1 | 1 | | | 2 | 200 |
| Gestionar la contratación a Oficina de Personal de: médico (tres) odontólogo (dos), enfermera (4) obstetras (tres), psicólogo (dos), nutricionista (2), laboratorista (2), técnico farmacia (dos), técnico enfermería para admisión (2) y triaje (2). | 1 | | 1 | | 2 | 200 |
| Taller a todo el personal “El buen trato al usuario interno y externo” | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 400 |
| Gestionar la contratación de: personal de vigilancia (2), limpieza (2). | 1 | | 1 | | 2 | 200 |
| Implementar el Área de Mantenimiento y Limpieza | 1 | | 1 | | 2 | 400 |
| Supervisión | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 200 |
| Evaluación | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 200 |
| Emisión informe final | | | | 1 | 1 | 150 |
| | | | | | Total | 2300 |

