

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA
SALUD, CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA Y DOCENCIA
UNIVERSITARIA



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TESIS

**“CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNO DEL
SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO
VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO 2019”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
CIENCIAS DE LA SALUD, CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA Y
DOCENCIA UNIVERSITARIA

AUTORA: Garcia Ponce, Mary Luz

ASESORA: Palacios Zevallos, Julia Marina

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Salud pública, Servicios de salud

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Políticas de salud, Servicios de salud

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestra en ciencias de la salud, con mención en salud pública y docencia universitaria

Código del Programa: P21

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22489957

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22407304

Grado/Título: Doctora en ciencias de la salud

Código ORCID: 0000-0002-1160-4032

H

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Rodríguez Acosta, Gladys Liliana	Doctora en ciencias de la salud	22404125	0000-0002-4021-2361
2	Sinche Alejandro, Marisol	Magister en gestión pública	22489669	0000-0001-5710-8424
3	Salazar Rojas, Celia Dorila	Magister en educación gestión y planeamiento educativo	22415399	0000-0002-0562-3712



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRA EN CIENCIAS DE LA SALUD

En la ciudad de Huánuco, siendo las 11:00 horas del día 27 del mes de noviembre del año 2021, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google meet integrado por los docentes:

- Dra. Gladys Liliana Rodríguez De Lombardi
- Mg. Marisol Sinche Alejandro
- Mg. Celia Dorila Salazar Rojas

Nombrados mediante resolución N° 526-2021-D-EPG-UDH de fecha 23 de noviembre del 2021; para evaluar la tesis intitulada "**CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO - 2019**". Presentada por la Bach. **Mary Luz GARCIA PONCE**, para optar el grado de maestra en Ciencias de la Salud, con mención en Salud Publica y Docencia Universitaria.

Dicho acto de sustentación se desarrolla en dos etapas: exposición y absolución de preguntas procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros de jurado.

Habiéndose absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias procedieron a deliberar y calificar, declarándolo **Aprobada** por **Unanimidad** con calificativo cuantitativo de **15** y cualitativo de **Bueno**.

Siendo las **12:00** horas del día sábado 27 del mes de noviembre del año dos mil 2021, los miembros del jurado calificador firman la presente acta en señal de conformidad.

PRESIDENTA

Dra. Gladys Liliana Rodríguez De Lombardi

SECRETARIA

Mg. Marisol Sinche Alejandro

VOCAL

Mg. Celia Dorila Salazar Rojas

DEDICATORIA

A mi esposo y mi hijo, son mi inspiración.

AGRADECIMIENTO

“A mi esposo por su apoyo incondicional, en todo el tiempo”.

“A mi madre, por estar presente siempre en mi vida”.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCION	xiv
CAPITULO I.....	9
1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION	9
1.1. Descripción del problema.	9
1.2. Formulación del problema.	10
1.2.1. Problema general.....	10
1.2.2. Problemas específicos	11
1.3. Objetivo general.....	11
1.3.1. Objetivos específicos	11
1.4. Trascendencia de la Investigación.....	11
1.5. Viabilidad de la investigación.....	12
CAPÍTULO II.....	13
2. MARCO TEÓRICO	13
2.1. Teoría del control total de calidad	13
2.1.1. Trilogía de Juran	14
2.2. Antecedentes de la investigación.	15
2.2.1. Internacional.....	15
2.2.2. Nacionales	18
2.3. Bases Teóricas.....	24
2.3.1. Origen de la Calidad.....	24
2.3.2. Calidad a nivel nacional	26
2.3.3. Calidad a nivel regional	26
2.3.4. Dimensiones de calidad	27
2.3.5. Valoración de medida de calidad. -	27
2.4. Definiciones conceptuales.	27

2.5. Hipótesis.....	29
2.5.1. Hipótesis General.....	29
2.6. variables (Dimensiones e indicadores).....	30
2.6.1. Variable:.....	30
2.7. Operativización de variables.....	30
CAPITULO III.....	32
3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	32
3.1. Tipo de investigación.....	32
3.1.1. Enfoque.....	32
3.1.2. Alcance o nivel.....	32
3.1.3. Diseño.....	32
3.2. Población y muestra.....	32
3.2.1. Población:.....	32
3.2.2. Muestra.....	33
3.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	34
3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	34
CAPÍTULO IV.....	36
4. RESULTADOS.....	36
4.1. Análisis Descriptivo De Los Datos:.....	36
4.1.1. Análisis de las características sociodemográficas.....	36
4.1.2. Análisis de los resultados Según Dimensiones.....	43
4.2. Discusión de resultados.....	57
4.2.1. Sustentación consistente.....	57
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. “FRECUENCIA DE LA EDAD DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	36
Tabla N° 2. “PROCEDENCIA DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	38
Tabla N° 3. “GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	39
Tabla N° 4. “OCUPACION DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	40
Tabla N° 5. “ESTADO CIVIL DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	41
Tabla N° 6. “TIPO DE SEGURO DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	42
Tabla N° 7. “LIMPIEZA DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	43
Tabla N° 8. “PRESENTACION EN ASEO DEL PERSONAL DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	44

Tabla N° 9. “ESTADO DE CONSERVACION DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	45
Tabla N° 10. “EL CONFORT DE LAS CAMILLAS Y SILLETERIA DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	46
Tabla N° 11. “LOS TRAMITES DOCUMENTARIOS PREVIOS A LA ATENCION DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	47
Tabla N° 12. “EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	48
Tabla N° 13. “SE IDENTIFICO EL PERSONAL DE SALUD QUE ATIENDE EN EL CONSULTORIO EXTERNOS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	49
Tabla N° 14. “TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE SALUD DURANTE LA ATENCION EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	50
Tabla N° 15. “LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN CONSULTA EXTERNA SOBRE EL MOTIVO DE SU CONSULTA FUE CLARA Y COMPRENSIBLE EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	51
Tabla N° 16. “LA PRIVACIDAD EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	52

Tabla N° 17. “LA ATENCIÓN RECIBIDA EN CONSULTA EXTERNA SOLUCIONA LAS NECESIDADES DE SALUD, BRINDADA EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	53
Tabla N° 18. “LA SATISFACCION DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	54
Tabla N° 19. “RECOMENDARIA QUE SE ATIENDAN OTRAS PERSONAS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	55
Tabla N° 20. “SUGERENCIA DE MEJORAMIENTO EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	56
Tabla N° 21. “NIVEL OPTIMO DE SATISFACION EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	57
Tabla N° 22. “NIVEL OPTIMO DE SATISFACION SEGÚN DIMENCION ESTRUCTURA EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	58
Tabla N° 23. “NIVEL OPTIMO DE SATISFACION SEGÚN DIMENCION PROCESO EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	58
Tabla N° 24. “NIVEL OPTIMO DE SATISFACION SEGÚN DIMENCION RESULTADO EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. "CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS SEGUN EDAD DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018".....	37
Gráfico N° 2. "CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS SEGUN PROCEDENCIA DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"	38
Gráfico N° 3. "CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS SEGUN GRADO DE INSTRUCCION DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"	39
Gráfico N° 4. "CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS SEGUN OCUPACION DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018".....	40
Gráfico N° 5. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS SEGUN ESTADO CIVIL DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018".....	41
Gráfico N° 6. "CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS SEGUN TIPO DE SEGURO DE SALUD DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"	42
Gráfico N° 7. GRAFICO N°8. "LIMPIEZA DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"	43
Gráfico N° 8. GRAFICO N°9. "PRESENTACION DEL PERSONAL DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL	

HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018".....	44
Gráfico N° 9. GRAFICO N°10. "ESTADO FISICO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"	45
Gráfico N° 10. GRAFICO N°11. "EL CONFORT DE LAS CAMILLAS Y SILLETERIA DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018".....	46
Gráfico N° 11. GRAFICO N°12. "LOS TRAMITES DOCUMENTARIOS PREVIOS A LA ATENCION DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"	47
Gráfico N° 12. GRAFICO N°13 "EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018".....	48
Gráfico N° 13. GRAFICO N°14. "SE IDENTIFICO EL PERSONAL DE SALUD QUE ATIENDE EN EL CONSULTORIO EXTERNOS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"	49
Gráfico N° 14. GRAFICO N°15. "TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE SALUD DURANTE LA ATENCION EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"	50
Gráfico N° 15. GRAFICO N°16 "LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN CONSULTA EXTERNA SOBRE EL MOTIVO DE SU CONSULTA FUE CLARA Y COMPRENSIBLE EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"	51

Gráfico N° 16. GRAFICO N°17 "LA PRIVACIDAD EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"	52
Gráfico N° 17. GRAFICO N°18 "LA ATENCIÓN RECIBIDA EN CONSULTA EXTERNA SOLUCIONA LAS NECESIDADES DE SALUD BRINDADA EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"	53
Gráfico N° 18. GRAFICO N°19 "LA SATISFACCION DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"	54
Gráfico N° 19. GRAFICO N°20 "RECOMENDARIA QUE SE ATIENDAN OTRAS PERSONAS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"	55
Gráfico N° 20. GRAFICO N°21 "SUGERENCIA DE MEJORAMIENTO EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"	56

RESUMEN

Objetivo: Determinar la calidad de atención que reciben los usuarios en consultorio externo de obstetricia en el “Hospital Regional Hermilio Valdizán”.

Materiales y Métodos: estudio con enfoque cuantitativo, tipo “**Descriptivo, Retrospectivo y trasversal**”; el muestreo fue probabilístico aleatorio estratificado; se aplicó con 336 usuarios. Se uso como instrumentos, una encuesta sobre la determinación de la calidad en las dimensiones Estructura, Proceso y Resultado. **Hipótesis:** La calidad de atención es óptima en los consultorio externo. **Resultados:** En cuanto dimensión estructura, lo más resaltante es la infraestructura del hospital se presentó un 53.3% es bueno, el 1.8% muy bueno, y el 44.9% regular, no alcanzado el nivel óptimo; En cuanto a dimensión proceso en cuanto al trato del personal de los consultorios se obtuvo un resultado 89.9% como bueno seguido de 4.5% como muy bueno, y de 5.7% como regular, es decir óptimo. La información recibida sobre el motivo de su consulta fue clara y comprensible, fue 84.8% fue bueno, seguido de 3.3% fue muy bueno, con un 7.4% fue regular, y 4.5% fue malo, en cuanto a la privacidad en los consultorio externos no fue optima, con un 73.8% bueno , un 4.8% muy bueno, un12.2% regular y un 9.2% malo; En cuanto a la dimensión resultado, se logra en cuanto a calidad de atención, soluciona sus necesidades un 87.2% si, y un 12.8% no., en cuanto satisfacción del usuario se logra un 86.2% satisfecho, un 2.7% muy satisfecho, un 10.7% poco satisfecho, y un 0.6% muy insatisfecho. **Conclusión:** se ha determinado que no hay un nivel óptimo de calidad de atención a través de la medición de la satisfacción los/las usuarias(os) en consultorio externo del servicio de obstetricia.

Palabras clave: calidad de atención, usuario externo, umbral de calidad, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

Objective: To determine the quality of care that users receive in an outpatient obstetric office at the "Hermilio Valdizán Regional Hospital". **Materials and Methods:** study with a quantitative approach, type "**Descriptive, Retrospective and transversal**"; the sampling was stratified random probabilistic; it was applied with 336 users. A survey on the determination of quality in the Structure, Process and Result dimensions was used as instruments. **Hypothesis:** The quality of care is optimal in outpatient clinics. **Results:** Regarding the structural dimension, the most outstanding thing is the infrastructure of the hospital. 53.3% was good, 1.8% very good, and 44.9% regular, not reaching the optimal level; Regarding the process dimension, regarding the treatment of the office staff, a result was 89.9% as good, followed by 4.5% as very good, and 5.7% as regular, that is, optimal. The information received on the reason for their consultation was clear and understandable, it was 84.8% was good, followed by 3.3% was very good, with 7.4% it was regular, and 4.5% was bad, in terms of privacy in external offices it was not optimal, with 73.8% good, 4.8% very good, 12.2% regular and 9.2% bad; Regarding the result dimension, it is achieved in terms of quality of care, it solves their needs 87.2% yes, and 12.8% no. In terms of user satisfaction, 86.2% satisfied, 2.7% very satisfied, a 10.7% not very satisfied, and 0.6% very dissatisfied. **Conclusion:** it has been determined that there is no optimal level of quality of care through the measurement of user satisfaction in the outpatient clinic of the obstetric service.

Keywords: quality of care, external user, quality threshold, user satisfaction.

INTRODUCCION

El sistema de salud actual está preparado para poder resolver la necesidad de las o los usuarias/os durante décadas se han realizado acciones para mejorar la accesibilidad del usuario externo, a través de mejorar de la calidad de la atención, en donde “el sistema de gestión de la calidad en salud se define como un conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las entidad de salud del sector en donde incluye los componentes de planificación, organización, garantía y mejora de la calidad”

En el punto número 1 se desarrolla los objetivos, planteamiento del problema y su limitación, su estudio y determinar la estructura conceptual.

En el punto número 2: Marco teórico se enfatiza los antecedentes de la investigación.

En el punto número 3, Marco metodológico, según la investigación, presentando un enfoque, y diseño de la investigación; la población y muestra, las técnicas y recolección de datos, y las técnicas para el procesamiento.

En el punto número 4 Los resultados estadísticos, mediante frecuencias, gráficas comparativas.

En el punto número 5, se discuten los resultados estadísticos y si la medición durante ese periodo del nosocomio en cuanto a el objetivo general y específicos.

La autora.

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

1.1. Descripción del problema.

“La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. El mejoramiento de la calidad de los servicios básicos de salud junto con la búsqueda de equidad, eficiencia, sostenibilidad y participación social en la provisión de estos servicios ha sido uno de los principios rectores de la reforma del sector de la salud desde la Cumbre de las Américas en 1994, celebrada en Miami, Estados Unidos de América, en diciembre de 1994, los gobiernos de la región reafirmaron sus compromisos de incorporar en sus procesos de reforma del sector de salud mecanismos para garantizar el acceso equitativo a determinados servicios básicos de salud y de mejorar la calidad de esos servicios. Al año siguiente la Organización Panamericana de la Salud (OPS) con la participación del Banco Mundial (BM), Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y otras agencias internacionales patrocinaron una reunión especial sobre reforma del sector salud donde se establecieron sus criterios rectores basados en los principios de equidad, efectividad y calidad, eficiencia, sostenibilidad y participación social” (1).

Respecto a la “situación de los programas de calidad en América Latina y el Caribe, según la información contenida en los 20 perfiles de los sistemas de servicios de salud disponibles en octubre de 1999, las situaciones de los programas de garantía de la calidad en América Latina y el Caribe no se puede considerar alentadora, en la tercera parte de dichos perfiles.

Se examina la manera en que los procesos de reforma sectorial desarrollados por la mayoría de los países desde los comienzos de la pasada década han impulsado mecanismos de acreditación para establecimiento y servicios de mejoramiento de la calidad en sus

aspectos técnicos y según la percepción de los usuarios y la evaluación de las tecnologías de salud”. (2)

“En México en la XXVII conferencia sanitaria panamericana se señaló que la calidad es una cualidad esencial de las atención médica y que es fundamental para la consecución de los objetivos nacional en salud, la mejora de la salud de la población y garantizar el futuro sostenible de los sistemas de atención en salud y es uno de los desafíos de los servicios de la salud de las américas, en donde se identificó claramente que la prestación de servicios de salud son de baja efectividad y calidad técnica, lo cual: identifico como el reto futuro garantizar que los usuarios de los servicios de salud reciban los beneficios máximos que cubran sus expectativas al interactuar con los sistemas de salud”. (3)

“América Latina y el caribe tienen cerca del 70% de sus hospitales con menos de 70 camas. Frente a este escenario la OPS y OMS, junto con la federación latinoamericana de hospitales (ELA) elaboro un modelo de acreditación hospitalaria apropiada para las características de esta región suficientemente flexible, a fin de adaptarse a las diferencias pronunciadas entre una región y la otra, que fuese ampliamente debatido a nivel de países.

Siempre es saludable recordar que, en América Latina, de 50 a 70% de los servicios de atención medica en las emergencias de los hospitales corresponden a casaos de atención primaria que abrumen estos servicios, desorganizan la asistencia y podrían ser atendidos con gran tranquilidad y calidad de a nivel de puestos.” (4)

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la calidad de atención que reciben las/los usuarios en el “consultorio externo del servicio de obstetricia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco” setiembre a diciembre 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ❖ ¿Cuál es la “calidad de atención con respecto a la dimensión estructura que reciben los/las usuarias(os) de consultorio externos del servicio de obstetricia”?
- ❖ ¿Cuál es la “calidad de atención con respecto a la dimensión proceso que reciben los/las usuarias(os) de consultorio externos del servicio de obstetricia”?
- ❖ ¿Cuál es la “calidad de atención con respecto a la dimensión resultado que reciben los/las usuarias(os) de consultorio externos del servicio de obstetricia”?

1.3. Objetivo general.

“Determinar la calidad de atención que reciben los/las usuarias(os) en consultorio externo del servicio de obstetricia en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, setiembre a diciembre 2018”.

1.3.1. Objetivos específicos

- ❖ Determinar, “calidad de atención que reciben las/los usuarios(os) en consultorio externo del servicio de obstetricia”.
- ❖ Determinar “calidad de atención que reciben las/los usuarios(os) en consultorio externo del servicio de obstetricia”.
- ❖ Determinar “calidad de atención que reciben las/los usuarios(os) en consultorio externo del servicio de obstetricia”.

1.4. Trascendencia de la Investigación

El presente trabajo constituye un aporte al conocimiento a esta área de la medicina, siendo relevante académicamente se va a generar estadísticas con respecto a las dimensiones observadas referidas a la calidad de atención de usuarias(os) que asisten a los consultorio externo del servicio de obstetricia. También tendrá relevancia técnica porque los

resultados obtenidos de las investigaciones será proporcionar a la alta dirección para la toma de decisiones y permitirá su utilización en el mejoramiento continuo de la calidad de atención al usuario(a)

1.5. Viabilidad de la investigación.

Debido la dificultad de obtención de antecedentes regionales en los archivos de la universidad Hermilio Valdizán

El tiempo de recabar la información fue de setiembre a diciembre del 2018.

Esta investigación es factible por varias razones, entre ellas se cuenta con las bases científicas de problema a estudiar, es posible el acceso a las informaciones (ficha de encuestas que serán aplicadas a los (las) usuarias(os) que acudan a la atención de consultorio externo del HRHVM.

El presente trabajo cuenta con factibilidad económica, siendo recursos financieros a utilizar de mediano costo y serán asumidos por el investigador

Es de factibilidad pertinente porque la institución cuenta con pocas investigaciones que abordan el tema de calidad en atención en consultorio externo del HRMVM y posteriormente servirá como antecedentes y justificaciones para realizar acciones y tomar decisiones con respecto a los “procesos de mejora continua en la calidad de atención en consultorios externos”

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Teoría del control total de calidad

“Esta teoría, creada por el Doctor Feigenbaum, intentó crear un sistema con varios pasos replicables que permitiese conseguir la mayor calidad en todo tipo de productos. De esta manera, se eliminaba el factor suerte en el proceso de conseguir la mayor satisfacción del cliente”.

Principios básicos son:

- “Hoy en día, debido a la gran cantidad de productos similares que existen en el mercado, los compradores se fijan más que nunca en las diferencias entre ellos. Por eso, la calidad de un producto es un factor decisivo a la hora de hacerse con él.”
- “La calidad de los productos es uno de los mejores predictores del éxito y el crecimiento de una empresa.”
- “La calidad proviene de la gestión de la empresa; por lo tanto, si se es capaz de educar a los dirigentes, los productos creados por una compañía serán de la mayor calidad posible.”

Según, Armand Feigenbaum “creó los siguientes puntos, que de ser adoptados por los altos mandos de una empresa llevarían a la mejor calidad en sus resultados”:

- “Definir un criterio específico de lo que se desea conseguir con el producto”.
- “Enfocarse en la satisfacción del cliente.”
- “Realizar todos los esfuerzos necesarios para alcanzar los criterios planteados”.
- “Conseguir que la empresa trabaje de forma conjunta y sinérgica”.
- “Dividir claramente las responsabilidades de todo el personal”.

- “Crear un equipo encargado únicamente del control de calidad”.
- “Conseguir una buena comunicación entre todos los componentes de la empresa”.
- “Importancia de la calidad para todos los empleados de la empresa, sin importar el nivel en el que trabajen”.
- “Empleo de acciones correctivas efectivas cuando no se cumpla con los estándares marcados”.

2.1.1. Trilogía de Juran

“Juran creó tres pasos que se deben seguir para conseguir la mayor calidad posible en todas las empresas. Estos tres pasos son conocidos como la Trilogía de Juran”:

- Planificar la calidad

“Para conseguir los mejores resultados, se debe trabajar previamente en los siguientes puntos: saber quiénes son los clientes y qué necesitan concretamente, desarrollar un producto que satisfaga esas necesidades, planear cómo se va a llevar a cabo ese producto, y comunicar este plan al equipo encargado de producirlo”.

- Control de calidad

“El segundo paso una vez que se ha planeado todo el proceso de creación del producto es supervisar que efectivamente se está realizando de la mejor manera. Para ello, hay que tener en cuenta tres puntos: evaluar el comportamiento del producto en el mundo real, compararlo con las especificaciones previas, y trabajar para eliminar las diferencias”.

- Mejora de la calidad

“De nuevo relacionado con la idea de la mejora constante, una vez que se haya creado un producto se deben llevar a cabo una serie de pasos para asegurar que la próxima vez el proceso vaya a ser todavía más eficaz”.

“Estos pasos son los siguientes: crear la infraestructura que permita la mejora, identificar puntos concretos en los que puede haber un aumento de la calidad, asignar un equipo de expertos a esta tarea, y proporcionarles todos los recursos y formación que puedan necesitar para llevar la calidad del producto creado al siguiente nivel”.

2.2. Antecedentes de la investigación.

2.2.1. Internacional

Borre Ortiz Seis Miguel en (Bogotá)- “Colombia -2013. Su estudio Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en el instituto prestadora de servicios de salud de barranquilla”. Se encontró las siguientes conclusiones:

- “La calidad percibida de la atención de enfermería por los apacientes hospitalidad es una institución prestadora de Salud de Barranquilla, habiendo sido evaluado mes a mes durante un trimestre, mostro una atendida buena en un 95%”
- “El nivel de satisfacción global de 96.8% y un porcentaje de recomendación del hospital del 97%”.
- “Este es el primer estudio a nivel nacional que utiliza el instrumento SERVQHOS_E para medir la calidad percibida de la atención de enfermería después de haber sido validada en Colombia”. (12)

Quinteros Bolaños, Janine Lisette en (Esmeraldas) “Ecuador en el año 2016 realizo un estudio percepción de la calidad de atención de enfermería del centro de salud N° 2 de esmeraldas”. Encontró las siguientes Conclusiones:

- “La percepción de la mayoría de los usuarios sobre l calidad de atención de enfermería según las dimensiones siempre es favorable en un 70.03” %

- “El mayor porcentaje lo conforma el sexo femenino con un 77.45% mientras que el masculino es un 22.54%, reflejándose que en un 63.52% el grado de instrucción fue la secundaria”.
- “La dimensión capacidad de respuesta fue el mayor porcentaje con 81.97% mientras que un 58.2%, el profesionalismo obtuvo el mínimo porcentaje”. (13)

Rodríguez García, Natalia Carolina, Caballero Caballero, Katherine Solange (Santiago) Chile realizó un estudio “Calidad de Atención, desde la perspectiva del usuario en el centro de diagnóstico terapéutico del Hospital San Juan de Dios” encontró que:

- “En cuanto a la calidad de atención, se encuentra la amabilidad del personal, la que se registra un gran nivel de insatisfacción por parte de los usuarios”.
- “Evidenciamos en terreno que las horas de citas médicas no se cumplen a cabalidad, ya que se respeta el atender por hora de llegada”.
- “Para lograr disminuir el descontento es necesario capacitar a los usuarios sobre cuáles son los lugares en donde deben realizar sus consultas”.
- “Los elementos evaluados en la infraestructura permiten al usuario establecer una satisfacción total respecto a los distintos espacios que dispone (sala de espera y consulta Médica)”.
- “El tener una infraestructura con instalaciones adecuadas para el uso seguro tanto de los funcionarios como de los pacientes cumplen con los objetivos sanitarios propuestos en la estrategia nacional de salud”
- “La insatisfacción que otorga el usuario a la falta de entrega de información oportuna que este solicita, genera un elemento negativo para la institución”

- “Los usuarios establecen dentro de la calidad de confianza de 1 a 7 un promedio general de 5.4; nota que el paciente otorga tanto a la seguridad en los procedimientos de atención”.
- “Con respecto a la acreditación hospitalaria evidencia un manejo de los conceptos por parte de los usuarios”.
- “Respecto a la entrevista con el funcionario administrativo, nos encontramos con evidentes problemas de gestión por parte de las jefaturas”.
- “En las entrevistas, tanto al jefe de servicio como al funcionario administrativo indican que los usuarios no evidencian voluntad de informarse porque no es una cultura de leer los informativos”. (14)

Boza Orosco, Raquel, Solano Castro. Evelin (San José) “Costa Rica en el año 2016 realizo un estudio percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del hospital nacional de niños Dr. Carlos Sáenz Herrera” encontró que:

- “Los indicadores de calidad utilizados en la actualizada en la UCI-HNN responden a especificaciones internacionales aprobadas y validadas mundialmente”
- “Los aspectos de los cuales los padres manifestaban insatisfacción son en la mayoría modificables y sin acarear costo económico”
- “Según la percepción del padre sobre la calidad de atención se puede concluir que la atención en la UCI HNN es de calidad en lo que respecta a cuidados del usuario”.
- “No se cuenta con una evaluación de la calidad desde la perspectiva externa de una manera en la UCI UNN que permite obtener la percepción de los padres sobre satisfacción”

- “El instituto EMPATIC en el presente trabajo evidencio su utilización y pertinencia en la realizar de la atención de la UCI NHH ya que fue claro, objetivo y directo”. (15)

Estrada Zambrano, Johana Stefanie; Ordoñez Riascos, Edgar Alfonso (San Juan de Pasto) “Colombia en el año 2013 realizo un estudio Calidad en la Atención de pacientes con Enfermedades Crónicas (Hipertensión Arterial) en una IPS publica” en donde el resultado de la percepción encontró lo siguiente:

- “La infraestructura es buena para los pacientes porque se han sentido cómodos en los consultorios”.
- “Si hablamos de limpieza concluimos que hace falta más personal de aseo”.
- “La mayoría de los pacientes que consultan son mujeres que prefieren ser atendidas por personal femenino”
- “Con relación a las citas médicas se encuentra una serie de inconformidades, comenzando con la hora de entrega de citas”
- “Solo existe un médico que es el encargado de atender a los pacientes crónicos”
- “Con los medicamentos rectados se han recibido explicación de su patología y la importancia de esta enfermedad”
- “En el trimestre evaluado no se presentaron eventos adversos 59 pacientes no se les pudo brindar la atención medica por no estar en base de datos”. (16)

2.2.2. Nacionales

Díaz Guevara, Mirella (Bambamarca) Cajamarca- 2014. “Realizo un estudio satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud, Hospital Tito Villar”:

Encontró que:

- “El 68.2% de las usuarias externas están insatisfecho de acuerdo a la calidad de atenciones brindadas”.
- “EL 48.4% se encuentran en la edad de 30 a 59 años de edad la gran mayoría son mujeres (61.1. %), tiene un estado civil casada (41.3. %) con grado de instrucción primaria (36.4%) y ocupación ama de casa (49.2%)”.
- “El 52.0% de las usuarias se encuentran satisfechos que son de la misma edad seguido de un 31.6% están satisfechos y el 36.3% refiere estas insatisfechos y pertenecen a la edad de 18 a 29 años mientras que el 15.4% están insatisfechas y el 17.5 % están insatisfechas y tienen la edad de 60 a más años”. (17)

Quetti Ivonne Siaden Tuanama, “(San Juan de Lurigancho) Lima realizó un estudio Calidad de Atención en la consulta externa del hospital de san juan de Lurigancho 2016-Lima” encontró que:

- “Existente un predominio evidente del género femenino entre los usuarios estudiados, con un promedio de edad que comprenden entre los 18 y 36 años”.
- “La calidad de atención global de los usuarios en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho fue de 71.42%”.
- “El nivel de satisfacción las dimensiones fueron para: O: mención de confiabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles fue 71.42%”.
- “Dimensión de responsabilidad fue de 57.14%”.
- “Los atributos de los usuarios satisfechos fueron la comunicación que el medico tuvo con el usuario”. (18)

Miguel Angello Leónidas Tinoco Begazo. Lima Perú “realizo un estudio Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa

del hospital nacional P.N.P. LUIS NICACION SAENZ” obteniendo los siguientes resultados:

- “Se concluye que el usuario externo en consulta externa del Hospital nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz se encuentra, en su mayoría, insatisfacción con los servicios brindados por dicho hospital”
- “Según grupo etareó el grado de insatisfacción fue inversamente proporcional a la edad y el grado de satisfacción fue directamente proporcional a la edad”.
- “El género fue un factor interviniente para el grado de satisfacción ya que esta fue predominante mente en el género femenino”.
- “Se observó un mayor nivel educativo se relacionaba con un mayor grado de insatisfacción”.
- “En el servicio de consulta externa de la especialidad de medicina Interna se observa predominio de la insatisfacción entre los usuarios”.
- “En el servicio de consulta externa de la especialidad de ginecología y obstetricia se observó predominio de la insatisfacción entre los usuarios”.
- “En el servicio de consulta externa de la especialidad de cirugía se observó predominio de la insatisfacción entre los usuarios”.
- “En el servicio de consulta externa de la especialidad de pediatría se observó la mayor tasa de la insatisfacción entre los usuarios”.
- “En cuanto a las dimensiones se encontró que la capacidad de respuesta y seguridad fueron las de mayor satisfacción”. (19)

Huamán Quiña Salomón, “(Chiclayo) Perú realizo un estudio Percepciones de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I José Soto Cadenillas Chota”:

- “El 75% de los trabajadores del servicio de emergencia, tienen una percepción global de la calidad de atención es regular y solo para el 21% una percepción buena, en el mismo sentido lo hacen los pacientes, 67% de los mismos perciben la calidad de atención como regular y el 32% perciben buena calidad de atención”.
- “En la dimensión estructura, el 79% de los trabajadores tienen una percepción regular un 17% e buena y referente a los pacientes encuestados el 82% que acudir al servicio de emergencia por una atención medica perciben la calidad de atención como regular seguido de un 16% perciben como buena”.
- -“En la dimensión proceso el 77% de trabajadores del servicio de emergencia tienen una percepción regular y un 17% es buena y referente a los pacientes encuestado el 80 % que acudieron al servicio de emergencia por una atención medica perciben la calidad de atención como regular seguido de un 16% perciben como buena”.
- -“En la dimensión proceso el 71% de los trabajadores del servicio de emergencia tienen una percepción regular y el 25% presentan una percepción buena. En lo que refiere a los pacientes el 60% de la población en estudio tiene una percepción regular y un 35% presentan una percepción buena sobre la calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital José Soto Cadenillas Chota”.
- -“Respecto a la dimensión resultados se encuentra que el 54% de trabajadores sujeto a estudio presento una percepción regular seguido de un 42% con una percepción buena. Solo el 4% es mala. De igual modo respondieron a las encuestas pacientes sujetos a estudio, el 72% de los mismos perciben la calidad de atención como buena y un 27% tienen una percepción regular. Solo el 1% mala”.
- -“El 82% de los trabajadores tienen nivel superior de estudios lo que puede facilitar considerablemente la real percepción de la calidad de atención del servicio de emergencia, en relación al 41% de los pacientes que fueron atendidos en el servicio de emergencia que

tienen un grado de instrucción de primaria, lo cual limitaría una percepción real de la calidad de atención, acorde a los estándares de calidad”. (20)

Gloria Maritza, Rosales Ponte (Lima) Perú. realizó un estudio “Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia”. Teniendo los siguientes resultados:

- “El 3.3% de los encuestados perciben regular nivel de satisfacción del paciente”.
- “El 68.4% de los encuestados percibe excelente nivel de atención en la dimensión entorno del adulto”.
- “El 15.8% de los encuestados perciben excelentes niveles de satisfacción del paciente, en la dimensión humana”.
- “El 68.3% de los encuestados perciben excelente nivel de atención en la dimensión entorno adulto”.
- “El 8.3% de los encuestado percibe excelente nivel de satisfacción respecto a la dimensión interno del servicio de medicina el hospital Cayetano Heredia”. (21)

1.1.1. Regional

Huayanay Bullon Rayda Luz -2017- Huánuco realizó un estudio gestión de recursos humanos y calidad de atención a usuarios del servicio de odontología. Hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Llego a las siguientes conclusiones:

- Se logró determinar que la gestión de recursos humanos influye en la calidad de calidad de atención a los usuarios del servicio de odontología en el HRHVM.
- Los desempeños laborales influyen la calidad de atención de los usuarios dl servicio de odontología.

- Se logró determinar que la capacitación del personal influye en la calidad de atención de los usuarios del servicio de odontología.

Nolasco Bravo Diana. Huánuco realizo un estudio percepción del parto eutócico. Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2015 en la que se obtuvo la siguiente conclusión:

(22)

Cuenca Ordoñez, Lisbeth Melissa. Huánuco. Realizo un estudio nivel de Satisfacción del usuario Frente a la calidad de atención de salud de la consulta externa en el centro de salud Carlos Showing Ferrari en la que encontró lo siguiente:

- La mayoría de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con la calidad de atención de salud de la consulta externa en el centro de salud Carlos Showing Ferrari.
- La mayoría de los usuarios juzga al centro de salud sobre la base de los servicios que reciben (la forma en que los tratan, lo que ven o lo que oyen y lo que experimentan durante su visita)
- Los usuarios con respecto a la dimensión calidad del entorno en la atención de salud de la consulta externa tuvo como resultado un nivel medio con un 75.5%; u alto con un 150% y un nivel bajo con un 9.5%
- La limpieza y el orden del consultorio y limpieza de la sala de espera tuvieron un impacto positivo en la satisfacción del usuario externo.

(23)

Urbina Rosas Kim Jannet. Huánuco Perú, realizo un estudio Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden a centro de salud Carlos Showing Ferrari. Teniendo las siguientes conclusiones:

- “45.7% manifiestan tener un nivel de satisfacción regular sobre la calidad de atención”.
- “34.3% manifiestan tener un nivel de satisfacción regular”.

- “34.3% manifiestan tener un nivel malo de satisfacción”.
- “31.4% manifiestan tener una buena satisfacción”.
- “42.9% manifiestan tener un nivel de satisfacción bastante bueno”.
- “34.3% manifiestan tener un nivel de satisfacción regular”.
- “22.9% manifiestan tener una mala satisfacción acerca de la calidad de atención”.
- A nivel de satisfacción Huamán, Técnico y del entorno pudimos evidenciar que un 45.7% de ellas manifiestan tener un nivel de satisfacción regular, un 31.4 manifiestan un nivel bueno de satisfacción y un 22.9% de gestantes manifestaron una mala satisfacción acerca de la calidad de atención recibida (24)

Del Águila Sanoni Rosalina. Ismiño Jesus Eulalia, (Tingo María) Huánuco. Realizo un estudio Calidad de Atención del Profesional de Enfermería y Satisfacción del usuario, en el servicio de emergencia del Hospital de contingencia Tingo María. Encontrando las siguientes conclusiones:

- Según la calidad de atención: el 66.3% (114) de los usuarios expresaron buena atención; respecto a satisfacción de los usuarios, el 66.3% (114) de ellos expresaron estar también satisfechos. 48 usuarios expresaron excelente atención y estar poco satisfechos, 12 usuarios expresaron buena atención y estar nada satisfechos, 6 expresaron atención regular y estar nada satisfechos, 4 usuarios expresaron excelente atención y estar muy satisfechos. (25)

2.3. Bases Teóricas.

2.3.1. Origen de la Calidad.

“La calidad es un concepto que he viene manejando desde hace mucho tiempo, sus estudios tienen origen desde las décadas de los años 30, antes de la segunda guerra mundial, cuando el Dr. Shewhart de Bell Telephone laboratorios aplico por primera vez el concepto de control estadístico de procesos a nivel mundial con el objetivo de mejorar en

términos de costo beneficio las líneas de producción, sugiriendo de esta manera el control estadístico de la calidad”.

“Durante el estallido de la segunda guerra mundial el abordaje de la calidad siguió siendo notorio hasta convertirse en un arma secreta de la industria trayendo como resultado el establecimiento de las primeras normas Z- 1 de calidad, las cuales fueron un gran éxito de las industrias norteamericanas, puesto que permitieron elevar los estándares de calidad en el armamento militar y evitando el derroche de vidas humanas”.

“Gran Bretaña también tenía sus códigos normativos establecidos en el sistema de normas 600, basado en el trabajo estadístico ES PEARSON, pero luego adoptaron las normas norteamericanas Z- 1 y crearon las normas británicas 1008, con las cuales garantizan mayores estándares de calidad en equipo y armamentos”. (5)

“En los años 1940-1943 durante la segunda guerra mundial el Dr. Edwards Deming, capacitando a cientos de ingenieros militares del proceso, con la implementación de las normas de calidad Z-1, a través de una serie de entrenamiento en donde el aseguramiento de la calidad era el fundamento esencial y fue aplicado el control estadístico del proceso como norma a seguir para el establecimiento de una mejora continua de la calidad”. (6)

“En 1976 se fundó la sociedad estadounidense y control de calidad (ASQC), posterior a la derrota en la segunda Guerra mundial”. (7)

“Otro de los precursores de la calidad en el mundo fue el Dr. Joseph M. Juran, Sucesivamente, muchos otros profesionales como Philips Crisby, Armand V. Feigenbaum, Kaouru Ishikawa, Donald Dewar, han estudiado a fondo el tema de la calidad y con base en ello han desarrollado enfoques de calidad para las industrias e instituciones”.

“Desde la década de los años 50 el tema de calidad se convirtió en una mega tendencia, actualmente la mayoría de los países orientales y

occidentales cuentan con una serie expertos y especialistas en el área de control de calidad”. (8)

“En el sector salud la historia de la calidad es relativamente corta y nueva, puesto que su definición fue posterior al éxito que tuvo el control y garantía de calidad en las grandes industrias. Algunos investigadores desde el tiempo remoto estuvieron relacionados con la calidad de la atención en salud, tal es el caso de Abraham Flexner y Ernest Amony Codman, pero el mayor aporte lo hizo el Dr. Avedis Donabedian, quien desde la década de los 60 introdujo y desarrollo en el modelo de evaluación de la calidad mediante 3 pilares fundamentales dentro de las organizaciones de la salud tales como la estructura, proceso y resultado”.

“El Dr. Donabedian. “Concretizo un artículo de revisión denominado *evaluating the Quality of medical care*, el cual fue catalogada como todo un clásico para la calidad en las organizaciones de salud, sin embargo, fue ignorado y no tuvo mucha acogida solo hasta 10 años después de su publicación en 1966”. (9)

2.3.2. Calidad a nivel nacional

El ministerio de salud, junto la importancia organizaciones proveedores de atención de salud del país vienen desplegado valiosas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud desde la década pasada. Es recién durante el periodo 1998-2000 que se define como visión – objetivo “un sector salud con equidad, eficaz y calidad”. Lineamientos de política sectorial 2002-2012, realizar un importante avance conceptual al definir como uno de los principales de la política de salud “la calidad de la atención. Como derecho ciudadano” (10)

2.3.3. Calidad a nivel regional

Los establecimientos de salud de la DIRESA Huánuco, brindan atención integral de salud con calidad y un enfoque Inter estructural, generacional en espacios de participación social y promoviendo el derecho a la salud en el marco de las “políticas nacionales y regionales.

La DIRESA Huánuco tiene como objetivo del plan de inversiones: establecer un documento de gestión que permita asegurar la provisión de los servicios y la atención al individuo la familia y a la comunidad con criterios de equidad, eficiencia, calidad y mejorar las condiciones de infraestructura de los servicios del primer nivel de atención”. (11)

2.3.4. Dimensiones de calidad

- A) Accesibilidad
- B) Calidad científico-técnica
- C) Satisfacción

2.3.5. Valoración de medida de calidad. -

Umbral de Satisfacción de calidad. – Se uso este criterio según norma técnica de estándares de calidad para establecimientos del MINSA, es el techo mínimo, para considera que es óptima, siendo esta el 80%

2.4. Definiciones conceptuales.

Palabras clave: Calidad, calidad de atención, consulta externa, usuarios, usuario interno, usuario externo, satisfacción, calidad de atención en servicios de salud.

Calidad. - “la real academia de la lengua española en su edición 1995, define la calidad: propiedad a conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarlas igual, mejor o peor que las restantes de su especie. Procede del vocablo griego Kalos que significa bueno hermoso, noble, honesto, el placer y la felicidad y del latín qualitas que significa calidad”.

La OMS (15) define a la calidad de los servicios de salud::

- “Un alto nivel de excelencia profesional”
- “Uso Eficiente de los recursos”
- “Uso mínimo de riesgo para el paciente”

- “Un alto grado de satisfacción para el paciente”
- “Impacto final en la salud”

Calidad de atención. – “Es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de garantías y pérdidas que se puedan acompañar el proceso en todas sus partes”

Calidad de Atención en Salud. - Según el Dr. Avedis Donabedian “uno de los principios exponentes de la calidad de la atención médica, define la atención de la calidad como aquella que se espera maximice en gran medida el bienestar del paciente después de considerar el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas en el proceso de atención de todas sus partes”

Usuario. - El usuario en salud es la persona física que hace uso de las atenciones en salud. El término paciente es utilizado más en salud. aunque debe cambiarse a usuario debido a que el término paciente transmite la sensación de pasividad entre pasivo e inactivo

Usuario externo. – “Que es la persona que se encuentra en situación de comprador (o consumidor) de un producto o servicio”. (26)

Usuario interno. – “Que es el prestador del servicio; es aquella persona que se encuentra en estrecha relación con la empresa y está continuamente relacionándose con otro usuario interno (empleado) dentro de la misma empresa” (26)

Dimensiones

Accesibilidad. – “Hace referencia a la facilidad con que la atención sanitaria puede obtener en relación con las barreras organizacionales, económicas, culturales y emocionales”.

Calidad científico-técnica. – “Es la dimensión central de la calidad y la menos discutible, hace referencia a la capacidad de los proveedores de

utilizar el más alto nivel de conocimiento existente, para abordar los problemas en salud, significa atender las necesidades sanitarias en forma científica”.

Satisfacción. - “Se define como el grado en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con la expectativa del usuario. En un sentido amplio engloba a la dimensión aceptabilidad”. (28)

Niveles de Satisfacción. – “los usuarios perciben uno de 3 niveles de satisfacción”:

Insatisfacción

“Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente es decir no alcanza el 80% óptimo del umbral de satisfacción”.

Satisfacción

“Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente es decir sobrepasa el 80% óptimo del umbral de satisfacción”.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis General

Hi: La calidad es óptima en los consultorio externo del servicio de obstetricia del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco

Ho: La calidad no es óptima en los consultorio externo del servicio de obstetricia del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco

2.6. variables (Dimensiones e indicadores)

2.6.1. Variable:

Calidad de la atención en consultorio externo

Dimensiones:

Accesibilidad

Calidad científico-técnica

Satisfacción

Indicadores:

Limpieza, instalación Física, prestacional del personal, comodidad, tramites de ingreso, tiempo de espera, identificación del personal, trato, información, privacidad, seguridad y satisfacción

2.7. Operativización de variables

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION	CATEGORIA
Calidad de atención en consultorio externo	Dimensión Estructura Accesibilidad	Infraestructura	Nominal, politómica	Muy Bueno Bueno Regular Malo Muy Malo
		Limpieza	Nominal, politómica	Muy Bueno Bueno Regular Malo Muy Malo
		Presentación de personal (identificación)	Nominal, politómica	Muy Bueno Bueno Regular Malo Muy Malo
		Comodidad	Nominal, politómica	Muy Bueno Bueno Regular Malo Muy Malo
		Tramites de ingreso,	Nominal, politómica	Muy Rápido Rápido Regular Lento Muy Lento

		tiempo de espera,	Nominal, politómica	Muy poco poco Regular Lento Muy Lento
Dimensión Proceso	Calidad científico-técnica	Presentación de personal (identificación)	Nominal, politómica	Si No
		Trato del personal	Nominal, politómica	Muy Bueno Bueno Regular Malo Muy Malo
		Información, recibida	Nominal, politómica	Muy Bueno Bueno Regular Malo Muy Malo
Dimensión Resultado	Satisfacción	Privacidad	Nominal, politómica	Muy Bueno Bueno Regular Malo Muy Malo
		Satisfacción	Nominal, politómica	Muy Bueno Bueno Regular Malo Muy Malo

CAPITULO III

3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación.

Se realizo en forma “Descriptivo, Retrospectivo y trasversal”.

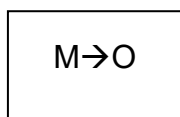
3.1.1. Enfoque.

Con un “enfoque cuantitativo”, se realizó en base a estadística de las calidades de atención recibida por los usuarios que acuden para su atención en consultorio externos en el HRHVM Huánuco

3.1.2. Alcance o nivel.

“Es el tipo descriptivo por lo tanto describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos, lo cual permitirá detallar como son y como no manifiestos estos”

3.1.3. Diseño.



M: muestra de estudio

O: información (recolección de datos) recogida de la muestra

3.2. Población y muestra.

3.2.1. Población:

Son los usuarios del “consultorio externo de obstetricia Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano”. La población en estudio se determinó obteniendo los atendidos en el año 2017. “Para determinar la cantidad de usuarios atendidos ha sido necesario acudir a la oficina de estadística de dicho hospital y recoger la información requerida. Este dato obtenido representa a una población finita y accesible”.

Los usuarios que soliciten atención en el consultorio externo de obstetricia del “Hospital Regional Hermilio Valdizán”. es 2705, recopilado del registro de historias clínicas

3.2.2. Muestra

Se determino la muestra de la población de usuarios que solicitaron atención en el consultorio Externo de obstetricia del “Hospital Regional Hermilio Valdizán”, esto de acuerdo al número de usuarios atendidos en 2018, Se determina con las siguiente manera:

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

n = Tamaño de la muestra

N= Población total

P= probabilidad de éxito 50%

q = probabilidad de fracaso 50%

e = margen de error 5%

z = coeficiente de confiabilidad 95% (1.96)

$$n = \frac{2705 * (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{(2705-1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

Resultado de la operación n= 336.495777

Muestra final n=336 usuarios

Esto viene a ser el número de usuarios que fueron encuestados que se recolecto los datos sobre la calidad de atención en los consultorio externo de obstetricia del “Hospital Regional Hermilio Valdizán”.

Criterios de Selección

Criterios de inclusión.

- Los usuarios que fueron atendidos en el consultorio de obstetricia, sean mayores de 15 años.
- Que hayan sido atendidos en el periodo de la investigación o a la persona que acompañe que no pueda darnos la información..
- Participación voluntaria.

Criterios de Exclusión

- Menores de 15 años, ya que estos se cohiben para responder las preguntas adecuadamente,
- Personas que no deseen ser entrevistadas

3.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos.

Se utilizará una ficha de encuesta, esta comprende: 2 partes:

1. Información sociodemográfica que son datos generales de importancia para poder establecer la casuística más amplia.
2. Calidad de atención en el consultorio externo en donde se encuentran el desarrollo de las dimensiones: de la pregunta 10 a la 13 está enmarcado a la dimensión estructura o accesibilidad a los servicios de salud; de la pregunta 14 a la 16 comprende la dimensión proceso, relacionado a la Calidad científico-técnica; y de la pregunta 17 a la 21 es la dimensión resultada, que es el que mide la satisfacción propiamente.

Se evaluó la calidad de atención del servicio, con la escala de Likert: “(1), Muy malo (2), Malo (3), Regular (4), Bueno (5), Muy bueno (6)”, etc.

3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Se procesó la información según la información obtenida a través de los siguientes pasos:

- Los datos de las encuestas de acuerdo a las variables estudiadas se procesaron en softwares.

- Se registrará los hallazgos en los programas estadísticos de SPSS Y EXCEL, WORD. versión 23
- La tabulación de información se hará según las variables
- Se utilizó estadística que describe (porcentaje, frecuencia, media, desviación estándar)
- Los resultados se presentarán según tablas y gráficos estadísticos

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo De Los Datos:

4.1.1. Análisis de las características sociodemográficas

Tabla N° 1. “FRECUENCIA DE LA EDAD DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

CARACTERISTICAS SOCIO DEMOGRAFICAS		
EDAD	N= 336	%
15-19	27	8.0
20-24	57	17.0
25-29	77	22.9
30-34	45	13.4
35-39	21	6.3
40-44	24	7.1
45-49	42	12.5
50-54	20	6.0
55-59	9	2.7
60-64	4	1.2
65-79	7	2.1
71-74	3	0.9
TOTAL	336	100

FUENTE: ELABORACION PROPIA – FICHA DE RECOLECCION DE DATOS 2018

Tabla N° 1: Se puede observar que la edad de las usuarias tiene mayor frecuencia es de 25 A 29 (77), seguido de las de 20 a 24 (57), seguido de 30

a 34 años (45), seguido de 45 a 49 años (42), seguido de 15 a 19 años (27), seguido de 40 a 44 años (24), seguido de 35 a 39 años (21), seguido de 50 a 44 años (20), seguido de 55 a 59 años (9), seguido de 65 a 69 (7) y de 60 a 64 (4),

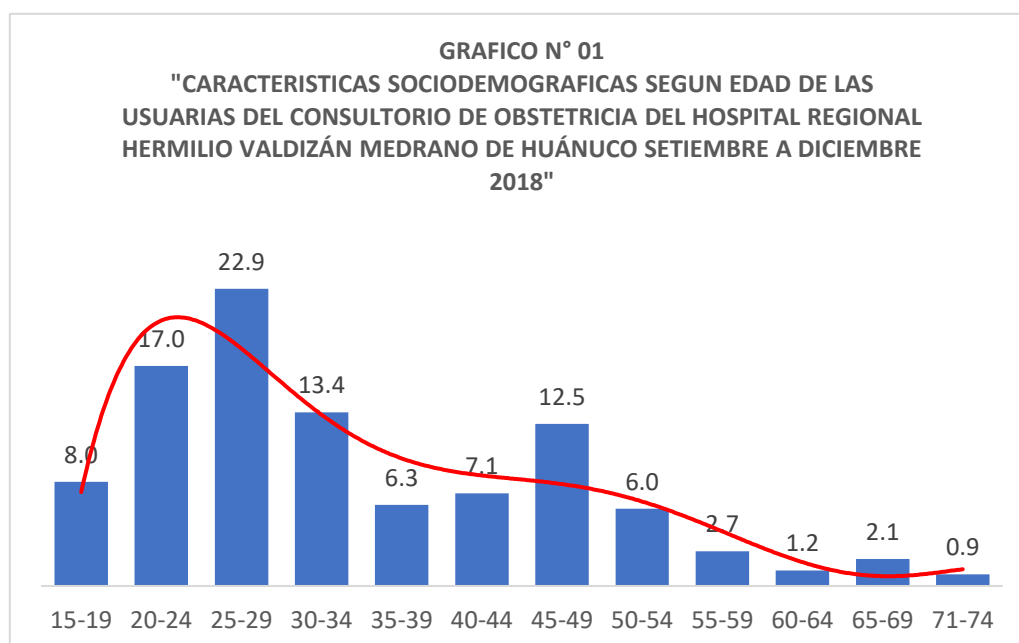


Gráfico N° 1. "CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS SEGUN EDAD DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACION PROPIA – FICHA DE RECOLECCION DE DATOS 2018

Gráfico N° 1 se puede ver que la línea tendencia es mayor el grupo etáreo de 25-29 años, 20-24 años, 30-34 años, 45-49 años y de 15 – 19 años, por lo que se puede concluir que las edades del extremo superior no son los que acceden con menos frecuencia a la atención con tendencia disminuir a partir de 35 años. El promedio fue de 34 años, la mediana de 30 años, la moda de 28 años, con una desviación estándar de 12.57, con una Varianza de la muestra de 158.1

Tabla N° 2. “PROCEDENCIA DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

CARACTERISTICAS SOCIO DEMOGRAFICAS		
PROCEDENCIA	N= 336	%
URBANO	261	77.7
RURAL	75	22.3

FUENTE: ELABORACION PROPIA – FICHA DE RECOLECCION DE DATOS 2018

Tabla N° 2: Se tiene con el mayor porcentaje de procedencia Urbano con 261 atendidas que es un 77.7%, y de origen rural con 75 casos que es un 22.3%, de un total de 336 usuarias encuestadas.

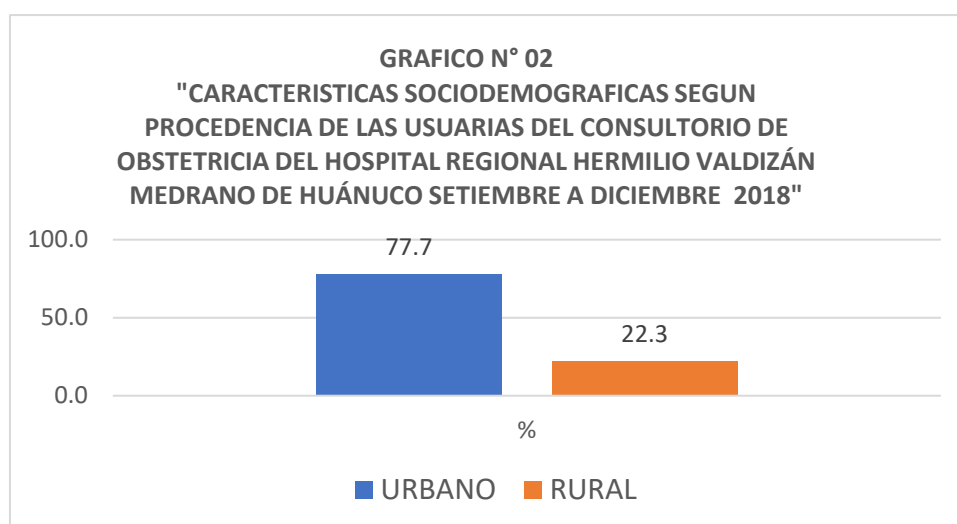


Gráfico N° 2. "CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS SEGUN PROCEDENCIA DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACION PROPIA – FICHA DE RECOLECCION DE DATOS 2018

Gráfico N° 2, se puede observar que los usuarios de origen urbano son los que más frecuencia presentan, esto es debido a la facilidad de accesibilidad a la población urbana

Tabla N° 3. “GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

CARACTERISTICAS SOCIO DEMOGRAFICAS		
GRADO DE INSTRUCCIÓN	N= 336	%
SECUNDARIA	138	41.1
SUPERIOR	119	35.4
PRIMARIA	77	22.9
INICIAL/ANALFABETA	2	0.6

FUENTE: ELABORACION PROPIA – FICHA DE RECOLECCION DE DATOS 2018

Tabla N° 3: se puede describir que en primer lugar son las usuarias con secundaria con un 41.1% (138), seguido con superior con un 35.4% (119), seguido con primaria con un 22.9% (77) y con inicial o analfabeta con un 0.6% (2) de un total de 336 usuarias encuestadas

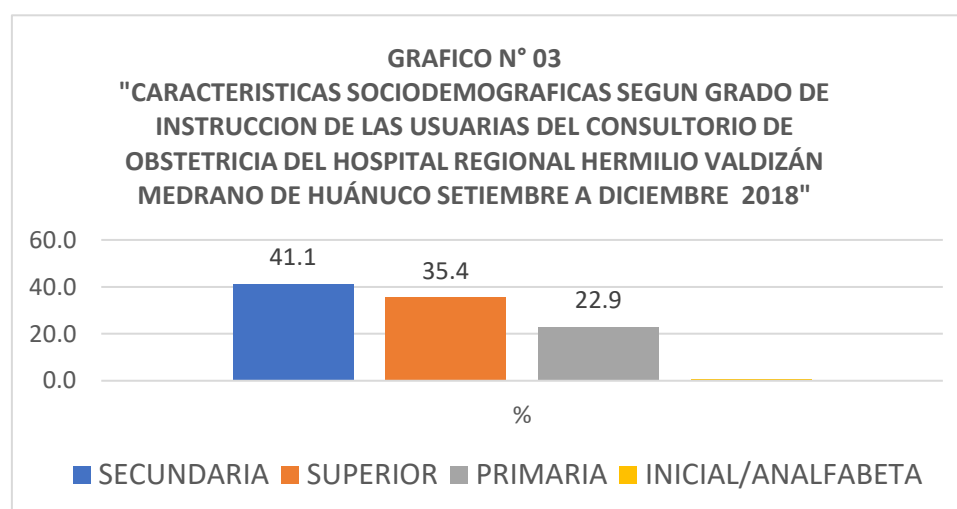


Gráfico N° 3. "CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS SEGUN GRADO DE INSTRUCCION DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACION PROPIA – FICHA DE RECOLECCION DE DATOS 2018

En grafico N°3 La suma de los grados más representativos es de 99.4%, siendo a diferencia el 0.6% analfabetas o de grado de instrucción inicial, lo cual demuestra que a menor grado de instrucción hay menos acceso a los servicios del servicio de obstetricia en cuanto al uso de planificación familiar. Teniendo probablemente relación con el factor cultural el machismo.

Tabla N° 4. “OCUPACION DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

CARACTERISTICAS SOCIO DEMOGRAFICAS		
OCUPACION	N= 336	%
INDEPENDIENTE	137	40.8
AMA DE CASA	132	39.3
ESTUDIANTE	48	14.3
EMPLEADA	19	5.7

FUENTE: ELABORACION PROPIA – FICHA DE RECOLECCION DE DATOS 2018

Tabla N° 4: se puede observar que se presentan las Independientes con 40.8% (137), seguido de amas de casa con un 39.3% (132), seguido de estudiantes con un 14.3% (48), seguido de empleadas con un 5.7% (19),

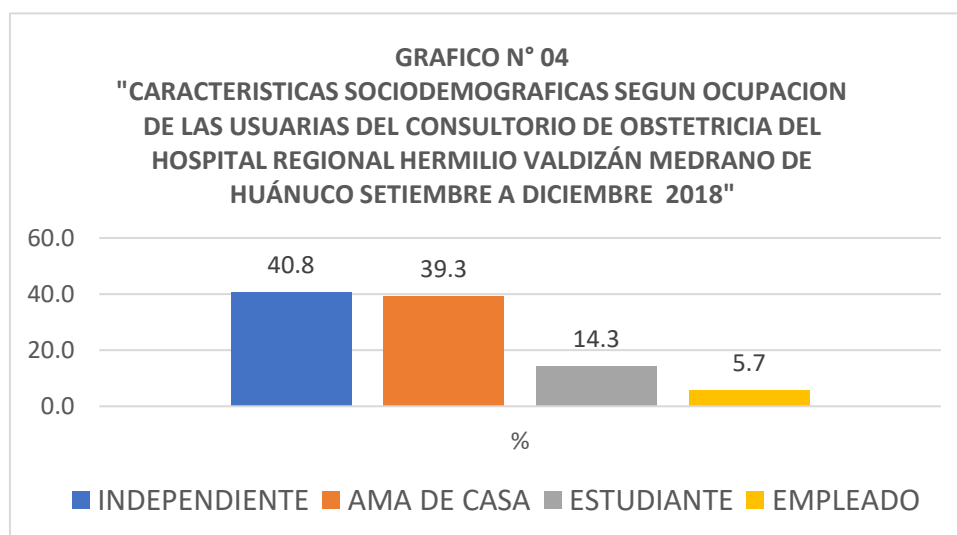


Gráfico N° 4. "CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS SEGUN OCUPACION DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACION PROPIA – FICHA DE RECOLECCION DE DATOS 2018

Gráfico N° 4 La mayor presencia está en intendentes y en amas de casa lo no guarda relación directa con el grafico anterior, por lo que sería materia de otra investigación.

Tabla N° 5. “ESTADO CIVIL DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

CARACTERISTICAS SOCIO DEMOGRAFICAS		
ESTADO CIVIL	N= 336	%
CONVIVIENTE	201	70.8
CASADA	66	23.2
SOLTERA	50	17.6
VIUDA	7	2.5
DIVORCIADA	6	2.1

FUENTE: ELABORACION PROPIA – FICHA DE RECOLECCION

Tabla N° 5: se observa que las convivientes son el 70.8% (201), seguido de las casadas con un 23.2% (66), seguido de las solteras con el 17.6% (50), seguido de las viudas con el 2.5% (7), seguido de las divorciadas con el 2.1%

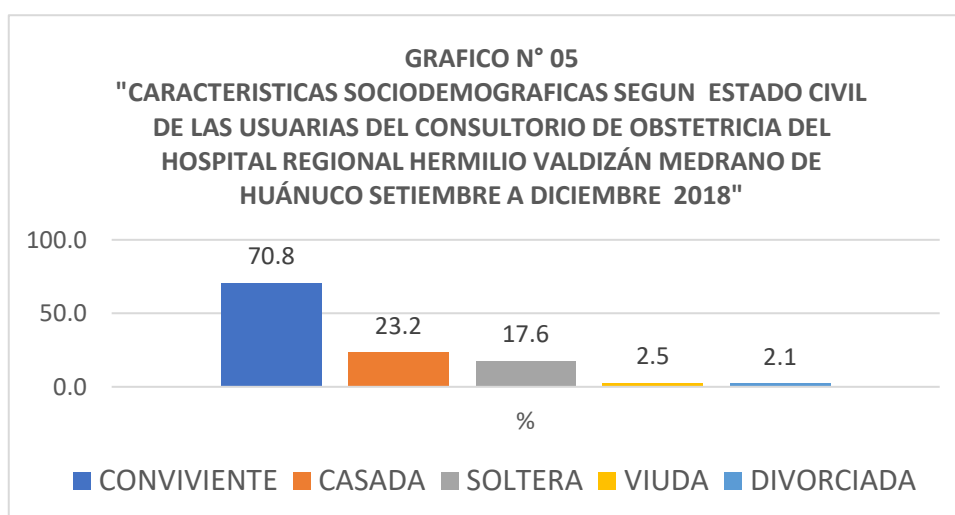


Gráfico N° 5. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS SEGUN ESTADO CIVIL DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACION PROPIA – FICHA DE RECOLECCION DE DATOS 2018

Gráfico N° 5: La predomina el estado civil conviviente con un 70.8%. Se puede apreciar que está en relación al factor cultural “Machismo” donde no hay una estabilidad conyugal.

Tabla N° 6. “TIPO DE SEGURO DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

CARACTERISTICAS SOCIO DEMOGRAFICAS		
TIPO DE SEGURO	N= 336	%
SIS	205	61.0
NINGUNO	85	25.3
OTRO	32	9.5
FOSPOLI	14	4.2

FUENTE: ELABORACION PROPIA – FICHA DE RECOLECCION DE DATOS 2018

Tabla N° 7: Se presenta el Seguro integral de Salud, con un 61% (205), seguido de usuarias sin seguro con un 25.3% (85), seguido de otros tipos de seguros con un 9.5% (32), seguido de FOSPOLI con un 4.2% (14).

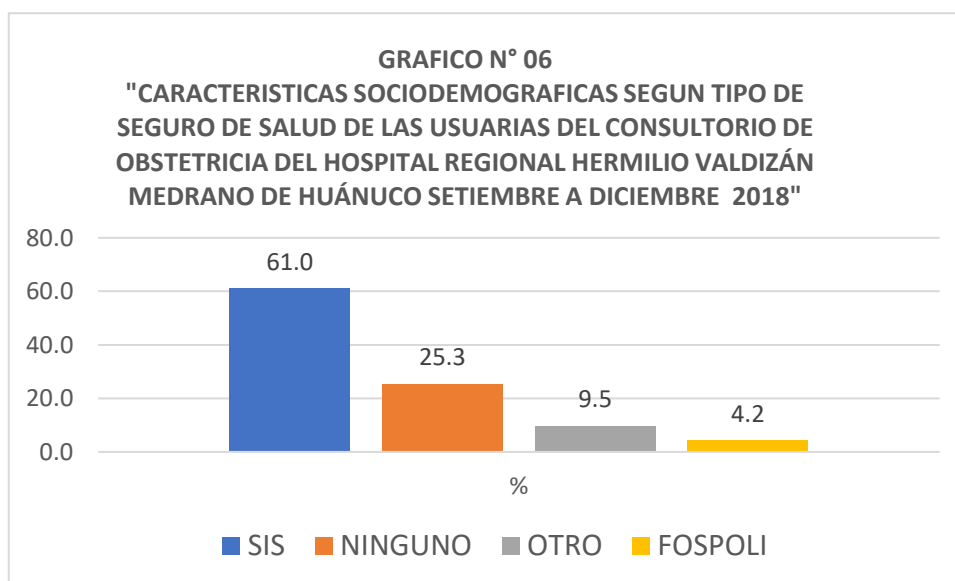


Gráfico N° 6. "CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS SEGUN TIPO DE SEGURO DE SALUD DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACION PROPIA – FICHA DE RECOLECCION DE DATOS 2018

Gráfico N° 7: se puede resaltar que el 61% son asegurados SIS, pero con gran preocupación que un 25.3% no cuentan con ningún tipo de seguros. Lo cual es un indicador negativo

4.1.2. Análisis de los resultados Según Dimensiones

Dimensión Estructura

Tabla N° 7. "LIMPIEZA DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Valido	Muy Bueno	21	6.3	6.3	6.3
	Bueno	230	68.5	68.5	74.7
	Regular	79	23.5	23.5	98.2
	Malo	6	1.8	1.8	100.0
	TOTAL	336	100	100	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Tabla N° 7: En cuanto a la limpieza del consultorio externo se presenta resultado bueno con un 68.5% (230), seguido de regular con un 23.5% (79), seguido de Muy bueno con un 6.3% (21) y por último con un 1.8% (6) como malo.

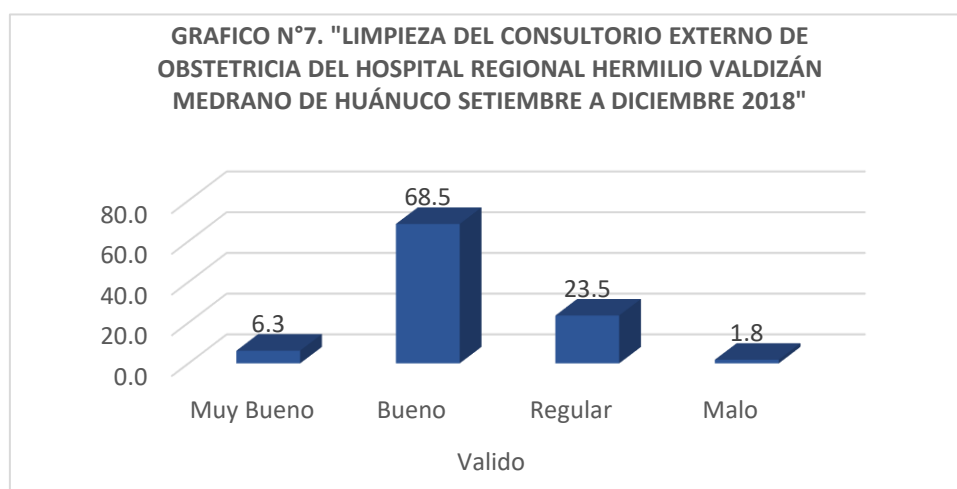


Gráfico N° 7. GRAFICO N°8. "LIMPIEZA DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS EXCEL

Gráfico N° 7: se puede observar que, en cuanto a la limpieza del consultorio externo, los resultados fueron: el 68.5% es bueno, el 23.5% regular, el 6.3% muy bueno, y el 1.8% malo. Lo cual se puede concluir que, según la suma de los resultados de muy bueno, bueno se tiene un 74.8%, el cual es un indicador positivo de Limpieza.

Tabla N° 8. "PRESENTACION EN ASEO DEL PERSONAL DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Valido	Muy Bueno	15	4.5	4.5	4.5
	Bueno	302	89.9	89.9	94.3
	Regular	19	5.7	5.7	100.0
	TOTAL	336	100	100	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Tabla N° 8: En cuanto a la presentación del personal, se presentan los resultados con: bueno con un 89.9% (302), seguido de regular con un 5.7% (19), y Muy bueno con un 4.5% (15)

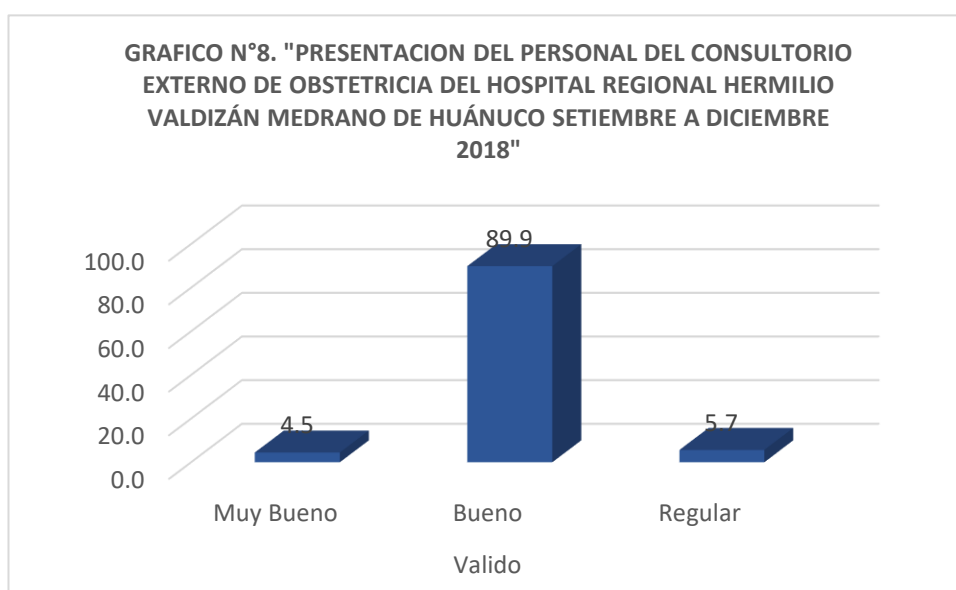


Gráfico N° 8. GRAFICO N°9. "PRESENTACION DEL PERSONAL DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Gráfico N° 8: se puede observar que, en cuanto a la presentación del personal, los resultados fueron: el 89.9% es bueno, el 5.7% regular, el 4.5% muy bueno, y ningún resultado como malo, el cual es un indicador positivo.

Tabla N° 9. “ESTADO DE CONSERVACION DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Valido	Muy Bueno	6	1.8	1.8	1.8
	Bueno	179	53.3	53.3	55.1
	Regular	151	44.9	44.9	100.0
	TOTAL	336	100	100	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Tabla N° 9: Se puede observar que el 53.3% (179) es bueno, seguido de 44.5% (151) es regular, y por último con un 1.8% (6) es muy bueno.

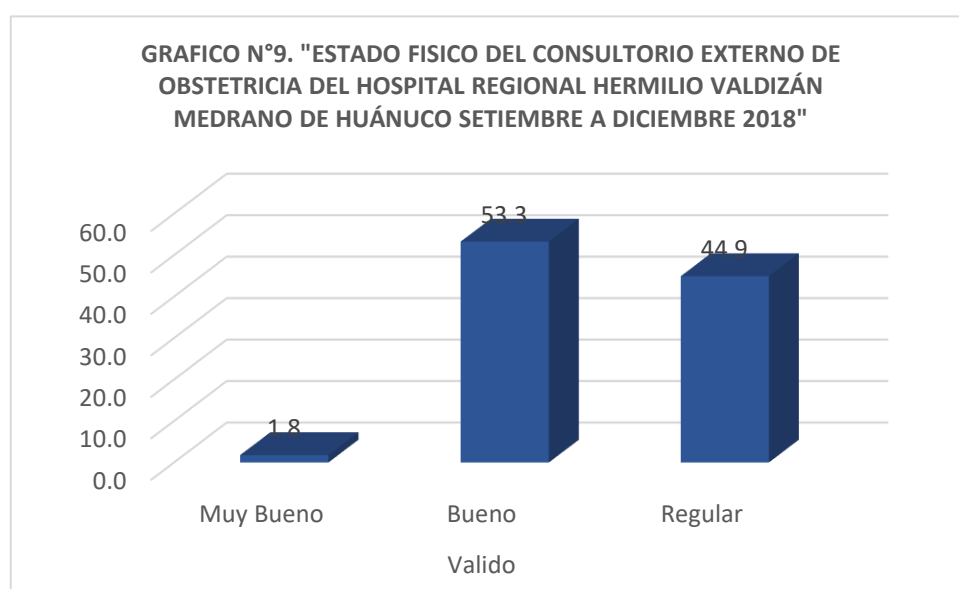


Gráfico N° 9. GRAFICO N°10. "ESTADO FISICO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Gráfico N° 9: El estado físico de los consultorios el 53.3% es bueno, el 44.9 es regular, y el 1.8 es muy bueno. Y por defecto el no hay respuestas negativas, en cuanto a indicador de calidad estaría en proceso.

Tabla N° 10. “EL CONFORT DE LAS CAMILLAS Y SILLETERIA DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Valido	Muy Bueno	8	2.4	2.4	2.4
	Bueno	235	69.9	69.9	72.3
	Regular	74	22.0	22.0	94.3
	Malo	16	4.8	4.8	99.1
	Muy Malo	3	0.9	0.9	100.0
	TOTAL	336	100	100	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Tabla N° 10: Se puede observar que el 69.9% (235) es bueno, seguido de 22.0% (74) es regular, seguido de 4.8% (16) malo, seguido de muy bueno con un 2.4% (8) y por último con un 0.9% (3) es muy malo.

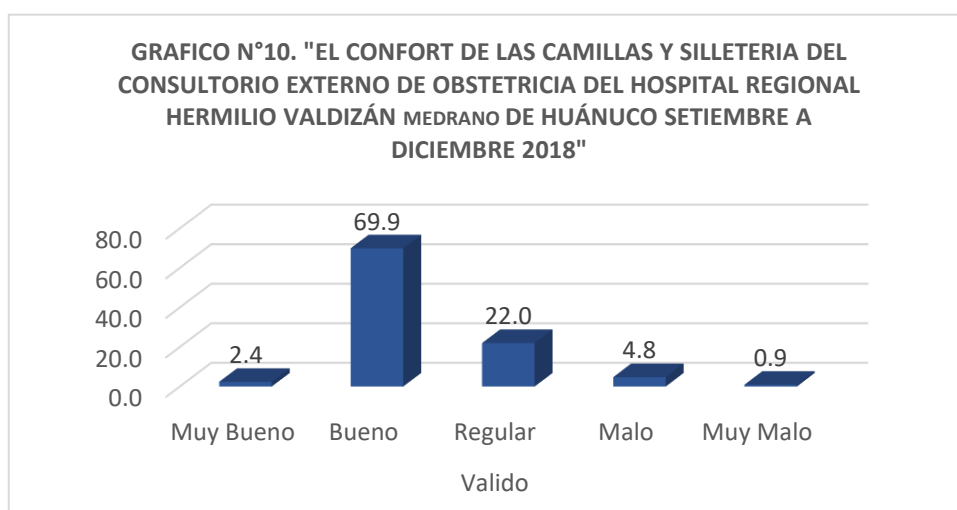


Gráfico N° 10. GRAFICO N°11. "EL CONFORT DE LAS CAMILLAS Y SILLETERIA DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Gráfico N° 10: El resultado es: el 69.9% es bueno, el 22% es regular, el 4.8% es malo, el 2.4% es muy bueno, el 1.8% es muy bueno y el 0.9% es muy malo. El cual es un indicador positivo.

A) Dimensión Proceso

Tabla N° 11. “LOS TRAMITES DOCUMENTARIOS PREVIOS A LA ATENCION DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Valido	Rápido	199	59.2	59.2	59.2
	Regular	81	24.1	24.1	83.3
	Lento	54	16.1	16.1	99.4
	Muy Lento	2	0.6	0.6	100.0
	TOTAL	336	100	100	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Tabla N° 11: Se puede observar los tramites documentarios fue, rápido con un 59.2% (199), seguido de regular con un 24.1% (81), seguido de lento con un 16.1% (54) y por último con un 0.6% (2) fue muy lento.

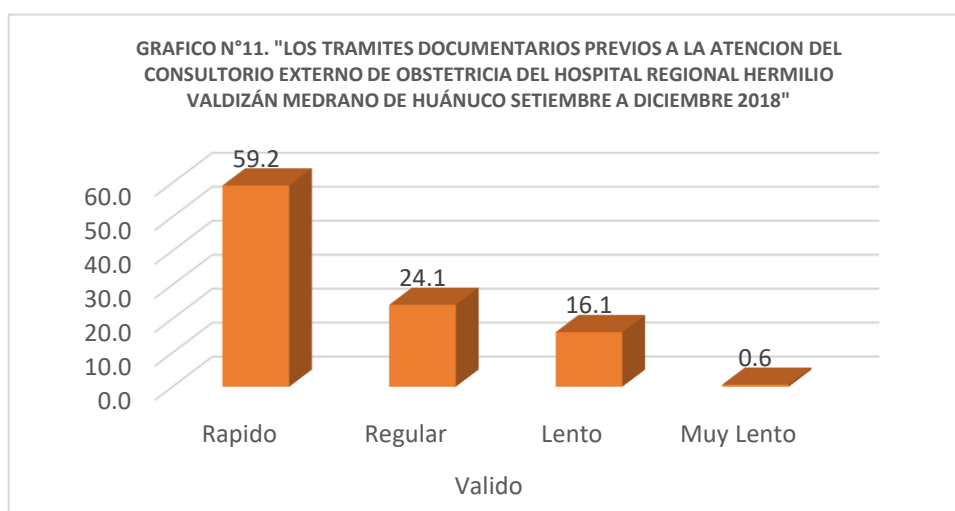


Gráfico N° 11. GRAFICO N°12. "LOS TRAMITES DOCUMENTARIOS PREVIOS A LA ATENCION DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Gráfico N° 11: El resultado es: el 59.2% es bueno, el 24.1% es regular, el 16.1% es malo, el 2.4 es muy bueno, el 1.8 es muy bueno y el 0.9% es muy malo. El indicador en mención estaría en proceso de mejoramiento.

Tabla N° 12. “EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Valido	Muy poco	6	1.8	1.8	1.8
	Poco	196	58.3	58.3	60.1
	Regular	70	20.8	20.8	81.0
	Mucho	64	19.0	19.0	100.0
	TOTAL	336	100	100	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Tabla N° 12: Se puede observar el tiempo espera es poco con un 58.2% (196), seguido de regular con un 20.8% (70), y Mucho con un 19.0% (64)

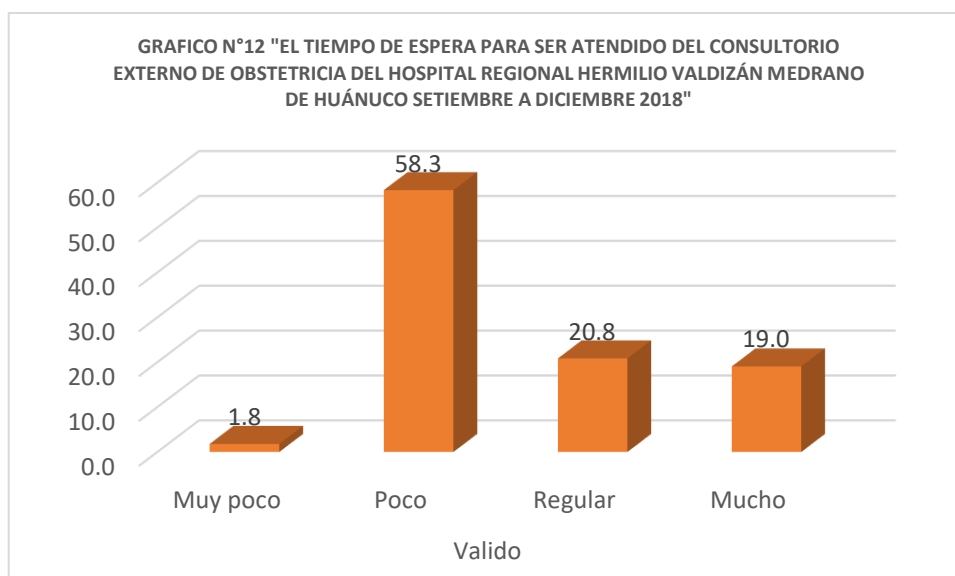


Gráfico N° 12. GRAFICO N°13 "EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Gráfico N° 12 Según el tiempo de espera se tiene los siguientes resultados: con un 58.3% poco, seguido con 20.8% regular, seguido de 19 % mucho, y con un 1.8% Muy poco. En conclusión, entre el trámite documentario y el tiempo de espera son similares, esto es debido a que solo hay un consultorio por cada servicio de atención lo cual hace que la demanda es muy alta y congestiona el consultorio externo.

Tabla N° 13. “SE IDENTIFICO EL PERSONAL DE SALUD QUE ATIENDE EN EL CONSULTORIO EXTERNOS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Valido	Si	99	29.5	29.5	29.5
	No	237	70.5	70.5	100.0
	TOTAL	336	100	100	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Tabla N° 13: “Se tiene que el 70.5% (237) del personal de salud no se identificó adecuadamente, mientras que solo el 29.5% (99) si se identificó”.

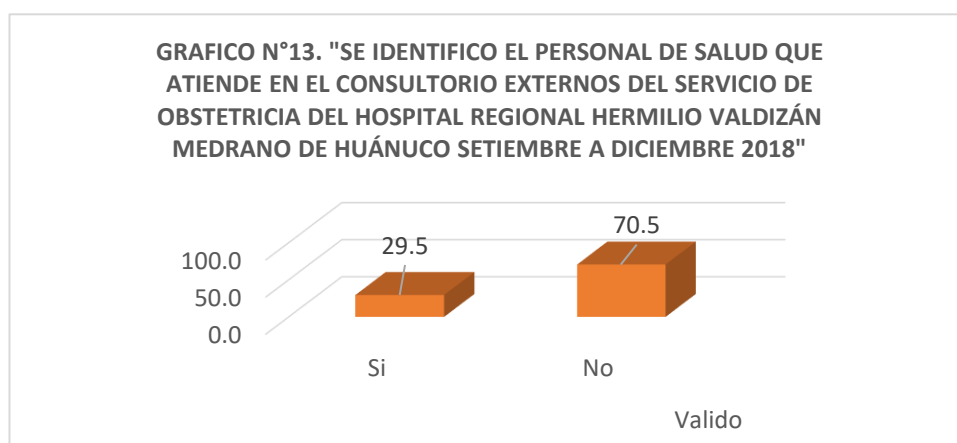


Gráfico N° 13. GRAFICO N°14. "SE IDENTIFICO EL PERSONAL DE SALUD QUE ATIENDE EN EL CONSULTORIO EXTERNOS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Gráfico N° 13 Se puede observar que el 70.5% no se identificó, y el 29.5% si se identificó, muchas veces el trato a la población se realiza en forma rutinaria, olvidando los 5 pasos de la consejería.

Tabla N° 14. “TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE SALUD DURANTE LA ATENCION EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Valido	Muy Bueno	23	6.8	6.8	6.8
	Bueno	286	85.1	85.1	92.0
	Regular	12	3.6	3.6	95.5
	Malo	15	4.5	4.5	100.0
	TOTAL	336	100	100	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Tabla N° 14: Se tiene que el 85.1% (286) realizo un Buen trato al usuario, el 6.8% (23) realizo muy buen trato, el 4.5% (15) realizó un mal trato, y el 3.6% (12) un regular trato.

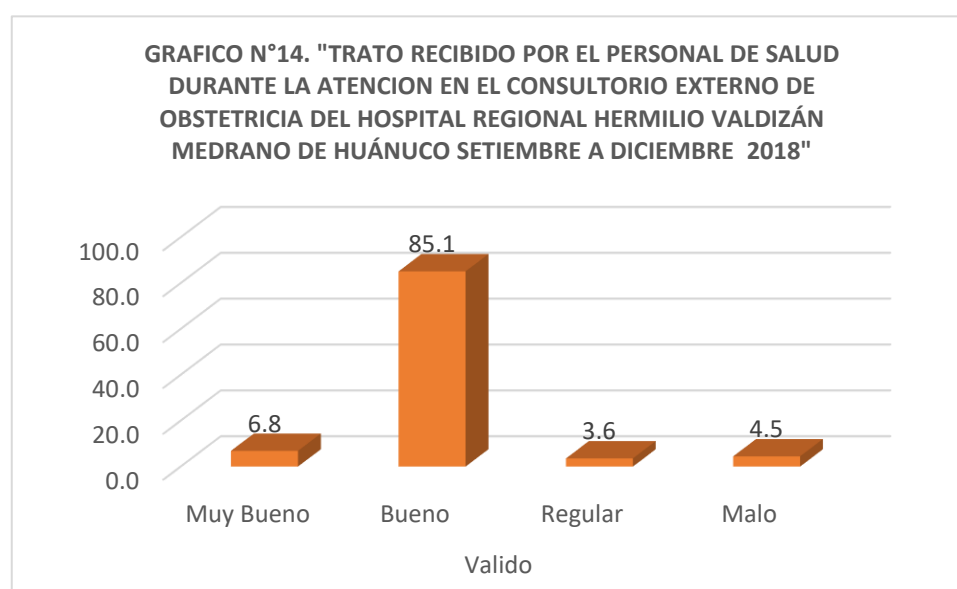


Gráfico N° 14. GRAFICO N°15. "TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE SALUD DURANTE LA ATENCION EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Gráfico N° 14 Se puede observar que el 85.1% Realiza buen trato, y el 6.8% realiza un muy buen trato, el 4.5% realiza un mal trato, y el 3.6% realiza un regular trato al usuario de consulta externa, lo que hace que más del 90% realiza un buen trato, lo cual es óptimo, pero debería ser el 100%.

Tabla N° 15. “LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN CONSULTA EXTERNA SOBRE EL MOTIVO DE SU CONSULTA FUE CLARA Y COMPRENSIBLE EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Valido	Muy Bueno	11	3.3	3.3	3.3
	Bueno	285	84.8	84.8	88.1
	Regular	25	7.4	7.4	95.5
	Malo	15	4.5	4.5	100.0
	TOTAL	336	100	100	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Tabla N° 15: Se tiene respecto información sobre su consulta que el 84.8% (285) recibió buena información clara sobre su consulta, el 7.4% (25) recibió en forma regular, el 4.5% recibió mala información, y el 3.3% recibió muy buena información

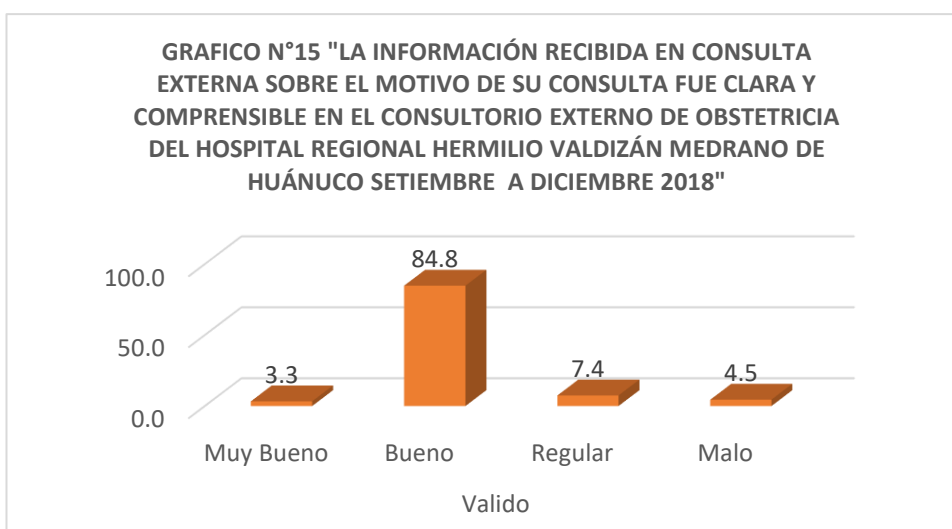


Gráfico N° 15. GRAFICO N°16 "LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN CONSULTA EXTERNA SOBRE EL MOTIVO DE SU CONSULTA FUE CLARA Y COMPRENSIBLE EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Gráfico N° 15 Se puede observar que el 84.8% recibió buena información, el 7.4 recibió regular información, el 4.5% recibió mala información y el 3.3% recibió muy buena información. En conclusión, es similar al grafico N°15.

C) Dimensión Resultados

Tabla N° 16. “LA PRIVACIDAD EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Valido	Muy Bueno	16	4.8	4.8	4.8
	Bueno	248	73.8	73.8	78.6
	Regular	41	12.2	12.2	90.8
	Malo	31	9.2	9.2	100.0
	TOTAL	336	100	100	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Tabla N° 16: Se tiene en cuanto a la privacidad de los consultorios el 73.8% (248) fue buena, el 12.2% (41) fue regular, el 9.2% (31) fue malo, y el 4.8% (16) fue muy bueno.

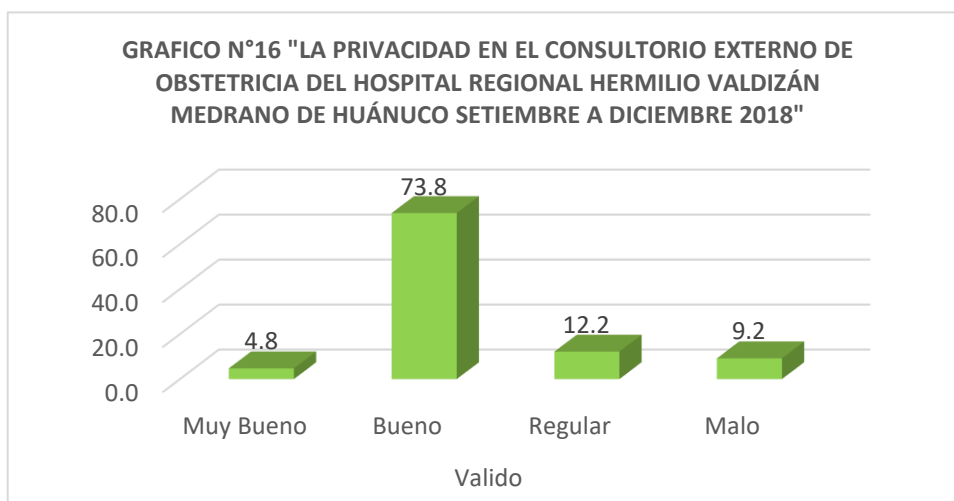


Gráfico N° 16. GRAFICO N°17 "LA PRIVACIDAD EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Gráfico N° 16 Se puede observar que según la privacidad del consultorio externo que el 73.8% es bueno, el 12.2% es regular, el 9.2% es malo, y el 4.8% es muy bueno. Se puede concluir que hay una adecuada privacidad dependiendo de las horas pico de atención, por lo que se menciona anteriormente la aglomeración de usuarias por la presencia de un solo tipo de consultorio para casa servicio

Tabla N° 17. “LA ATENCIÓN RECIBIDA EN CONSULTA EXTERNA SOLUCIONA LAS NECESIDADES DE SALUD, BRINDADA EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Valido	Si	293	87.2	87.2	87.2
	No	43	12.8	12.8	100.0
	TOTAL	336	100	100	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Tabla N° 17: Se tiene que el 87.2% (293) si soluciona sus necesidades de los usuarios, y el 12.8% (43) no soluciona.

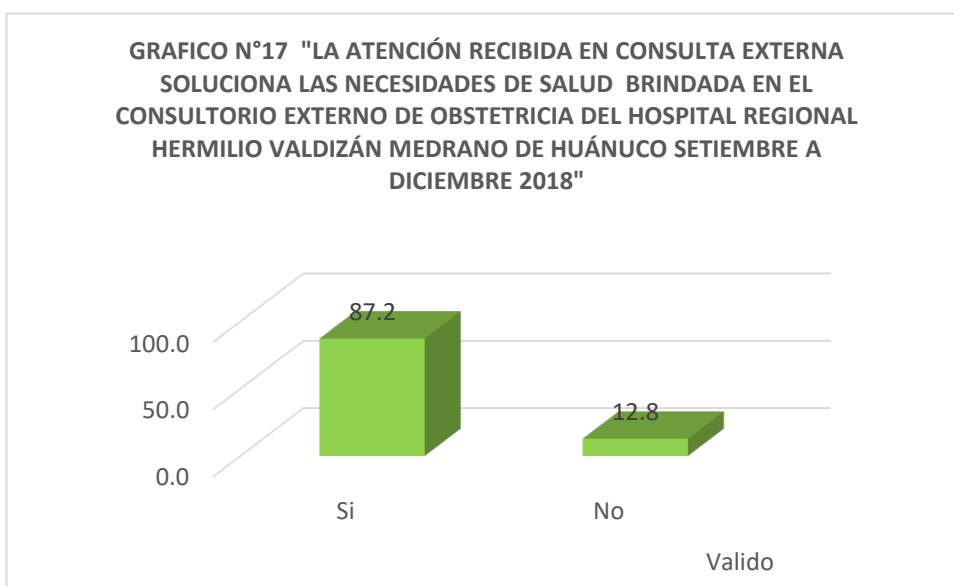


Gráfico N° 17. GRAFICO N°18 "LA ATENCIÓN RECIBIDA EN CONSULTA EXTERNA SOLUCIONA LAS NECESIDADES DE SALUD BRINDADA EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Gráfico N° 17 Se puede observar que el 87.2% soluciona, y el 12.8% no soluciona sus necesidades de consulta. Por lo que se concluye que, si se logra solucionar en un nivel óptimo, debido a que la brecha es por diversos motivos del, como información incompleta, mala organización desde el servicio de transporte hasta el consultorio. La mayor parte del usuario llega cansado, por lo que desean ser atendidos rápidamente.

Tabla N° 18. “LA SATISFACCION DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Valido	Muy Satisfecho	9	2.7	2.7	2.7
	Satisfecho	289	86.0	86.0	88.7
	Poco Satisfecho	36	10.7	10.7	99.4
	Muy Insatisfecho	2	0.6	0.6	100.0
	TOTAL	336	100	100	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Tabla N° 18 La satisfacción de la atención recibida se presenta de la siguiente manera, el 86% (298) está satisfecho, el 10.7% (36) está poco satisfecho, el 2.7% (9) está muy satisfecho, y el 0.6% (2), está muy insatisfecho.

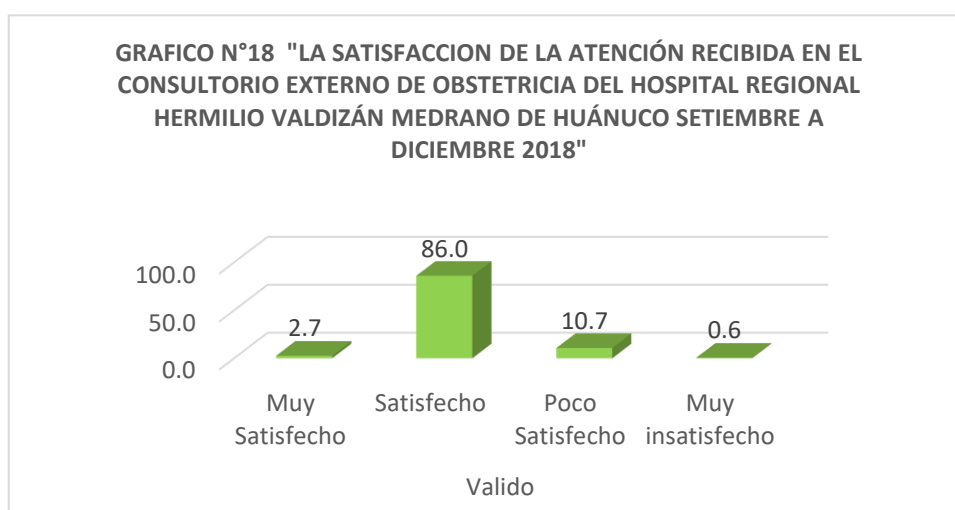


Gráfico N° 18. GRAFICO N°19 "LA SATISFACCION DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Gráfico N° 18 Se puede observar que el 86% está satisfecho, el 10.7% está poco satisfecho, el 2.7% está muy satisfecho, y el 0.6% está muy insatisfecho, si se suman los antagónicos tendríamos que el 88.7% están satisfechos, y el 11.3% estarían insatisfechos, lo cual la satisfacción positiva esta sobre la media.

Tabla N° 19. “RECOMENDARIA QUE SE ATIENDAN OTRAS PERSONAS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Valido	Si	317	94.3	94.3	94.3
	No	19	5.7	5.7	100.0
	TOTAL	336	100	100	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Tabla N° 19 en cuanto a la recomendación de atención a otras personas se presenta con un 94.3% (317) que sí, y con un 5.7% (19) que no.

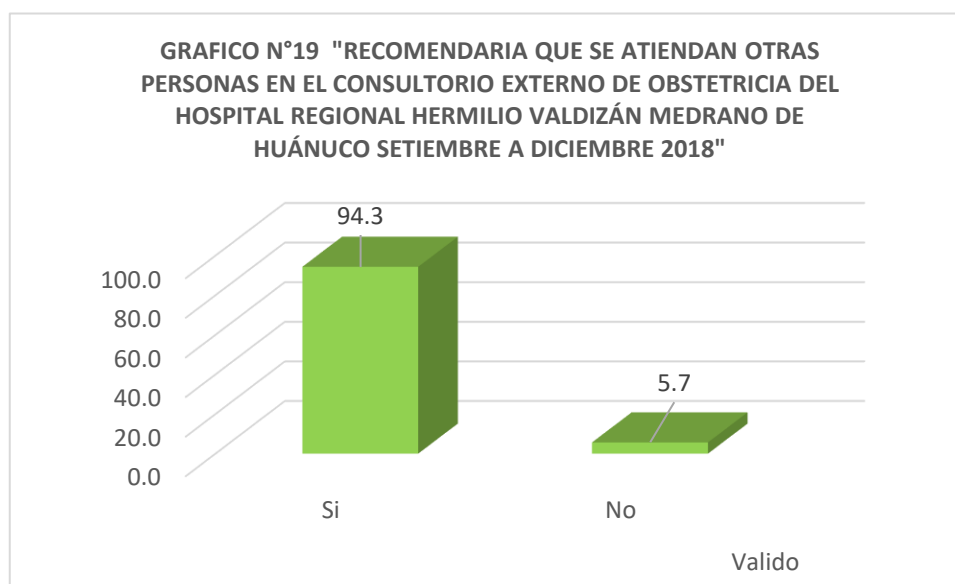


Gráfico N° 19. GRAFICO N°20 "RECOMENDARIA QUE SE ATIENDAN OTRAS PERSONAS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Gráfico N° 19 Se puede observar que el 94.3% si recomendaría a otras personas atenderse en el hospital regional, el 5.7% no recomendaría, por lo que se puede manifestar que se encuentra juntamente con la satisfacción de atención (tabla N° 19) es óptima y muy por encima de la media.

Tabla N° 20. “SUGERENCIA DE MEJORAMIENTO EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Valido	Tiempo de Espera	193	57.4	57.4	57.4
	Equipos y materiales	28	8.3	8.3	65.8
	Trato del personal	45	13.4	13.4	79.2
	Limpieza	18	5.4	5.4	84.5
	Atención Obstétrica	2	0.6	0.6	85.1
	Ninguna	50	14.9	14.9	100.0
	TOTAL	336	100	100	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

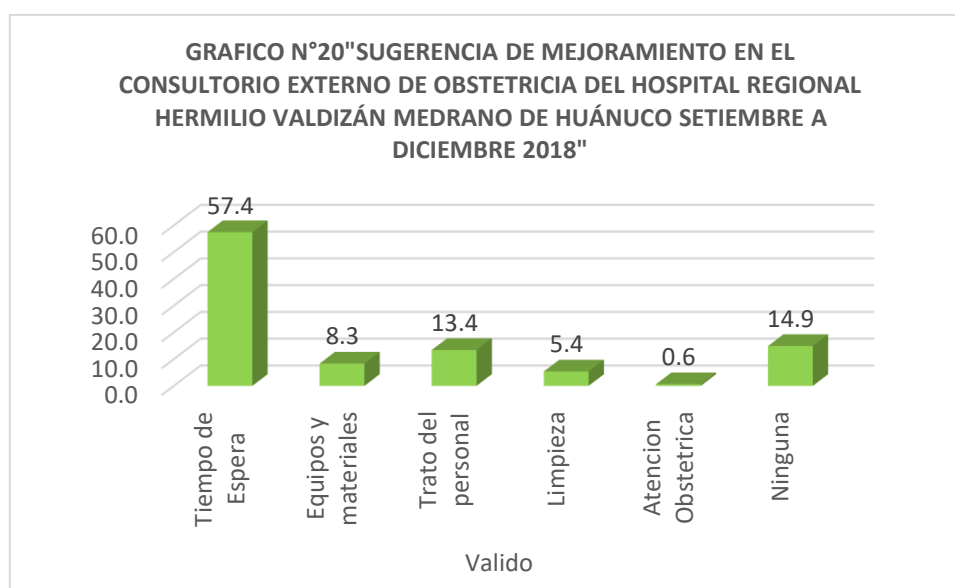


Gráfico N° 20. GRAFICO N°21 "SUGERENCIA DE MEJORAMIENTO EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018"

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

4.2. Discusión de resultados

4.2.1. Sustentación consistente

Tabla N° 21. “NIVEL OPTIMO DE SATISFACION EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

DIMENSIONES (%)	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
	A	b	c	d	E
Estructura – Accesibilidad	2.1	66.1	23.5	8.0	0.3
Proceso - Calidad Científica	13.2	56.6	3.7	3.0	23.5
Resultado- niveles de satisfacción	32	53	4.1	6.6	4.5
TOTAL	15.6	58.7	10.4	5.9	9.4
NIVEL OPTIMO a + b / NIVEL NO OPTIMO c+d+e	74.3		25.7		

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Tabla No 2 Se observa que para medir un nivel óptimo se considera que el total de la suma de muy bueno y bueno debe de ser mayor a 80%, en este caso solo llega a 74.3%.

El estudio sobre “calidad de atención en consultorio externo del servicio de obstetricia del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano- Huánuco setiembre a diciembre – 2018”. Se comprueba la hipótesis es falsa en cuanto lo resultados generales en donde se abstuvo el 74.3%. para considera optimo debe de sobrepasa el 80% en la suma de resultados de muy buenos y buenos, eso no quiere decir que haya una mala atención, para tal caso se consideraría que está en proceso.

Si desglosamos según dimensión, tenemos resultados variables o diferentes entre cada dimensión, lo cual nos permitirá ubicar donde se encuentra la dificultad.

Tabla N° 22. “NIVEL OPTIMO DE SATISFACION SEGÚN DIMENCION ESTRUCTURA EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

DIMENCION ESTRUCTURA %	MB	B	RE	M	MM
	a	b	c	d	e
PRESENTACION EN ASEO DEL PERSONAL	4.5	89.9	5.7	0.0	0.0
CONSERVACION DE LOS CONSULTORIOS	1.8	53.3	44.9	0.0	0.0
CONFORT DE LAS CAMILLAS Y SILLETERIA	2.4	69.9	22.0	4.8	0.9
TRAMITES DOCUMENTARIOS PREVIOS A LA ATENCION	0.0	59.2	24.1	16.1	0.6
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	1.8	58.3	20.8	19.0	0.0
TOTAL	2.1	66.1	23.5	8.0	0.3
NIVEL OPTIMO a + b / NIVEL NO OPTIMO c+d+e	68.2		31.8		

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Se observa se tiene un 68.2% para medición de un nivel óptimo, lo cual no logra, lo cual se consideraría en proceso

Tabla N° 23. “NIVEL OPTIMO DE SATISFACION SEGÚN DIMENCION PROCESO EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

DIMENCION PROCESO %	MB	B	RE	M	MM
	a	b	c	d	e
IDENTIFICACION EL PERSONAL DE SALUD QUE ATIENDE	29.5	0.0	0.0	0.0	70.5
TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL	6.8	85.1	3.6	4.5	0.0
INFORMACIÓN RECIBIDA EN CONSULTA EXTERNA	3.3	84.8	7.4	4.5	0.0
TOTAL	13.2	56.6	3.7	3.0	23.5
NIVEL OPTIMO a + b / NIVEL NO OPTIMO c+d+e	69.8		30.2		

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Se observa que se logra para una medida optima solo a un 69.8% lo cual no llega a un nivel óptimo, siendo el principal problema es la falta de identificación del personal de salud.

Tabla N° 24. “NIVEL OPTIMO DE SATISFACION SEGÚN DIMENCION RESULTADO EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO DE HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE 2018”

DIMENCION RESULTADO %	MB	B	RE	M	MM
	a	b	c	d	e
PRIVACIDAD EN LOS CONSULTORIO EXTERNO	4.8	73.8	12.2	9.2	0.0
ATENCIÓN RECIBIDA EN CONSULTA EXTERNA	87.2	0.0	0.0	0.0	12.8
SATISFACCION DE LA ATENCIÓN RECIBIDA	2.7	86.0	0.0	10.7	0.6
TOTAL	31.6	53.3	4.1	6.6	4.5
NIVEL OPTIMO a + b / NIVEL NO OPTIMO c+d+e	84.8		15.2		

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LOS DATOS OBTENIDOS. EXCEL

Se observa que si se logra un nivel óptimo según esta dimensión con un 84.8% que sobrepasa el 80% del umbral, para la cual estaría en un estado óptimo para esta dimensión.

En relación a nivel regional, el hospital regional realiza las atenciones según los estándares de calidad establecidos incluido los consultorio externo, lo cual para este periodo tiene calidad de atención, pero en relación a si es óptimo es decir la más alta calidad no se cumple, debido a deficiencia propias de las circunstancias que se presentaron en ese periodo como: ambientes deteriorados no adecuados por ejemplo funciona en container inadecuados para la atención, sistema de atención colapsado, etc.

El presente trabajo presento limitaciones, como personas no colaboradoras para ser encuestadas propias del cansancio de todo el trámite desde el ingreso hasta ser atendidas.

Todos estos datos indican que en general no se logra un óptimo nivel de atención según el resultado el 68.2 tiene calidad de atención, pero no llega al umbral 80%.

En los Antecedentes mencionados, se tiene que los estudios a nivel internacional, nacional y regional que miden la calidad de atención en un centro o establecimiento, algunos de ellos si tienen calidad de atención y otros

no, pero en relación a las características del porque no se llega, el caso de estudio presentado es único, ya que este fue realizado en el periodo en funcionamiento en el local del Hospital de contingencia. (debido a la construcción del Hospital Regional especializado).

CONCLUSIONES

Se puede concluir que la calidad de atención en el consultorio externo de obstetricia está en proceso en forma general, ya que no se logra llegar al 80% de umbral de calidad óptima al 74.3% de nivel de calidad de los encuestados.

Si evaluamos según la dimensión el 62.8% tiene la apreciación de calidad de atención no logrando lo óptimo y siendo en este caso el más bajo el de la conservación de los consultorios con el 53.3% seguido el del tiempo de atención con 58.3%, seguido de tramites documentarios con 59.2%

En la dimensión proceso se observa que se logra un 69.8% de calidad de atención, pero no optima siendo un punto importante la falta de identificación del personal que atiende con un 29.5%, mientras que el trato recibido por el personal es de 85.1%, y el de información recibida un 84.8% lo cual si es óptima en calidad de atención en ambos casos.

En cuanto a la dimensión resultado, se logró el 84.8% desglosándose se logra optimo en cuanto la atención recibida por el profesional de obstetricia con un 87.2% y la satisfacción en general con un 88.6%.

Se evidencia que si se soluciona en forma óptima sus necesidades en salud

Se evidencia en cuanto a la satisfacción del usuario es óptimo, por lo que si recomendarían el 94.3% a otras personas acudir a atenderse.

RECOMENDACIONES

Con esta investigación se ha permitido encontrar algunas deficiencias en cuanto a la atención brindada en el consultorio externo del servicio de obstetricia, que se sugiere a la Jefatura y Dirección del Hospital regional Hermilio Valdizán, organizar los planes de mejora continua de la calidad, basada en los estándares de calidad.

Específicamente en cuanto a este estudio, según las sugerencias de los usuarios brindadas. Como son: mejoramiento en el tiempo de espera, que tensionaron que, si es cierto que no es descontentos con el tiempo de espera actual, se podría mejorar a un tiempo menor, o facilitar para la atención múltiple en varios servicios el mismo día,

Mejorar el trato, si bien es cierto el tiempo de espera fue óptimo, se puede mejorar a un más, ya que el trato y empatía no es igual en todos los trabajadores involucrados en la atención desde su ingreso al nosocomio hasta que se retira el usuario,

En cuanto a la infraestructura, es un punto muy álgido ya que como es conocido el hospital de contingencia es temporal, donde los directivos han establecido de la mejor manera, en los locales que no son adecuado ni suficientes, esperando solucionar esto con la finalización del nuevo complejo Hospitalario de Hermilio Valdizán

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización panamericana de la Salud. La Cooperación de la OPS ante los procesos de reforma del sector salud, Washington D.C. OPS 1997
2. Ross Anna Gabriela, Zevallos José Luis y Infante Alberto Revista Panamericana de la Salud Publica - <https://sciclosp.org/rarticle/rpsp/2000.v8n1-2/93-98/es/>
3. Dr. Francisco Hernades Torres. Pág. 11-Primera edición diciembre 2012- "calidad de la atención a la salud en México a través de instituciones: 12 años de experiencia.
4. Dr. Humberto de Moraes Navaes: asesor de la OPS/OMS para américa latina y el caribe en el hospitales y sistemas de salud. Artículo "Implantación de programas de garantía de la calidad en los hospitales de américa latina y del caribe" pagina 94 y 95.
5. Cruz J. Historia de la calidad en excelencia p-1 en <http://www.Tecnologias y calidad. Galeón.com/calidad>
6. Gutarra, VA. Implementación de los círculos de calidad e el Instituto Superior Tecnológico. ITEC. Tesis de grado universitario Nacional mayor de San marcos Perú Lima -2002
7. American Society for Quality Control en: http://www.worldingo.com/ma/en/wiki/es/American-society_for Quality
8. Op. Cil.Cruz J.3
9. SUÑOL,R ,entrevista al Dr. Avedis Donabedian Ann Arbor, Michigan (EE.UU) Revista Calidad Asistencial 2001;16,58-59
10. Documento técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. RM N° 727-2009/2009/MINSA. Pag.13,14,19.

11. Econ. Andrés Chávez. Nilde, Lic. Adm. Mendoza Rodríguez, Rolin Jefes de la oficina de cooperación internacional y proyectos de inversión z..Lic. Adm.. Oscar Baldeón Aliaga. Jefe de Unidad de Proyectos, Región de salud Huánuco Plan Multianual de inversiones 2009-2013, <https://www.diresahuanuco.gob.pe> › COIN › plan20092013
12. Borre Ortiz, Yeis Miguel. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en el instituto prestadora de servicios de salud de barranquilla. Tesis obtener el título de magister en enfermería con énfasis en gerencia en salud. -Bogotá Colombia 2013
13. Quinteros Bolaños, Janine Lisette. Percepción de la calidad de atención de enfermería del centro de salud N° 2 de esmeraldas. Tesis para obtener el título de licenciada en enfermería- universidad Pontifica Universidad Católica de Ecuador sede Esmeralda. 2016.
14. Rodríguez García, Natalia Carolina, Caballero Caballero, Katherine Solange. Calidad de Atención, desde la perspectiva del usuario en el centro de diagnóstico terapéutico del Hospital San Juan de Dios. Tesis para obtener el título de administrador público y Licenciado en gobierno Regional y Gestión Pública. Universidad académica de Humanismo cristiano. Santiago, Chile 2013
15. Boza Orosco Raquel, Solano Castro Evelin. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del Hospital nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera.. Tesis para optar el título de Magister en Administración de servicios de salud. San José, Costa Rica 2017
16. Estrada Zambrano, Johana Stefanie; Ordoñez Riascos, Edgar Alfonso. Calidad en la Atención de pacientes con Enfermedades Crónicas (Hipertensión Arterial) en una IPS pública. Tesis para optar el título de especialista en auditoría en salud. San Juan de Pasto - Colombia en el año 2013

17. Díaz Guevara, Mirella. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud, Hospital Tito Villar. Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería. Cajamarca (Bambamarca).
- 18.- Quetti Ivonne Siaden Tuanama. Calidad de Atención en la consulta externa del hospital de san juan de Lurigancho. Tesis para optar el grado de maestría en medicina con mención en gerencia de servicios Lima Perú 2016
19. Miguel Angello Leónidas Tinoco Begazo. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P.N.P. LUIS NICACION SAENZ. Lima Peru 2015.
20. Huamán Quiña Salomón. Percepciones de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I José Soto Cadenillas Chota - Chiclayo – Perú – 2014
21. Nolasco Bravo Diana. percepción del parto eutócico. Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. Para optar el título de magister en ciencias de la salud. UDH 2015
22. Cuenca Ordoñez, Lisbeth Melissa. Nivel de Satisfacción del usuario Frente a la calidad de atención de salud de la consulta externa en el centro de salud Carlos Showing Ferrari. Para optar el título de profesional de licenciada en Enfermería. Huánuco Perú 201
23. Urbina Rosas Kim Jannet. Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden a centro de salud Carlos Showing Ferrari. Para obtener el grado académico de magister en ciencias de la salud. Huánuco Perú 2017
24. Del Águila Sanoni Rosalina. Ismiño Jesus Eulalia, Calidad de Atención del Profesional de Enfermería y Satisfacción del usuario, en el servicio de emergencia del Hospital de contingencia Tingo María. Para la obtención del grado de magister en ciencias de la salud. Tingo María - Huánuco 2017

25. Veliz Rojas, María Isabel, Villavicencio Aparco Ruth. calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la DISA II lima sur. Tesis para optar el grado de magister en Gerencia social. Lima Perú.
26. Norma técnica de estándares de calidad para el Tercer Nivel de atención en salud-MINSA , Lima Perú.
- 27.28. Garvin David. En: <https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/las-8-dimensiones-de-la-calidad-de-garvin/>
28. Rodríguez Puerta Alejandro <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>.

ANEXOS

ANEXO No 01



Dirección Regional de Salud Huánuco
Hospital Regional Herminio Valdizán Hco.

"DECENIO DE LA IGUALDAD PARA MUJERES Y HOMBRES"
"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Huánuco, 01 de Marzo de 2019.

CARTA N° -2019-GRH-DRS-HRHVMH-HCO-DE-UADI.

MINSA	UNIDAD:	REGIÓN:
DOC N°	1396003	INVESTIGADOR
EXP N°	924966	
FOLIO N°	02	

Sra.

GARCIA PONCE, Mary Luz

Alumnos de la Escuela de Post Grado, de la Universidad de Huánuco

Presente. -

ASUNTO : AUTORIZACIÓN para realizar proyecto de **INVESTIGACIÓN**.

REFERENCIA: Solicitud S/N de fecha 12 de Febrero de 2019 con TD 1344
PROVEIDO N° 011-2019-HRHVM-HCO-JDGO

Es grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y en respuesta al documento de la Referencia, en la cual solicita Autorización para realizar su Proyecto de Investigación, y contando con la opinión favorable de la Jefatura del Departamento de Gineco – Obstetricia, esta Dirección **AUTORIZA** la realización de su Proyecto de **INVESTIGACIÓN**, titulado "**CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO- HUÁNUCO**", para cuyo efecto debe de coordinar con la Jefatura del Departamento de Gineco – Obstetricia, a fin de que le brinde las facilidades del caso.

Sin embargo es pertinente recomendar que del proceso de la investigación desarrollada, la información obtenida y los resultados alcanzados, deban ser de carácter **RESERVADO Y CONFIDENCIAL**, debiendo ser utilizado solo con fines estrictamente académicas, a responsabilidad única de la investigadora. Por otro lado se le recuerda que debe alcanzar una copia del trabajo desarrollado a la Unidad de Apoyo a la Docencia.

Se remite la presente para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
Dirección Regional de Salud
Hospital Regional Herminio Valdizán Medrano

Med. LUIS G. VASQUEZ REYES
CMP. 38555 - RNE: 27796
DIRECTOR EJECUTIVO

LGVR/SDCA/sdca.
C.c. Archivo
Interesado

www.hospitalvaldizanhco.gob.pe

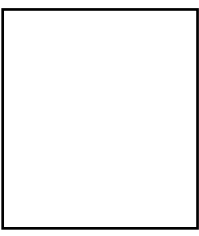
Calle San Juan Bosco 220 Jancao la
Esperanza Huánuco - Perú
Telf. (06251) 2400

CONSETIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificado
(a) con N° DNImediante el documento doy mi aceptación para la participación voluntaria: en el estudio de “CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIO EXTERNO DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO- HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE – 2018” el cual será desarrollado por la obstetra Mary luz García Ponce, “con la finalidad de conocer la opinión que tengo acerca de los servicios de consulta externa que aquí me brindan por lo cual considero que los resultados de este estudio serán para mejorar la calidad del servicio en la atención a los pacientes”.

“Se me ha explicado que la investigación no implica ningún riesgo y que los datos brindados serán confidenciales por ello acepto participar de este estudio”.

Firma del participante



Huella Digital

Testigo

Investigador

INVESTIGACION: “CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIO EXTERNO DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUANUCO 2018”

Estamos realizando un estudio para determinar a calidad de atención de consultorio externo del servicio de obstetricia en el “Hospital Hermilio Valdizán Medrano”, que servirá para Elaborar una tesis de post grado. Las respuestas serán anónimas. Las personas seleccionas para el estudio no se eligieron por su nombre sino al azar

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

I. INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

1. Edad:

≤ 17 años 18-29 años 30 a más años

2. Procedencia:

Urbano Rural

3. Grado de instrucción:

Inicial/Analfabeta Primaria Secundaria Superior

4. Ocupación:

Ama de casa Estudiante Empleado Independiente

5. Estado civil:

Casada Soltera conviviente Divorciada Viuda

6. Tipo de Seguro:

SIS

FOSPOLI

Ninguno

Otro

.....

II CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIO EXTERNO

1. ¿La limpieza de las Instalaciones físicas de consultorio externo, fue?:

Muy buena

Buena

Regular

Malo

Muy

Malo

2. ¿La Presentación del personal (Uniforme) de salud, le pareció?:

Muy buena

Buena

Regular

Malo

Muy

Malo

3. ¿Las instalaciones físicas (paredes, puertas, ventanas, pasillos) de consultorio externo, le pareció?

Muy buena

Buena

Regular

Malo

Muy

Malo

4. ¿El confort y comodidad de las camillas, silletería de consultorio externo, le pareció?:

Muy buena

Buena

Regular

Malo

Muy

Malo

Dimensión proceso.

5. ¿los tramites documentarios que realizó previamente a la atención por consulta externa, le pareció?:

Muy rápido Rápido Regular Lento Muy

Lento

6. ¿El tiempo de espera para ser atendido en consulta externa desde que realizo el trámite documentario hasta que fue atendido, le pareció?

Muy poco Poco Regular Mucho Mucho

mas

7. ¿Se identificó el profesional que la atendió (nombre y profesión)?

Si No

8. ¿El trato que recibió del personal de salud, le pareció?:

Muy buena Buena Regular Malo Muy

Malo

9. ¿la información recibida en consulta externa sobre el motivo de su consulta fue clara y comprensible?:

Muy buena Buena Regular Malo Muy

Malo

10. ¿Cuándo se atendió en consulta externa la privacidad le pareció?:

Muy buena Buena Regular Malo Muy

Malo

11. ¿La atención recibida en consulta externa, soluciona sus necesidades de salud?:

Sí No

12. ¿En general satisfacción de la atención recibida en el hospital?:

Muy Satisfecho Satisfecho
 Poco Satisfecho Muy Insatisfecho

13. ¿Recomendaría usted atenderse en el hospital?:

Sí No

14. ¿Sugerencia para mejorar la atención?:

Tiempo de espera Trato del personal
 Limpieza
Equipos y materiales Atención Obstétrica Ninguna

ANEXO No 04

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

TÍTULO: “CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIO EXTERNO DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO- HUÁNUCO SETIEMBRE A DICIEMBRE – 2018”

1. FORMULACION DEL PROBLEMA	2. OBJETIVOS	3. HIPOTESIS	4. VARIABLES DEL ESTUDIO	5. DIMENSIONES	6. INDICADORES	7. TECNICAS E INSTRUMENTOS	8. METODOLOGIA DISEO POBLACIONAL Y MUESTRA
GENERAL ¿Cuál es la "calidad de atención que reciben las/los usuarios en el consultorio externo del servicio de obstetricia del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco setiembre a diciembre 2018"?	"Determinar la calidad de atención que reciben las/los usuarios en el consultorio externo del servicio de obstetricia del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco setiembre a diciembre 2018"			Estructura	Limpieza	TECNICA	Método Científico
					Presentación del personal	Encuesta	Tipo de investigación Descriptivo, Retrospectivo y transversal
					Infraestructura		Enfoque Cuantitativo
					Comodidad	INSTRUMENTO	Nivel de estudio Descriptivo
ESPECIFICOS ¿Cuál es la "calidad de atención con respecto a la dimensión estructura que reciben los/las usuarias(os) de consultorio externos del servicio de obstetricia del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco setiembre a diciembre 2018"?	Conocer la "calidad de atención que reciben las/los usuarios(os) en consultorio externo del servicio de obstetricia con respecto al componente estructura en el hospital regional Hermilio Valdizán - Huánuco – setiembre a diciembre 2018"	La calidad es óptima en los consultorio externo	Calidad de la atención en consultorio externos	Proceso	Flujo Documentario	Cuestionario	Diseño
					Tiempo de Espera		M → O
					Privacidad		Donde:
					Trato		M: Muestra de estudio
Información oportuna	O: información (observacional) recogida de la muestra						
¿Cuál es la "calidad de atención con respecto a la dimensión proceso que reciben los/las usuarias(os) de consultorio externos del servicio de obstetricia del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano setiembre a diciembre 2018"?	Conocer la "calidad de atención que reciben las/los usuarios(os) en consultorio externo del servicio de obstetricia con respecto al componente proceso en el hospital regional Hermilio Valdizán - Huánuco – setiembre a diciembre 2018"				Satisfacción de la prestación recibida		Población Son los "usuarios del consultorio externo de obstetricia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. La población en estudio se determinó obteniendo los atendidos en el año 2018"
¿Cuál es la "calidad de atención con respecto a la dimensión resultado que reciben los/las usuarias(os) de consultorio externos del servicio de obstetricia del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano-Huánuco - setiembre a diciembre 2018"?	Conocer la "calidad de atención que reciben las/los usuarios(os) en consultorio externo del servicio de obstetricia con respecto al componente resultado en el hospital regional Hermilio Valdizán - Huánuco – setiembre a diciembre 2018"			Resultado	Seguridad de la prestación de salud recibida		Muestra: "La selección de la muestra se realizó a través del método no probabilístico, por conveniencia, teniendo en cuenta los criterios de inclusión"