

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE MEDICINA HUMANA



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE MÉDICO CIRUJANO

ASOCIACIÓN ENTRE NIVEL DE ALFABETIZACIÓN SANITARIA Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO, E.S BERNAL PIURA 2022

Área de Investigación:

Biomedicina Molecular Y Salud Comunitaria

Autor:

Loayza Campos, Cristhian Fernando

Asesor:

Ramírez Córdova, Josefa Edelsa

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6110-9654>

Jurado Evaluador:

Presidente: Chumacero Aguilar, Mary

Secretario: Dávila Carbajal, Christian Luis

Vocal: Pingo Bayona, Dennis José

Piura – Perú

2023

Fecha de Sustentación: 09/02/2023

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, por protegerme, guiarme a lo largo de toda esta aventura que ha sido culminar mi carrera y protegerme.

A mis padres; Teobaldo y Julia, a mis hermanas Yolvi y Diana, y a mi sobrina Valentina. Por su apoyo sin condiciones durante toda esta senda y siempre impulsarme a cumplir mis metas.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres por no rendirse en ningún momento conmigo, y ayudarme a ser la persona que soy ahora.

A mis hermanas, por todo su apoyo a lo largo de mi carrera.

A mi asesora, Dra. Josefa Edelsa Ramírez Córdova, por su apoyo, brindarme su tiempo y experiencia durante el transcurso de de esta investigación.

ASOCIACIÓN ENTRE NIVEL DE ALFABETIZACIÓN SANITARIA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, E.S BERNAL PIURA 2022.

ASSOCIATION BETWEEN HEALTH LITERACY LEVEL AND EXTERNAL USER SATISFACTION, E.S BERNAL PIURA 2022.

AUTOR: Cristhian Fernando Loayza Campos

ASESOR: Dra. Josefa Edelsa Ramírez Córdova

INSTITUCIÓN DE ESTUDIOS: Establecimiento de Salud I-4 Bernal.

CORRESPONDENCIA

Nombre: Cristhian Fernando Loayza Campos.

Dirección: Mz. L3 Lote 38 ENACE IV etapa

Teléfono: 941920563

Email: cloayza1996@gmail.com

RESUMEN

Objetivo: Demostrar la existencia de una relación entre las variables alfabetización sanitaria y el grado de satisfacción de los usuarios externos del Establecimiento de salud I-4 Bernal, 2022.

Métodos: tesis observacional, no experimental, transversal y analítica. De Los 299 Pacientes atendidos en la consulta externa del E.S I-4 Bernal de febrero a marzo del 2022. Se aplicó criterios de selección obteniéndose una muestra de 279 pacientes que cumplieron con los criterios de selección. Los instrumentos utilizados en esta tesis son el Test de Cálculo de Alfabetización Sanitaria SAHLSA-50 y la encuesta SERVQUAL modificada.

Resultados: De los 279 usuarios seleccionados del servicio de consulta externa de medicina en el E.S I-4 Bernal. De los participantes un 56.9% fueron del género femenino, y 43.1% masculinos. El 62.4% de los usuarios externos poseían una inadecuada Alfabetización sanitaria, frente al 37.6% con adecuada Alfabetización sanitaria. Asimismo, 55.6% de los usuarios estaban satisfechos con la atención recibida contrario al 44.4% insatisfecho. Encontrándose una relación significativa entre el nivel de Alfabetización Sanitaria y el grado de Satisfacción de los Usuarios Externos. De la misma forma el nivel de Alfabetización Sanitaria y el grado de satisfacción se asociaron al nivel de instrucción (Sig.=0.011) (Sig.=0.011) y afiliación al SIS (Sig.=0.025) (Sig.=0.011) respectivamente.

Conclusiones: El grado de Satisfacción de los usuarios externos atendidos en el E.S I-4 Bernal se relacionó de manera significativa (sig.<0.05) con El nivel de Alfabetización Sanitaria.

Palabras clave: Alfabetización Sanitaria, Satisfacción del usuario externo, Calidad de la Atención, usuario externo.

SUMMARY

Objective: Demonstrate if existence of a relationship between the health literacy variables and the degree of satisfaction of external users of the I-4 Bernal Health Establishment, 2022.

Methods: observational, non-experimental, cross-sectional and analytical thesis. The 299 patients treated in the outpatient clinic of E.S I-4 Bernal from February to March 2022. Selection criteria were applied, obtaining a sample of 279 patients who met the selection criteria. The instruments used in this thesis are the SAHLSA-50 Health Literacy Calculation Test and the modified SERVQUAL survey.

Results: 279 selected users of the external medical consultation service at E.S I-4 Bernal. Of the participants, 56.9% were female, and 43.1% male. 62.4% of external users had inadequate sanitary literacy, compared to 37.6% with adequate sanitary literacy. Likewise, 55.6% of users were satisfied with the care received, contrary to 44.4% who were dissatisfied. Finding a significant relationship between the level of Health Literacy and the degree of Satisfaction of External Users. In the same way, the level of Health Literacy and the degree of satisfaction were associated with the level of education (Sig.=0.011) (Sig.=0.011) and affiliation to the SIS (Sig.=0.025) (Sig.=0.011) respectively.

Conclusions: The degree of Satisfaction of the external users served at E.S I-4 Bernal was significantly related (sig.<0.05) with the level of Sanitary Literacy.

Keywords: Health Literacy, External user satisfaction, Quality of Care, external user.

I. Introducción:

La pluralidad y fácil acceso a la tecnología, el acceso relativamente fácil al internet y la etapa post pandemia que vivimos en estos días (1) ha avivado, más que en cualquier otro tiempo, el interés de las personas por temas relacionados al cuidado y preservación de la salud. Desde el inicio de la pandemia nos hemos saturado de datos, los medios de información se han dedicado a brindar a los usuarios la mayor cantidad de información disponible. Pero no nos hemos cuestionado si la población tiene la capacidad para procesar y comprender adecuadamente toda esta información (2).

Definiremos como alfabetización sanitaria, a la competencia para, utilizar y comprender adecuadamente la información relacionada a la salud con el fin de poder hacer uso de esta en el cuidado y preservación de la salud. Mientras que alfabetización sanitaria organizacional será capacidad en que las organizaciones (gubernamentales o no) permiten a la población encontrar, comprender y utilizar información y servicios para informar y tomar acciones relacionadas con la salud (3).

Esta reciente redefinición del concepto de alfabetización sanitaria, agregando un componente macro, no ha estado libre de controversia (4). Sin embargo, deberíamos ver esta nueva definición como una oportunidad de aumentar la investigación en este tema, además de poder ahondar en los factores y determinantes sociales u organizacionales que influyen en esta (5).

Promover la alfabetización en salud es de suma importancia sobre todo con en esta etapa post contingencia sanitaria en la que estamos. Se pudo demostrar que pacientes afectados, pero con un mayor conocimiento relacionado a la salud presentaban menos depresión y una mejor condición de vida relacionada a la salud además de asociarse a mejores actitudes preventivas (6, 7). Como podemos ver la alfabetización sanitaria, es un punto esencial de la medicina preventiva y entender el potencial individual y organizacional de esta, ayuda a empoderar a los usuarios del sistema sanitario y hacerlos partícipes de la toma de decisiones sanitarias (8). A la vez, una alfabetización sanitaria individual adecuada reducirá la prevalencia de hábitos nocivos, enfermedades crónicas e ingresos hospitalarios (9) reduciendo a nivel organizacional costos estatales (10). Mientras que la baja o nula alfabetización

sanitaria se relaciona con mal estado de salud, inactividad, sobrepeso y múltiples hospitalizaciones (11).

Ahora con esta mayor comprensión del término y su relevancia. Podemos estar conscientes de la importancia de implementar nuevas habilidades necesarias para aumentar la alfabetización sanitaria en la población. Habilidades tales como mejorar la comunicación entre los usuarios y el médico, el incluir nueva tecnología, promoción de la atención eficaz, autocuidado y fortalecer el empoderamiento del paciente (12). sobre todo, en un país tan complejo y diverso como el nuestro, en el que a pesar de los avances aún existen grandes inequidades en la atención, prestación y acceso a la salud (13).

La creación estrategias encaminadas a incrementar la alfabetización en salud requiere de conocer tanto a nuestra población, su alfabetización sanitaria y los componentes determinantes de esta. Existen diferentes instrumentos desarrollados para calcular de una forma objetiva el nivel de Alfabetización Sanitaria de los individuos, podemos mencionar; el REALM, WRAT-R y TOFHLA en inglés, entre otros. Siendo esta última también validada en castellano denominándose TOFHLA-S (14).

Pero estas pruebas por su misma génesis en lengua extranjera, al traducirse en a nuestra lengua contienen ciertas taras, razón por la que ante la necesidad de una escala específica para medir la alfabetización sanitaria en hispano hablantes. El test corto de evaluación de la alfabetización en salud para adultos hispanoparlantes (SAHLSA-50), fue desarrollado en el año 2006 por Lee et al., cuestionario compuesto de 50 preguntas, en el que se coloca un término médico y tres opciones. En esta prueba el paciente debe seleccionar entre las opciones, la que opine este más relacionado con la palabra clave. Siendo el máximo puntaje 50, y obtener 37 o menos puntos, significa de una inadecuada Alfabetización Sanitaria (15).

Fue validada culturalmente en Perú, la prueba SAHLSA-50, por Macha-Quillamav, Luis F. et al. en el año 2014 (16). Desde esa fecha es aceptada como un instrumentó confiable.

Varios estudios asocian la alfabetización en salud con factores sociodemográficos: edad, género, grado de instrucción, ingreso mensual, etc. En estos trabajos, nacionales (16, 20) como internacionales (5) (17, 18, 19), podemos distinguir una clara asociación existente entre la alfabetización sanitaria y los factores ya mencionados.

En el presente estudio, también investigaremos estos factores para finalmente relacionarlos al nivel de alfabetización de nuestra población de estudio. Conceptualizaremos calidad de la atención en salud, aquel cuidado centrado en las personas, quienes tienen derecho a ser tratadas con dignidad y respeto, atención orientada a mantener y mejorar la salud (20). El gran reto de las instituciones públicas o privadas que ofrecen los servicios sanitarios, es aumentar la calidad de atención y para eso se han desarrollado instrumentos y medidas, una de las medidas de calidad centrada en las personas es; “la satisfacción del usuario”, medida entendida a partir del resultado existente al contrastar las experiencias de atención del paciente, el resultado de salud y la confianza de este en su sistema sanitario (21).

La escala SERVQUAL (Quality Service) fue implementada por Parasuramann et, a través de esta metodología podemos evaluar el nivel de satisfacción en relación a la calidad que ofrece un servicio (22), esta metodología fue adecuada a los servicios sanitarios. En nuestro país, fue validada, en el año 2012 por Cabello y Chirinos, (23), actualmente siendo una herramienta utilizada de primera mano cuando se requiere el estudio de la satisfacción relacionada a la atención sanitaria (24).

Diversos estudios han identificado la relación existente entre la escolaridad y la satisfacción del usuario de los servicios de salud. Explicada quizá porque a mayor instrucción las personas tendrán una mayor expectativa y exigencia en los servicios de salud (25, 26); entendible siendo conocida la relación de una inadecuada educación en salud y una mala salud, mala adherencia a los tratamientos, relación pobre o nula con los servicios de salud públicos o privados, aumento de ingresos a emergencia, hospitalizaciones prolongadas y mortalidad (27).

Son limitados los estudios en que se relacionen la satisfacción de los usuarios con la alfabetización sanitaria, siendo este aún un campo que requiere mucha más investigación. De estos estudios podemos resaltar; El estudio realizado por Yim CK .et al, en Estados Unidos, en el año 2018, donde se evaluó la alfabetización en salud en una población de clínicas ambulatorias quirúrgicas para adultos, explorando los determinantes potenciales de una alfabetización en salud adecuada y evaluar la satisfacción del paciente con la comunicación médico-paciente. De los 148 pacientes participantes. 55 (37%) de los pacientes fueron identificados con baja alfabetización en salud. Encontrando que más años de educación se asociaron significativamente con una alfabetización en salud adecuada y aquellos pacientes

que tenían más educación y una alfabetización en salud adecuada estaban más satisfechos con la comunicación del proveedor. (28).

Örsal et al. 2019, en la provincia turca de Eskisehir, donde evalúa la alfabetización sanitaria y el grado de satisfacción de los pacientes ingresados en centros de atención primaria. Entre sus hallazgos podemos mencionar que cerca del 70.0% de los partícipes tenían una alfabetización sanitaria deficiente. Concluyendo que, a medida que aumenta la alfabetización en salud de los participantes, también aumenta su satisfacción con los médicos de familia. (29)

El estudio de O Hayran y O Özer, del año 2018, realizado en un hospital estatal, universitario y un hospital privado de Estambul - Turquía. Tuvo como fin investigar la alfabetización sanitaria organizacional de los hospitales, la satisfacción de los pacientes y la alfabetización en salud de un grupo muestra de pacientes. Los datos de satisfacción del paciente y alfabetización en salud del paciente se recopilaron de muestras representativas de pacientes hospitalizados en cada hospital (n = 491 para el hospital universitario, 482 para el hospital estatal y 486 para el hospital privado). Encontrando una correlación positiva entre la alfabetización en salud y las puntuaciones de satisfacción del paciente de todos los participantes, además que la alfabetización en salud organizacional es un determinante significativo de la satisfacción del paciente. (30)

Tanto a nivel nacional como regional, hasta la fecha no se encuentran estudios en los que se relacione ambas variables; Sin embargo, cabría mencionar la tesis Huamán et al. del año 2019, implementada en Hospital Regional del Cusco, la cual tuvo como objeto determinar la relación entre nivel de conocimiento y el grado de satisfacción de las madres sobre el contacto precoz con el recién nacido. con una población de 3264 mujeres y una muestra conformada por 265 mujeres durante el periodo de julio y agosto del 2019. Donde si bien no se evalúa la alfabetización sanitaria de los pacientes; se estudia el “nivel de conocimiento de las madres sobre el contacto precoz” con el recién nacido y su relación con el grado de satisfacción. Encontrándose una asociación significativa entre el nivel de conocimiento y el grado de satisfacción de las madres sobre el contacto precoz con el recién nacido (42) (31).

Investigación que cobra mucha más relevancia ya que aportará nuevos datos en el estudio de estos campos lo que llevará a una mayor comprensión de la realidad,

percepciones y expectativas de los pacientes, para así poder formular estrategias que nos lleven a dar un mejor servicio de Salud.

Después de todo lo descrito en los párrafos anteriores, podemos inferir que el objetivo de esta investigación, será establecer sí, ¿Está asociado el nivel de Alfabetización Sanitaria con el grado de Satisfacción de los Usuarios externos del Establecimiento de salud I-4 Bernal, en 2022?

II. HIPÓTESIS

Hipótesis nula H_0

El Nivel de Alfabetización Sanitaria de los pacientes externos no está asociado a su grado de satisfacción en consulta externa del Establecimiento de Salud I-4 Bernal.

Hipótesis alterna H_1

El Nivel de Alfabetización Sanitaria de los pacientes externos está asociado al Grado de Satisfacción de éstos en consulta externa del Establecimiento de Salud I-4 Bernal.

III. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

- Identificar la asociación entre el nivel de Alfabetización Sanitaria con el grado de Satisfacción de los Usuarios externos del Establecimiento de salud I-4 Bernal en el 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estimar el nivel de Alfabetización Sanitaria en los pacientes atendidos en el consultorio externo de medicina del Establecimiento de salud I-4 Bernal.
- Estimar el grado de satisfacción del usuario externo, en los pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Establecimiento de salud I-4 Bernal.
- Estimar el grado de Asociación entre el nivel de Alfabetización sanitaria con el grado de satisfacción del usuario externo, en los pacientes adultos que asisten al consultorio externo de medicina del Establecimiento de salud I-4 Bernal.
- Describir la asociación entre las características sociodemográficas de los usuarios externos, con el nivel de Alfabetización Sanitaria de los pacientes y el grado de Satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa de medicina de Establecimiento de salud I-4 Bernal.

IV. MATERIAL Y MÉTODOS:

DISEÑO DE ESTUDIO:

De acuerdo con la recolección de información el estudio es transversal, por el objetivo Analítico correlacional. Y al no haber ningún tipo de intervención este estudio es Observacional.

POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO:

POBLACIÓN:

Pacientes atendidos en el servicio de consultorio externo de medicina del establecimiento de salud I-4 Bernal entre los meses de febrero a marzo del 2022, 299 pacientes atendidos, en total.

CRITERIOS DE SELECCIÓN:

CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

- Usuarios Externos con edad superior a los 18 años.
- Usuarios Externos quienes sean atendidos en el consultorio externo del establecimiento de salud I-4 Bernal.
- Usuarios Externos que firmaron el consentimiento informado.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Usuarios Externos Analfabetos.
- Usuarios Externos que tengan cierto grado establecido de discapacidad intelectual o sensorial.
- Usuarios Externos que decidieron no participar del estudio o decidieron retirarse antes de concluir las evaluaciones.

MUESTRA Y MUESTREO:

Unidad de Análisis:

Test de medición SAHLSA-50, para evaluar la Alfabetización Sanitaria; la Herramienta SERVQUAL que evalúa la satisfacción de los pacientes y una ficha en la que recolectaremos datos para las características sociodemográficas.

Unidad de Muestreo:

Usuario Externo atendido en la consulta externa de medicina general del Establecimiento de Salud I-4 Bernal.

Marco Muestral:

Los 299 Pacientes atendidos en la consulta externa del E.S I-4 Bernal de febrero a marzo del 2022.

Muestra:

Tomando una población de 299 personas atendidas en el Establecimiento de Salud I-4 Bernal entre los meses de febrero a marzo. Según los criterios de selección, se excluyeron 20 pacientes atendidos en la consulta externa de medicina, que no quisieron ser partícipes del estudio, y por lo tanto no firmaron el consentimiento informado. Quedando una muestra de 279 pacientes que cumplieron con los criterios de selección.

Muestreo

El Establecimiento de Salud I-4 Bernal posee los servicios de consultorio externo de medicina, hospitalización, servicio de obstetricia, psicología, laboratorio y odontología. El estudio tomó solo a pacientes que son tratados en el consultorio externo de medicina.

VARIABLES:

Variable	Tipo	Escala	Definición Operacional	Indicador
Alfabetización Sanitaria	Cualitativa	Nominal	Puntaje obtenido por el participante al aplicársele el test SAHLSA-50	Adecuado puntaje > 37 en el test SAHLSA-50 Inadecuado puntaje ≤ 37 en el test SAHLSA-50

Variable	Tipo	Escala	Definición Operacional	Indicador
Satisfacción del Usuario Externo	Cualitativa	Ordinal	Desempeño por parte del establecimiento de Salud I-4 Bernal obtenido a partir de los valores (+) de la diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E); P-E	Satisfecho; > 60% de resultados (+) de P-E Insatisfecho; ≤ 60% de resultados (+) de P-E

Variable	Tipo	Escala	Definición Operacional	Indicador
Sexo	Cualitativa	Nominal	Características biológicas que diferencian a las personas entre varones y mujeres.	Masculino Femenino
Edad	Cuantitativa	Discreta	Años transcurridos desde el nacimiento del usuario hasta el momento de su atención en consultorio externo.	Años cumplidos
Nivel de Instrucción	Cualitativa	Ordinal	Grado más elevado de educación que el usuario ha alcanzado .	Primaria Primaria Incompleta Secundaria Secundaria Incompleta Técnico Universitario
Afiliación al SIS	Cualitativa	Nominal	Si Usuario tiene o no el Seguro Integral de Salud	SI / NO

V. PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS:

PROCEDIMIENTOS:

Se presentó una solicitud requiriendo permiso al jefe del Establecimiento de Salud I-4 Bernal, para poder ejecutar el estudio en la consulta externa de dicho Establecimiento.

El investigador, aplicó en la población los criterios de selección nombrados anteriormente. Antes que pasen a consulta externa de medicina se les explico las implicaciones y alcances de este estudio, para que luego procedieran a la firma del Consentimiento Informado (Anexo N° 01).

Se utilizó una ficha para la recolección de datos sociodemográficos para los pacientes (Anexo N° 02). Antes de que el paciente sea atendido en el consultorio externo de medicina, se aplicó el Test de cálculo de Alfabetización Sanitaria SAHLSA-50 (Anexo N° 03); en nuestro país se llevó a cabo la validación cultural por Macha- Quillama et al., con una muestra de 363 pacientes, donde obtuvo una elevada consistencia interna (alfa Cronbach= 0.92) y la fiabilidad test-retest (r de Pearson=0.86) (16). Además, de la primera parte: EXPECTATIVAS de la encuesta SERVQUAL modificada (Anexo N° 04), la que fue validada por Cabello et al. con una muestra no probabilística de 383 usuarios, obteniendo una confiabilidad mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach (alfa de Cronbach = 0,984). Al terminar la consulta por el consultorio externo de medicina se aplicó la segunda parte de PERCEPCIONES de la encuesta SERVQUAL modificada (Anexo N° 04), con ambas se evaluó el grado de satisfacción del paciente (23).

Finalmente, los datos encontrados fueron registrados utilizando las hojas de cálculo de Microsoft Excel en una data base, siendo finalmente estos datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS Statistics 27 y analizados.

PLAN DE ANÁLISIS.

Se describen en porcentajes y frecuencias las variables de los participantes del estudio. Igualmente se realizó gráficos para ampliar la descripción de las variables principales.

A partir del puntaje obtenido del test SAHLSA-50, se determinó el grado de Alfabetización Sanitaria. De acuerdo al número de puntos lo calificamos así: adecuada (> 37 puntos) o inadecuada (≤ 37 puntos) Alfabetización Sanitaria. Asimismo, determinamos el grado de satisfacción del participante, mediante la encuesta SERVQUAL, se considerará como usuarios satisfechos a los valores (+), que se obtendrán de la diferencia entre las Percepciones y las Expectativas (P-E). La satisfacción fue agrupada en 2 categorías: satisfacción cuando el porcentaje de valores (+) sea $> 60\%$ e insatisfacción cuando los valores (+) sean \leq al 60% . (24)

Luego, se utilizó la prueba Chi-Cuadrado, para determinar si dichas variables son factores asociados, y se obtuvo un valor p, que será significativo siempre y cuando sea menor a 0.05, y con su intervalo de confianza al 95%.

ASPECTOS ÉTICOS:

Este estudio se realizó con respetando las normas de ética y principios de investigación Médica de la Declaración de Helsinsky de la Asociación Médica Mundial y en base a la información conseguida a través de la revisión de bases de datos estadísticas. Contando con el permiso de la junta de bioética de la universidad.

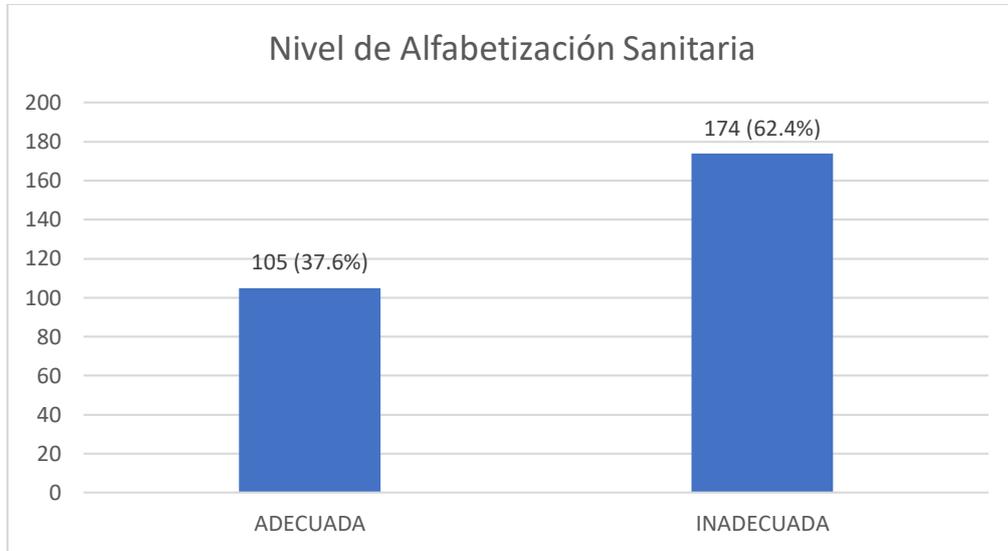
Se aseguró la total reserva de la información, y secreto de la identidad de los participantes de esta investigación. Los resultados serán puestos a conocimiento del Establecimiento de Salud, la Universidad y a los medios de divulgación científica.

LIMITACIONES:

- Poco interés de los participantes, dado el número elevado de preguntas en ambas pruebas.

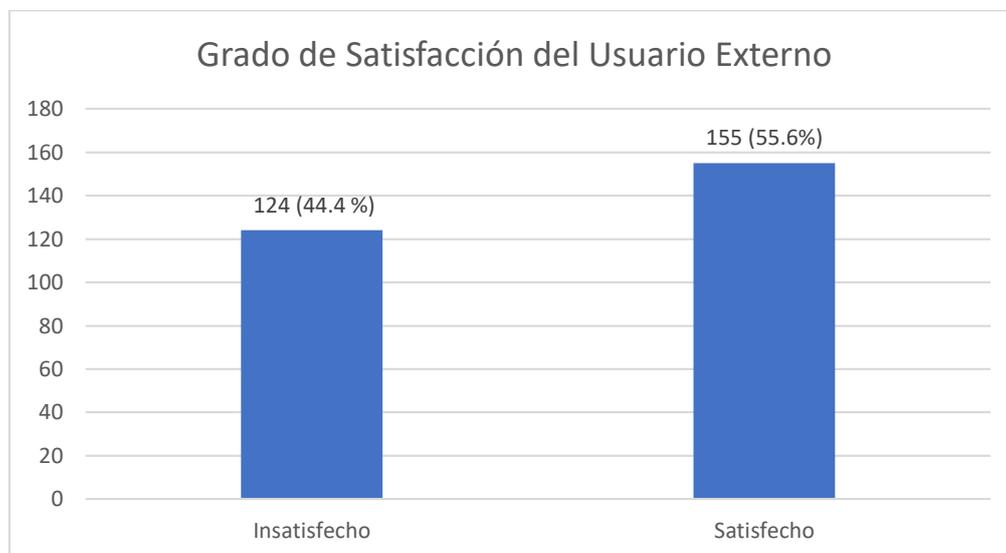
VI. RESULTADOS

GRÁFICO 1. ALFABETIZACIÓN SANITARIA EN LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA EN EL E.S I-4 BERNAL, 2022.



En el gráfico 1, se muestra el nivel de Alfabetización Sanitaria de los pacientes de la consulta externa de medicina en el E.S I-4 BERNAL. Se encuestó a 279 pacientes, evidenciándose que de estos pacientes 105 tienen una adecuada alfabetización sanitaria lo que representa el 37.6% asimismo, 174 pacientes tienen una inadecuada alfabetización sanitaria que representa el 62.4% del total.

GRÁFICO 2. SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA EN EL E.S I-4 BERNAL, 2022



En el gráfico 2, observamos el grado de satisfacción en los pacientes de la consulta externa de medicina en el Establecimiento de Salud I-4 BERNAL. Se encuestó a 279 pacientes, evidenciándose que 155 mostraron satisfacción con la atención de la consulta externa, representando estos el 55.6%, mientras que 124 de los pacientes que hicieron uso del servicio de consultorio externo de medicina, se mostraron insatisfechos con la atención brindada representando el 44.4%.

TABLA 1. NIVEL DE ALFABETIZACIÓN SANITARIA ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA EN EL E.S I-4 BERNAL, 2022.

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Total	
		Insatisfecho	Satisfecho		
NIVEL DE ALFABETIZACIÓN	ADECUADA	Recuento	100	5	105
		% del total	35.8%	1.8%	37.6%
	INADECUADA	Recuento	24	150	174
		% del total	8.6%	53.8%	62.4%
Total		Recuento	124	155	279
		% del total	44.4 %	56.6%	100,0%
Valor de p			<0.01		

En la tabla 1, se observa que del total de nuestra muestra de 279 participantes. El 37.6% (n=105) presentaron una adecuada alfabetización sanitaria, puntaje mayor a 37 en test SAHLSA-50; de estos el 35.8% (n=100) de los atendido en el consultorio externo de medicina se mostró insatisfecho, siendo solo el 1.8% (n=5) de estos usuarios los que se manifestaron satisfechos con la atención recibida. Por el contrario, del 62.4% (n=174) de usuarios externos que poseen una inadecuada alfabetización sanitaria, obtener 37 o menos puntos en el cuestionario SAHLSA-50; tan solo el 8.6% (n=24) se encontraron insatisfechos, mientras que el 53.8% (n=150) estaban satisfechos. Una Adecuada Alfabetización Sanitaria se asoció a insatisfacción del usuario externo, mientras que un inadecuado nivel de alfabetización sanitaria se relacionó con la satisfacción de usuario del servicio de consultorio externo de forma estadísticamente significativa ($p < 0.01$).

TABLA 2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS ASOCIADAS A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA EN EL E. S I-4 BERNAL, 2022.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO						
VARIABLES	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	VALOR P
	(N=155)		(N=124)		(N=279)	
	FRECUENCIA (N)	PORCENTAJE (%)	FRECUENCIA (N)	PORCENTAJE (%)	(N)	(%)
EDAD (Media ± DS*)	35.73	±11.514	28.93	±7.321		
GÉNERO						0.935
FEMENINO	88	31.5%	71	25.4%	159	56.9%
MASCULINO	67	24.0%	53	19.1%	120	43.1%
NIVEL DE INSTRUCCIÓN						<0.001
PRIMARÍA INCOMPLETA	23	8.2%	2	0.7%	25	8.9%
PRIMARÍA COMPLETA	36	12.9%	5	1.8%	41	14.7%
SECUNDARIA INCOMPLETA	37	13.3%	7	2.5%	44	15.8%
SECUNDARIA COMPLETA	51	18.3%	28	10.0%	79	28.3%
TÉCNICO	5	1.8%	50	17.9%	55	19.7%
UNIVERSITARIO	3	1.1%	32	11.5%	35	12.6%
AFILIACIÓN AL SIS						<0.001
SI	135	48.4%	84	30.1%	219	78.5%
NO	20	7.2%	40	14.3%	60	21.5%

*DS: Desviación estándar

En la tabla 2, se observan las características sociodemográficas de los pacientes de la consulta externa de medicina del Establecimiento de Salud I-4 Bernal, en asociación con la satisfacción del usuario. El promedio de edad de los usuarios satisfechos fue de 35.73 años (± 11.514) y la de los usuarios insatisfechos fue 28.93 años (± 7.321).

El género femenino fue el predominante representando el 56.9% (n=159) del total, de este porcentaje el 31.5% (n=88) estaban satisfechas, mientras que el 25.4% (n=71) señalaron insatisfacción con la atención recibida. Dentro del 43.1% (n=120) de usuarios masculinos, un 24.0% (n=67) se encontró satisfecho y el 19.1% (n=53) estuvo insatisfecho con la atención recibida en el servicio de consultorio externo de medicina. No encontrándose una asociación significativa entre el género y la satisfacción de los usuarios externos ($p=0.935$).

Con respecto al nivel de instrucción se encontró que la mayoría de la población del estudio contaba con secundaria completa como máximo nivel de instrucción alcanzado, siendo el 28.3% (n=79), de estos un 18.3% (n=51) estaban satisfechos y el 10.0% (n=28) insatisfechos; seguido por el nivel superior técnico 19.7% (n=55), del cual solo el 1.8% (n=5) se encontraban satisfechos y el 17.9% (n=50) insatisfechos; en tercer lugar se situó el nivel de secundaria incompleta 15.8% (n=44), de estos el 13.3% (n=37) estaban satisfechos con la atención recibida y el 2.5% (n=7) insatisfechos; el nivel de Primaria completa ocupó el cuarto lugar siendo el 14.7% (n=41) del total, el 12.9% (n=36) estaban satisfechos con la atención recibida mientras que el 1.8% (n=5) estaban insatisfechos; en quinto lugar encontramos al nivel universitario con 12.6% (n=35), con tan solo un 1.1% (n=3) de usuarios satisfechos, el resto 11.5% (n=32) se mostraron insatisfechos con la atención recibida; por último tenemos al nivel de Primaria incompleta 8.9% (n=25), donde la mayoría de estos 8.2% (n=23) estaban satisfechos con la atención recibida, siendo solo un 0.7% (n=2) los usuarios pertenecientes a este nivel que se mostraron insatisfechos con la atención recibida, encontrándose una fuerte relación entre el grado de satisfacción de los usuarios externos y el nivel de escolaridad alcanzada, secundaria completa ($p<0.001$).

Finalmente se observa que la afiliación al Sistema Integral de Salud (SIS) se relaciona a la satisfacción del usuario externo. La mayor parte de la población

estudiada 78.5% (n=219) se encontraba afiliada al SIS, de estos pacientes un 48.4% (n=135) estaban satisfechos con la atención recibida y el 30.1% (n=84) estuvieron insatisfechos. Por el contrario, en los usuarios que no estaban afiliados al SIS 21.5% (n=60) se encontró que solo el 7.2% (n=20) estaban satisfechos y el 14.3% (n=40) se mostraban insatisfechos con la atención brindada. Encontrándose una asociación significativa entre la afiliación al SIS y la satisfacción del Usuarios Externo ($p < 0.001$).

TABLA 3. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS ASOCIADAS AL NIVEL DE ALFABETIZACIÓN SANITARIA DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA EN EL E.S I-4 BERNAL, 2022.

VARIABLES	ALFABETIZACIÓN SANITARIA						VALOR P
	ADECUADA (N=105)		INADECUADA (N=174)		TOTAL (N=279)		
	N	%	N	%	N	%	
EDAD (Media ± DS*)	29.47	±7.912	34.66	±11.256			
GÉNERO							0.834
FEMENINO	59	21.1%	100	35.8%	159	56.9%	
MASCULINO	46	16.5%	74	26.5%	120	43.1%	
NIVEL DE INSTRUCCIÓN							<0.001
PRIMARÍA INCOMPLETA	0	0.0%	25	9.0%	25	9.0%	
PRIMARÍA COMPLETA	2	0.7%	39	14.0%	41	14.7%	
SECUNDARIA INCOMPLETA	6	2.2%	38	13.6%	44	15.8%	
SECUNDARIA COMPLETA	19	6.8%	60	21.5%	79	28.3%	
TÉCNICO	44	15.8%	11	3.9%	55	19.7%	
UNIVERSITARIO	34	12.1%	1	0.4%	35	12.5%	
AFILIACIÓN AL SIS							0.002
SI	72	25.8%	147	52.7%	219	78.5%	
NO	33	11.8%	27	9.7%	60	21.5%	

*DS: Desviación estándar

En la tabla 3, tenemos las características sociodemográficas de los usuarios del servicio de consulta externa de medicina en el establecimiento de salud I-4 Bernal, asociadas al nivel de alfabetización sanitaria. Podemos observar que la media de edad 29.47 (± 7.912) fue menor en los pacientes con una adecuada alfabetización sanitaria, mientras en que fue mayor 34.66 (± 11.256) tanto la media como la desviación estándar en los que tenían una inadecuada alfabetización sanitaria.

La mayor proporción de la población fue de género femenino, representando el 57.0% (n=159) del total, del cual un 21.1% (n=59) presentaron una adecuada alfabetización sanitaria y el 35.8% (n=100) inadecuada alfabetización sanitaria. Con respecto a los usuarios masculinos, estos representaron el 43.0% (n=120) del total de los cuales solo el 16.5% (n=46) presento una adecuada alfabetización sanitaria, los demás 26.5% (n=74) obtuvieron un resultado inadecuado, puntaje ≤ 37 puntos en test SAHLSA-50. No se encontró una relación estadísticamente significativa entre el género de los usuarios y el nivel de alfabetización sanitaria. $p=8.34$

El grado de instrucción de los pacientes del estudio fue subdividido en 6 grupos; la mayoría de los usuarios señalaron como máximo nivel de escolaridad alcanzado el de secundaria completa representando estos el 28.3% (n=79) de los cuales solo el 6.8% (n=19) presentaron una adecuada alfabetización sanitaria mientras que la mayoría 21.5% (n=60) presentaron un nivel inadecuado de esta. También podemos observar cómo existe una relación directa entre un menor nivel de escolaridad alcanzado y un menor porcentaje de usuarios con una adecuada alfabetización sanitaria por ejemplo, el grupo de primaria incompleta 9.0% (n=25) del total, donde el 0% (n=0) presento una adecuada alfabetización sanitaria por el contrario el grupo de Universitarios, el máximo nivel de escolaridad alcanzado, que representa el 12.5% (n=35) del total; una gran mayoría el 12.1% (n=34) presento una adecuada Alfabetización sanitaria, definida como un puntaje superior a 37 en el test Short Assessment of Health Literacy for Spanish-speaking Adults, observando una asociación estadísticamente significativa entre el nivel de instrucción alcanzada, secundaria completa, y la alfabetización en salud de los usuarios. $P < 0.001$

También en la tabla se muestra la afiliación al sistema integral de salud (SIS) asociada al nivel de alfabetización sanitaria. Observamos que la mayoría de los usuarios 78.5% (n=219) estaban afiliado al SIS; de estos una minoría 25.8% (n=72)

presentaron una adecuada alfabetización sanitaria siendo la mayor parte 52.7% de estos los que poseían una inadecuada alfabetización sanitaria. De los usuarios que no se encontraban afiliados al SIS 21.5% (n=60), un 11.8% (n=33) presento una adecuada alfabetización sanitario y un 9.7% (n=27) inadecuada. Se encontró asociada significativamente la afiliación al SIS y el nivel de alfabetización sanitaria. (p=0.002).

VII. DISCUSIÓN:

Un adecuado nivel de alfabetización sanitaria, en nuestros pacientes generará que estos tengan una mejor relación con la información de salud y de esta forma el poder de tomar decisiones y acciones encaminadas a la promoción de la salud (33). Lamentablemente, después de analizar a nuestra población encontramos que tan solo un 37.6% poseen una adecuada Alfabetización Sanitaria, usuarios que obtuvieron un puntaje mayor a 37 en el test SAHLSA-50, mientras que la gran mayoría 62.4% presenta una inadecuada alfabetización sanitaria.

Estos datos se contraponen a estudios nacionales como: el de Deriaz et al. del año 2017, en una clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima-Perú donde solo un 8% de los 300 individuos estudiados presento una inadecuada alfabetización sanitaria (34); o el estudio en pacientes con diagnóstico de hipertensión arterial en el Hospital Cayetano Heredia Lima de Rosas-Chávez et al. en 2019, donde de una muestra de 276 pacientes el 36% obtuvo una alfabetización sanitaria inadecuada (35) o el trabajo de Ríos et al. del 2021, realizado en el servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el que participaron pacientes con diabetes mellitus en el que de todos los casos solo el 17.6% tenía una inadecuada alfabetización sanitaria (36).

Mas, cabe resaltar que de estos el estudio de Deriaz et al. (2017), particularmente el que posee un menor porcentaje de individuos con inadecuada alfabetización sanitaria; fue realizado en una clínica privada y que los 3 estudios mencionados tomaron a población prominentemente urbana; caso contrario a nuestro estudio realizado con una población principalmente rural. También debemos mencionar el estudio a nivel regional del 2022, realizado por Cieza Arámbulo, en centro de atención primaria metropolitano – Piura, donde el 30.7% de los 326 pacientes de la muestra presentaron una inadecuada alfabetización sanitaria. Estudio donde al igual que los ya mencionados toma una población de estudio completamente urbana (37).

En relación a américa latina, encontramos estudios concordantes con los resultados obtenidos, podemos mencionar en Brasil a Coelho et al. en 2014, donde el 58.0% de los pacientes estudiados presentaron una alfabetización sanitaria inadecuada (38) y el artículo del 2017, de Ariza et al., que estudió a pacientes diabéticos en Argentina que encontró un 60.3% de inadecuada Alfabetización en salud (39). Pero

cabe recalcar que los estudios aún son escasos, existiendo una elevada variabilidad con tasas de alfabetización sanitaria adecuada que va del 5,0% al 73,3% (40).

En este estudio, se encontró que el 55.6% de los usuarios del servicio del consultorio externo de medicina, se encontraban satisfechos con la atención recibida, con una insatisfacción del 44.4%. Este resultado guarda concordancia con diversos estudios nacionales en los que se estudia a usuarios externos de los servicios sanitarios y también se hace uso de la metodología SERVQUAL. Podemos mencionar el estudio de Arosemena et al. del 2018, en el que se estudió a pacientes atendidos en la consulta externa del Hospital Cayetano Heredia, encontrándose una satisfacción global del 59.91% (26); o los trabajos de Roncal Gonzales del 2021, Lima, en el que el 56.9% de los usuarios externos mostraron satisfacción con la atención que les fue brindada (41), para terminar el estudio de Villanueva Vega del 2021, en Trujillo, quien obtuvo el 68.4% de usuarios satisfechos (42). Ambos realizados en centros de salud del nivel primario, al igual que este estudio. Mostrando alta concordancia.

Tanto en los resultados de este trabajo como en los ya citados, podemos observar que en general la satisfacción con respecto los servicios sanitarios en el Perú es alta, siendo del 74.3% según el estudio de Hernández-Vásquez et al. del 2018, en el que se estudió a 14 206 usuarios de los servicios sanitarios (32). Aunque existen diversos factores que la condicionan: zonas geográficamente alejadas, clima organizacional favorable, infraestructura, entre otros. Como lo señala la revisión sistémica sobre satisfacción del usuario externo a nivel nacional de Ruiz Ninapaytán del 2020, en la que se revisó 30 artículos, en los que se utilizó la metodología SERVQUAL, y que concluye que la satisfacción del usuario en la consulta externa es del 44.6% para primer nivel de atención(43).

Encontramos una asociación significativa (Sig.<0.05) entre el nivel Alfabetización Sanitaria de los usuarios externos y el grado de satisfacción por la atención recibida, de tal forma que de los individuos que contaban con una adecuada alfabetización sanitaria 37.6%, la gran mayoría se encontraban insatisfechos con la atención recibida, mientras que los pacientes con una inadecuada alfabetización sanitaria 62.4%, solo un 8.6% se mostró insatisfecho con la atención recibida. Lamentablemente en Perú no encontramos estudios en los que se correlacionen estas dos variables, a pesar de la importancia de la promoción de una adecuada

alfabetización sanitaria, la búsqueda del continuo progreso en la prestación los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios.

En la literatura internacional, aunque escasa, podemos mencionar los estudios de Altin et al. del 2015, sobre el impacto de la alfabetización en sanitaria, la facilidad de acceso y la coordinación sanitaria en la satisfacción del paciente con la atención primaria en Alemania. Donde concluían que los individuos con una adecuada alfabetización sanitaria y facilidad de acceso a la atención se encontraban más satisfechos con la atención recibida (44), algo que contrasta con los resultados obtenidos en nuestra investigación quizá por las taras e inequidades en el sector salud propias de nuestro país.

Silkane et al., 2018, Letonia, en su estudio del papel de la alfabetización sanitaria en la predicción de la satisfacción del paciente, nos plantea que; junto a los aspectos sistémicos, como los que se evalúan mediante la herramienta SERVAQUAL, aspectos personales del paciente como sería la alfabetización sanitaria tienen un importante rol en la percepción de satisfacción de los pacientes (45).

También mencionaremos el estudio realizado por Örsal et al. 2018, en la provincia turca de Eskisehir, donde evalúa la alfabetización sanitaria y el grado de satisfacción de los pacientes ingresados en centros de atención primaria. Entre sus hallazgos podemos mencionar que cerca del 70.0% de los partícipes tenían una alfabetización sanitaria deficiente, Algo muy similar al 62.4% obtenido en nuestro estudio. Además, concluye que, a medida que aumenta la alfabetización en salud de los participantes, también aumenta su satisfacción con los médicos de familia (29).

En relación a las variables sociodemográficas. Descubrimos que la media de edad, de nuestra población, es mayor con 35.73 años como media y una desviación estándar de ± 11.514 en los usuarios que se mostraron satisfechos; que los que estaban insatisfechos 28.93 años ± 7.321 , con la atención recibida. A similar conclusión llegó Palomino Fernández, en su estudio sobre los “factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú” del año 2019 (46) con una muestra similar a la nuestra. Estos resultados contradicen a Villafuerte et al. en el 2017, Hospital Cayetano Heredia - Lima, donde por el contrario encontró una relación entre una mayor edad y la insatisfacción (47).

De igual forma observamos que la población con una inadecuada alfabetización sanitaria suele ser mayor que la que posee una adecuada alfabetización sanitaria, con una media menor a los 30 años. Estos datos están en concordancia con los estudios de Palacios et al. 2018, Arequipa y Valero et al. 2018, Lima donde concluyen que ser adulto mayor está asociado a una inadecuada alfabetización sanitaria (48,49)

Con respecto a la variable género, el género femenino fue predominante en la muestra, siendo el 57.0% del total, algo común en la mayoría de estudios realizados sobre el tema. En nuestra investigación no se encontró asociación significativa ($\text{Sig.} > 0.05$) entre esta variable y el grado de satisfacción del usuario externo. sin embargo, en la tesis de Palomino-Fernández del 2019, en el hospital de virú - La Libertad concluye que “existe asociación significativa entre el género y la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa” (46).

Del mismo modo, el género no se relacionó estadísticamente con el nivel de alfabetización sanitaria. Estos resultados concuerdan con estudios como los de Macha-Quillama et al. del 2014, Lima y Deriaz et al. del 2017 Lima, en los que no se pudo encontrar una asociación entre el género de los estudiados y el nivel de alfabetización sanitaria (16,34).

La instrucción y el grado de satisfacción de los usuarios externos, se asociaron con significancia estadística ($\text{Sig.} < 0.001$); siendo así que, a menor nivel de instrucción alcanzado encontramos una mayor proporción de usuarios satisfechos y viceversa. Resultado similar al encontrado por Ortega en su tesis del 2019 en Arequipa (50). Pero es necesario mencionar el estudio de Taco Quicaña del 2021 también en Arequipa, donde hace uso de la metodología SERVQHOS, encontró que los individuos que solo cuenta con instrucción primaria se relacionan a una mayor percepción de insatisfacción(51). Tanto en nuestro estudio como en los antes citados el mayor porcentaje de la población estudiada refería secundaria completa como mayor nivel de instrucción alcanzado.

Estudios internacionales han demostrado la asociación entre condiciones sociales desfavorecidas, como un factor de riesgo para una mala alfabetización sanitaria (52). Haciendo hincapié sobre todo en la relación existente entre esta y un bajo nivel educativo (53). Esta asociación también la encontramos en el estudio de Huamaní Condori del 2019, en el Hospital Regional Honorio Delgado - Arequipa donde encontró que un menor grado de instrucción era un factor asociado a una

inadecuada Alfabetización Sanitaria(54). En nuestro estudio también encontramos una asociación (Sig.<0.002) entre el nivel de instrucción y una alfabetización sanitaria inadecuada o adecuada de los pacientes atendidos. Observando que mientras más bajo sea el nivel de instrucción alcanzado, aumentará la probabilidad de tener una inadecuada alfabetización sanitaria e inversamente en los niveles más elevados.

Por las características de nuestro estudio encontramos que la mayor parte de los participantes de nuestra investigación están afiliados al sistema integral de salud, representando estos al 78.5% del total. Cifra similar a la media nacional de 74,7% (55) y lo encontrado por Rodríguez Vélez en su estudio del 2022 en Lima, donde el 77,33% de su población estaba afiliada al SIS (56). Encontramos que el hecho de estar o no afiliado al SIS se asoció significativamente con el grado de satisfacción del usuario. Tal que así que, la mayoría de los pacientes que se encontraban afiliados al sistema integral de salud se encontraban satisfechos con el servicio de consultorio externo. Mientras que, los pacientes que no están afiliados al SIS predominó la insatisfacción. Rodríguez Gambetta et al, difiere de nuestros resultados, este estudio del 2018 en Lima, evaluó a 149 pacientes del Servicio de Medicina Interna en el HNAL; donde a pesar de encontrar relación entre el grado de instrucción, grado de instrucción primaria predominante. No encontró asociación entre el grado de satisfacción y la afiliación al SIS, postulando la posibilidad de que esta discordancia se deba a que la población da por sentado el hecho de tener cobertura en salud (57).

Finalmente, observamos que también existe asociación estadísticamente significativa (Sig.<0.05) entre la afiliación al sistema integral de salud y el nivel de alfabetización en salud de los pacientes. Donde advertimos que, de la población que está afiliada seguro integral de salud un elevado porcentaje cuenta con una inadecuada alfabetización sanitaria, mientras que en la población que no está afiliada predomina un adecuado nivel de alfabetización sanitaria. Esta asociación entre la afiliación al sistema integral de salud y el nivel de alfabetización sanitaria también la encontró Escorza Villegas en su tesis del 2021, sobre los factores sociodemográficos y su relación con la alfabetización sanitaria en un C.S en Jaén, además de encontrar al igual que nuestro estudio una asociación entre la alfabetización sanitaria el nivel de instrucción (58). Resultados que ameritarían profundizar más en esta problemática.

VIII. CONCLUSIONES:

- Existe una asociación significativa entre el grado de satisfacción y el nivel de Alfabetización Sanitaria inadecuada de los pacientes atendidos en la consulta externa del establecimiento de salud I-4 Bernal (Sig.<0.05).
- El nivel de Alfabetización sanitaria en los usuarios externos del E.S I-4 Bernal, es predominantemente inadecuado siendo el 62.4%.
- Los usuarios de la consulta externa de medicina en el Establecimiento de Salud I-4 Bernal, están satisfechos, en su mayoría, con la atención que se les brinda (55.6%).
- El nivel de instrucción (Sig. <0.001) y estar afiliado al sistema integral de salud (Sig. <0.001) se asociaron significativamente con el grado de Satisfacción de los usuarios externos. Así mismo el nivel de instrucción (Sig. <0.001) y la afiliación al sistema integral de salud (Sig. =0.002) guardan asociación significativa con el nivel de Alfabetización Sanitaria de los usuarios atendidos en la consulta externa del establecimiento de salud I-4 Bernal.
- La variable género no guardo relación significativa ni con el grado de satisfacción ni con el nivel de alfabetización sanitaria de los pacientes externos atendidos en el servicio de consulta externa de medicina en el Establecimiento de Salud I-4 Bernal; (Sig.= 0.935), (Sig.= 0.834) respectivamente.

IX. RECOMENDACIONES:

- Implementar políticas sanitarias y educativas encaminadas a fortalecer la alfabetización sanitaria de la población general y aumentar el grado de satisfacción de estos, con los servicios de sanitarios.
- Realizar programas de capacitación a la población, donde se les explique de manera clara temas relacionados a la promoción de la salud, encaminados a mejorar su nivel de alfabetización en sanitaria, y de esta forma mejorar la relación entre el paciente y los servicios sanitarios.
- Implementar estrategias encaminadas al personal sanitario, con el fin de que estos proporcionen a los pacientes una mejor experiencia y por lo tanto estos últimos se encuentre más satisfechos con los servicios de salud.
- Incluir dentro de las metodologías de valoración de la satisfacción del usuario externo, aspectos intrínsecos al paciente como lo es la Alfabetización Sanitaria.
- Realizar estudios multicéntricos para valorar la Alfabetización Sanitaria de los pacientes a nivel nacional y así tener un horizonte más claro y poder tomar acciones encauzadas a la mejora de esta.
- Promover estudios tanto a nivel regional como nacional, en las que se evalué la asociación entre el grado de satisfacción de los usuarios y la Alfabetización Sanitaria, de la población que hace uso de los servicios en salud.

X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Li X, Liu Q. Social Media Use, eHealth Literacy, Disease Knowledge, and Preventive Behaviors in the COVID-19 Pandemic: Cross-Sectional Study on Chinese Netizens. *J Med Internet Res* [Internet]. 9 de octubre de 2020 [citado 10 de junio de 2021];22(10). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7581310/>
2. Spring H. Health literacy and COVID-19. *Health Inf Libr J* [Internet]. 16 de julio de 2020 [citado 10 de junio de 2021]; Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7405264/>
3. Health Communication and Health Information Technology Workgroup - Healthy People 2030 | health.gov [Internet]. [citado 10 de junio de 2021]. Disponible en: <https://health.gov/healthypeople/about/workgroups/health-communication-and-health-information-technology-workgroup>
4. Ancker JS, Grossman LV, Benda NC. Health Literacy 2030: Is It Time to Redefine the Term? *J Gen Intern Med*. 1 de agosto de 2020;35(8):2427-30.
5. Schillinger D. The Intersections Between Social Determinants of Health, Health Literacy, and Health Disparities. *Stud Health Technol Inform*. 25 de junio de 2020;269:22-41.
6. Nguyen HC, Nguyen MH, Do BN, Tran CQ, Nguyen TTP, Pham KM, et al. People with Suspected COVID-19 Symptoms Were More Likely Depressed and Had Lower Health-Related Quality of Life: The Potential Benefit of Health Literacy. *J Clin Med* [Internet]. 31 de marzo de 2020 [citado 10 de junio de 2021];9(4). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7231234/>
7. Silva MJ, Santos P. The Impact of Health Literacy on Knowledge and Attitudes towards Preventive Strategies against COVID-19: A Cross-Sectional Study. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 19 de mayo de 2021 [citado 10 de junio de 2021];18(10). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8159089/>
8. Muscat DM, Shepherd HL, Nutbeam D, Trevena L, McCaffery KJ. Health Literacy and Shared Decision-making: Exploring the Relationship to Enable

Meaningful Patient Engagement in Healthcare. *J Gen Intern Med.* 1 de febrero de 2021;36(2):521-4.

9. Gibney S, Bruton L, Ryan C, Doyle G, Rowlands G. Increasing Health Literacy May Reduce Health Inequalities: Evidence from a National Population Survey in Ireland. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. agosto de 2020 [citado 10 de junio de 2021];17(16). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7459493/>

10. Sentell T, Foss-Durant A, Patil U, Taira D, Paasche-Orlow MK, Trinacty CM. Organizational Health Literacy: Opportunities for Patient-Centered Care in the Wake of COVID-19. *Qual Manag Healthc.* marzo de 2021;30(1):49–60.

11. Svendsen MT, Bak CK, Sørensen K, Pelikan J, Riddersholm SJ, Skals RK, et al. Associations of health literacy with socioeconomic position, health risk behavior, and health status: a large national population-based survey among Danish adults. *BMC Public Health* [Internet]. 28 de abril de 2020 [citado 10 de junio de 2021];20. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7187482/>

12. Málaga G, Cuba-Fuentes MS, Rojas-Mezarina L, Romero-Albino Z. Vista de Estrategias para promover la alfabetización en salud desde la atención primaria: una perspectiva que considera las realidades de los países de ingresos medios y bajos [Internet]. *Strategies to promote health literacy from primary care: a perspective that considers the realities of low and middle-income countries.* 2019 [citado 10 de junio de 2021]. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/16864/14394>

13. Sánchez-Moreno F. La inequidad en salud afecta el desarrollo en el Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.* octubre de 2013;30(4):676-82.

14. Parker RM, Baker DW, Williams MV, Nurss JR. The test of functional health literacy in adults: a new instrument for measuring patients' literacy skills. *J Gen Intern Med.* octubre de 1995;10(10):537-41.

15. Lee S-YD, Bender DE, Ruiz RE, Cho YI. Development of an Easy-to-Use Spanish Health Literacy Test. *Health Serv Res.* agosto de 2006;41(4 Pt 1):1392-412.

16. Macha Quillama LF, Samanamú Leandro AE, Rodríguez Hurtado DC. Alfabetización sanitaria y factores relacionados en pacientes que acuden a consulta externa de Medicina Interna en un Hospital Nacional en Lima, Perú. 2017 [citado 10 de junio de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/4596>
17. Duplaga M. Determinants and Consequences of Limited Health Literacy in Polish Society. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. enero de 2020 [citado 10 de junio de 2021];17(2). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7014389/>
18. Rowlands G, Shaw A, Jaswal S, Smith S, Harpham T. Health literacy and the social determinants of health: a qualitative model from adult learners. *Health Promot Int.* 1 de febrero de 2017;32(1):130-8.
19. Do BN, Nguyen P-A, Pham KM, Nguyen HC, Nguyen MH, Tran CQ, et al. Determinants of Health Literacy and Its Associations With Health-Related Behaviors, Depression Among the Older People With and Without Suspected COVID-19 Symptoms: A Multi-Institutional Study. *Front Public Health* [Internet]. 16 de noviembre de 2020 [citado 11 de junio de 2021];8. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7703185/>
20. Vílchez-Román C, Quiliano-Terreros R, Canales-Negrón R, Chiroque-Solano R. Factores Demográficos Asociados Con El Conocimiento Sobre Salud En Una Muestra De Mujeres De La Ciudad De Lima (Perú) En 2008: Resultados Del Cuestionario Sahlsa-50 Demographic factors associated with health literacy. *Rev Colomb Obstet Ginecol.* 2009;60(3):7.
21. Larson E, Sharma J, Bohren MA, Tunçalp Ö. When the patient is the expert: measuring patient experience and satisfaction with care. *Bull World Health Organ.* 1 de agosto de 2019;97(8):563-9.
22. Parasuraman AP, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail.* 1 de enero de 1988;64(1):29.

23. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Medica Hered.* abril de 2012;23(2):88-95.
24. MINSA. Dirección General de Salud de las Peronas. Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. Lima Ministerio de Salud, 2012.
25. Ismail A, Gan YN, Ahmad N. Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among out-patients attending public health clinics: Questionnaire development and its application. *PLoS ONE* [Internet]. 10 de noviembre de 2020 [citado 11 de junio de 2021];15(11). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7654767/>
26. Arosemena Aliaga A, Marín Concha EY, Otiniano Avalos JC. Satisfacción de los usuarios de la consulta externa del Servicio de Medicina Interna en el Hospital Cayetano Heredia en el año 2018.
27. McKinley C, Limbu Y, Ganesan P. Examining the Impact of E-Health Literacy on Indian Adults' Patient Satisfaction: An Investigation of Intervening Communication Processes. *International Journal of Society, Culture and Language.* marzo de 2022;10(1):58-70.
28. Yim CK, Shumate L, Barnett SH, Leitman IM. Health literacy assessment and patient satisfaction in surgical practice. *Ann Med Surg.* 20 de septiembre de 2018;35:25-8.
29. Örsal Ö, Duru P, Örsal Ö, Tırpan K, Çulhacı A. Analysis of the relationship among health awareness and health literacy, patient satisfaction levels with primary care in patients admitting to primary care health centers. *Patient Educ Couns.* febrero de 2019;102(2):376-82.
30. Hayran O, Özer O. Organizational health literacy as a determinant of patient satisfaction. *Public Health.* octubre de 2018;163:20-6.
31. Huaman Quispe E, Martinez Morales MZ. Conocimiento y satisfacción de las madres sobre el contacto precoz con el recién nacido, en el Hospital Regional del Cusco 2019. *Univ Nac San Antonio Abad Cusco* [Internet]. 2020 [citado 9 de

noviembre de 2022]; Disponible en:
<https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5223>

32. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. octubre de 2019;36(4):620-8.

33. Urstad KH, Andersen MH, Larsen MH, Borge CR, Helseth S, Wahl AK. Definitions and measurement of health literacy in health and medicine research: a systematic review. *BMJ Open*. 14 de febrero de 2022;12(2):e056294.

34. Deriaz Alvarez JD, Fernández Castro LG. Alfabetización sanitaria: evaluación del conocimiento y comprensión sobre temas de salud mediante un instrumento validado y factores relacionados en pacientes que acuden a consulta externa en una clínica privada en Lima Perú 2017. 2017 [citado 6 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/935>

35. Rosas-Chavez G, Romero-Visurraga CA, Ramirez-Guardia E, Málaga G. El grado de alfabetización en salud y adherencia al tratamiento en pacientes con hipertensión arterial en un hospital nacional de Lima, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. junio de 2019;36(2):214-21.

36. Romina Belen Rios Blanco, Parra Quijano OJ, Zevallos Romero, Francisco Sócrates Mauro. Alfabetización sanitaria y otros factores asociados con la adherencia al tratamiento en pacientes con diabetes mellitus en un hospital nacional de tercer nivel. Health literacy and other factors associated with adherence to treatment in patients with diabetes mellitus in a national third level hospital [Internet]. 2021 [citado 6 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/9701>

37. Cieza Arámbulo LF. Alfabetización en salud y adherencia al tratamiento de enfermedades crónicas . Centro de atención primaria metropolitano - Piura, 2020 - 2021. Univ Priv Antenor Orrego - UPAO [Internet]. 2022 [citado 10 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/9261>

38. Coelho MAM, Sampaio HA de C, Passamai M da PB, Cabral LA, Passos TU, Lima GP. Functional health literacy and healthy eating: Understanding the brazilian food guide recommendations. *Rev Nutr.* diciembre de 2014;27:715-23.
39. A AB, Me L, Cy C, A P, Fm P, R M. [Health literacy and diabetes control in patients attending a university outpatient clinic in Argentina]. *Medicina (Mex)* [Internet]. 2017 [citado 6 de noviembre de 2022];77(3). Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28643671/>
40. Arrighi E, Ruiz de Castilla EM, Peres F, Mejía R, Sørensen K, Gunther C, et al. Scoping health literacy in Latin America. *Glob Health Promot.* 1 de junio de 2022;29(2):78-87.
41. Roncal Gonzales KE. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo del Policlínico de Salud nivel I-3, Lima 2021. *Repos Inst - UCV* [Internet]. 2022 [citado 8 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80981>
42. Villanueva Vega CJ. Nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de salud de Trujillo. *Repos Inst - UCV* [Internet]. 2021 [citado 8 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87690>
43. Ruiz Ninapaytán MA. Revisión sistemática de estudios de calidad de atención a usuarios externos en los establecimientos de salud a nivel nacional. *Repos Inst - UCV* [Internet]. 2020 [citado 8 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50316>
44. Altin SV, Stock S. Impact of health literacy, accessibility and coordination of care on patient's satisfaction with primary care in Germany. *BMC Fam Pract.* 22 de octubre de 2015;16(1):148.
45. Silkane V, Davidson A, Veliverronena L. THE ROLE OF HEALTH LITERACY IN PREDICTING PATIENT SATISFACTION WITH HEALTH CARE. *Soc Integr Educ Proc Int Sci Conf.* 25 de mayo de 2018;7(0):240-50.
46. Palomino Fernandez DG. Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú,

año, 2019. Repos Inst - UCV [Internet]. 2020 [citado 11 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44543>

47. Villafuerte Medina OA, Tello Aramburú JM. Factores asociados al nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia. 2017 [citado 10 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/988>

48. Palacios Rubio JH, Rengifo Alegria KE. Efectividad De La Alfabetizacion En Salud En Adultos Mayores Para Mejorar La Calidad De Vida. Univ Priv Norbert Wien [Internet]. 2 de diciembre de 2018 [citado 10 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/2594>

49. Valero Delgado VR, Hidalgo Cruz JI. Alfabetización sanitaria evaluada mediante un instrumento validado y factores relacionados en pacientes hospitalizados en los Servicios de Medicina Interna en un hospital nacional en Lima-Perú 2018. 2018 [citado 10 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1463>

50. Ortega JR. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención. Arequipa 2019. Univ Nac San Agustín Arequipa [Internet]. 2020 [citado 11 de noviembre de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11086>

51. Taco Quicaña IJ. Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes que acuden al laboratorio de un Hospital Estatal. Arequipa mayo 2021. Univ Nac San Agustín Arequipa [Internet]. 2021 [citado 11 de noviembre de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12360>

52. Schillinger D. Social Determinants, Health Literacy, and Disparities: Intersections and Controversies. HLRP Health Lit Res Pract. 5(3):e234-43.

53. Stormacq C, Van den Broucke S, Wosinski J. Does health literacy mediate the relationship between socioeconomic status and health disparities? Integrative review. Health Promot Int. 1 de octubre de 2019;34(5):e1-17.

54. Huamaní Condori XP. Nivel de Alfabetización Sanitaria en Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – 2019. Univ Católica St María [Internet]. 21 de marzo de 2019 [citado 6 de noviembre de 2022]; Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/8710>
55. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Cifras de Pobreza 2021 [Internet]. [citado 10 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/pobreza-afecto-al-259-de-la-poblacion-del-pais-en-el-ano-2021-13572/>
56. Rodríguez Vélez J de DG. Relación del nivel de alfabetización en salud y el estado vacunal contra COVID-19 de los usuarios. Univ Católica St María [Internet]. 25 de mayo de 2022 [citado 10 de noviembre de 2022]; Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12920/11714>
57. Rodríguez Gambetta PG, Reategui Barrera A, Pantoja Sánchez LR, Rodríguez Gambetta PG, Reategui Barrera A, Pantoja Sánchez LR. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. Horiz Méd Lima [Internet]. julio de 2022 [citado 11 de noviembre de 2022];22(3). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2022000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es
58. Escorza Villegas BJ. Factores sociodemográficos y alfabetización sanitaria de los usuarios externos del centro de salud Pucará, Jaén 2021. Repos Inst-Wien [Internet]. 2 de diciembre de 2021 [citado 9 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6129>

XI. ANEXOS:

ANEXO N° 01: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____
he entendido la información que me ha sido brindada y mis preguntas han sido resueltas satisfactoriamente. Se me ha informado y comprendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Encontrándome de acuerdo en participar en este estudio de **"Asociación entre Nivel de Alfabetización Sanitaria y Satisfacción del Usuario Externo, Establecimiento de Salud Bernal"**

FIRMA

ANEXO N° 02: FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

Asociación entre Nivel de Alfabetización Sanitaria y Satisfacción del Usuario Externo

Fecha: ___/___/2022

N° de Paciente: _____

Marque con una (x) según corresponda:

1. Características Sociodemográficas:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: _____ años

Nivel de instrucción:

Primaria Incompleta ()

Secundaria Completa ()

Primaria Completa ()

Técnico ()

Secundaria Incompleta ()

Universitario ()

Cuenta con SIS?

Si () No ()

ANEXO N° 03: TEST DE MEDICIÓN SAHLSA-50 VALIDADO

El siguiente Test, está constituido por 50 palabras clave (término médico), por cada una de ellas se dan dos posibles respuestas, además de la opción “no sé”. Marque con una (X) la opción que, según su criterio, tenga mayor relación con la palabra clave.

Término Medico	Respuesta o distractor		
1. Próstata	<input type="checkbox"/> glándula	<input type="checkbox"/> circulación	<input type="checkbox"/> No sé
2. Empleo	<input type="checkbox"/> trabajo	<input type="checkbox"/> educación	<input type="checkbox"/> No sé
3. Menstrual	<input type="checkbox"/> mensual	<input type="checkbox"/> diario	<input type="checkbox"/> No sé
4. Resfrío	<input type="checkbox"/> sano	<input type="checkbox"/> enfermo	<input type="checkbox"/> No sé
5. Avisar	<input type="checkbox"/> medir	<input type="checkbox"/> comunicar	<input type="checkbox"/> No sé
6. Comidas	<input type="checkbox"/> alimento	<input type="checkbox"/> paseo	<input type="checkbox"/> No sé
7. Alcoholismo	<input type="checkbox"/> adicción	<input type="checkbox"/> recreo	<input type="checkbox"/> No sé
8. Grasa	<input type="checkbox"/> naranja	<input type="checkbox"/> mantequilla	<input type="checkbox"/> No sé
9. Asma	<input type="checkbox"/> respirar	<input type="checkbox"/> piel	<input type="checkbox"/> No sé
10. Cafeína	<input type="checkbox"/> energía	<input type="checkbox"/> agua	<input type="checkbox"/> No sé
11. Osteoporosis	<input type="checkbox"/> hueso	<input type="checkbox"/> músculo	<input type="checkbox"/> No sé
12. Depresión	<input type="checkbox"/> apetito	<input type="checkbox"/> sentimientos	<input type="checkbox"/> No sé
13. Estreñimiento	<input type="checkbox"/> tapado	<input type="checkbox"/> suelto	<input type="checkbox"/> No sé
14. Embarazo	<input type="checkbox"/> parto	<input type="checkbox"/> niñez	<input type="checkbox"/> No sé
15. Incesto	<input type="checkbox"/> familia	<input type="checkbox"/> vecinos	<input type="checkbox"/> No sé
16. Pastilla	<input type="checkbox"/> tableta	<input type="checkbox"/> galleta	<input type="checkbox"/> No sé
17. Testículo	<input type="checkbox"/> óvulo	<input type="checkbox"/> esperma	<input type="checkbox"/> No sé
18. Rectal	<input type="checkbox"/> ducha	<input type="checkbox"/> water	<input type="checkbox"/> No sé
19. Ojo	<input type="checkbox"/> oír	<input type="checkbox"/> ver	<input type="checkbox"/> No sé
20. Irritado	<input type="checkbox"/> rígido	<input type="checkbox"/> adolorido	<input type="checkbox"/> No sé
21. Anormal	<input type="checkbox"/> diferente	<input type="checkbox"/> similar	<input type="checkbox"/> No sé
22. Estrés	<input type="checkbox"/> preocupación	<input type="checkbox"/> feliz	<input type="checkbox"/> No sé
23. Aborto	<input type="checkbox"/> pérdida	<input type="checkbox"/> matrimonio	<input type="checkbox"/> No sé
24. Ictericia	<input type="checkbox"/> amarillo	<input type="checkbox"/> blanco	<input type="checkbox"/> No sé
25. Papanicolaou	<input type="checkbox"/> prueba	<input type="checkbox"/> vacuna	<input type="checkbox"/> No sé

26. Impétigo	__ pelo	__ piel	__ No sé
27. Indicación	__ instrucción	__ decisión	__ No sé
28. Golpe	__ herida	__ sano	__ No sé
29. Menopausia	__ señoras	__ niñas	__ No sé
30. Apéndice	__ rascar	__ dolor	__ No sé
31. Comportamiento	__ pensamiento	__ conducta	__ No sé
32. Dieta	__ saludable	__ gaseosa	__ No sé
33. Diabetes	__ azúcar	__ sal	__ No sé
34. Sífilis	__ píldora	__ condón	__ No sé
35. Inflamación	__ hinchazón	__ sudor	__ No sé
36. Hemorroides	__ venas	__ corazón	__ No sé
37. Herpes	__ aire	__ sexo	__ No sé
38. Alergia	__ resistencia	__ reacción	__ No sé
39. Riñón	__ orina	__ fiebre	__ No sé
40. Calorías	__ alimentos	__ vitaminas	__ No sé
41. Medicamento	__ instrumento	__ tratamiento	__ No sé
42. Anemia	__ sangre	__ nervio	__ No sé
43. Intestinos	__ digestión	__ sudor	__ No sé
44. Potasio	__ mineral	__ proteína	__ No sé
45. Colitis	__ intestino	__ vejiga	__ No sé
46. Obesidad	__ peso	__ altura	__ No sé
47. Hepatitis	__ pulmón	__ hígado	__ No sé
48. Vesicular biliar	__ arteria	__ órgano	__ No sé
49. Convulsiones	__ movimiento	__ tranquilo	__ No sé
50. Artritis	__ estómago	__ articulación	__ No sé

ANEXO N° 04: Encuesta SERVQUAL

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas.							
2	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.							
3	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS.							
4	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.							
5	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.							
6	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida.							
7	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida.							
8	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.							
9	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.							

12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas?							
2	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	P	¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							

13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							