

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA



**PERCEPCION Y EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE LA ATENCION DE LOS
SERVICIOS DE SALUD DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD
DELICIAS VILLA- CHORRILLOS EN EL PERÍODO FEBRERO-MAYO 2013**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
MÉDICO CIRUJANO**

DIANA LUZ GARCÍA MIRANDA

LIMA-PERÚ

2013

DEDICATORIA

A Dios mi padre y amigo que durante todos éstos años de mi vida me regaló la gracia de conocer su amor infinito e incondicional, permitiéndome comprender el fin por el cual estamos presentes en este mundo; y enseñándome cuan importantes somos cada uno de nosotros para llevar acabo la misión que Él tiene para nosotros.

A mis padres Enrique y Norma que han estado conmigo en los momentos más difíciles y de una u otra manera me apoyaron a seguir adelante con mis metas y sueños.

Mis hermanas Mariana y Melisa que con cada palabra que iban dándome y que muchas veces no sabía entenderlas de la mejor manera, impulsaron en mí el no rendirme y ante cada caída tomar más fuerza para seguir adelante.

A mis queridos familiares y amigos que siempre estuvieron en el momento menos esperado brindándome una palabra de aliento y todas las formas posibles de apoyo para no dejarme vencer por las adversidades.

AGRADECIMIENTO

A quien agradezco infinitamente es a Dios por la vocación que me regalo y que siempre ha sido un padre amoroso y misericordioso en todo cuanto he emprendido.

A mis padres y hermanas que han estado en mis desventuras y logros y que sin duda me impulsaron de una u otra manera a levantarme y seguir adelante.

A mi querida Marinita que me enseñó a tener ese amor incondicional por el prójimo desde que me formo como católica y ahora desde el cielo me acompaña sin falta para recordar lo que Dios espera de mí.

A mi querido asesor el Dr. Kamiyama que me brindó su apoyo incondicional y tuvo mucha paciencia conmigo durante el tiempo de desarrollo de mi tesis; así como a los doctores responsables del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos que apoyaron el desarrollo de mi trabajo en dicho lugar con el fin de contribuir con mi trabajo y a su vez con ello mejorar la calidad de atención que brindan con mucha vocación a cada poblador que acude al centro de salud. Demostrándome así que nosotros todo cuanto hacemos en nuestra profesión es siempre buscando dar lo mejor de nosotros y afirmando en mí el pensamiento de que Nunca debemos hacer a los demás lo que no nos gustaría que nos hagan y siempre debemos dar lo mejor de nosotros.

SINTESIS

Introducción: La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública; siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud.

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es considerada válida solo si es percibida por el cliente, razón por la cual es importante evaluar la satisfacción del usuario externo periódicamente.

Objetivos: Identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud en el período de marzo-abril 2013; determinando el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos.

Materiales y Métodos: Análisis secundario de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA. Fueron entrevistados 192 usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos respectivamente de los diferentes servicios ofrecidos en el centro de salud. Las variables de estudio fueron: nivel de fiabilidad del usuario, capacidad de respuesta del Centro de salud, grado de empatía y la seguridad que ofrece el profesional de salud así como la evaluación de los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. Aplicándose estudio observacional, descriptivo, transversal.

Resultados: De los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba

insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho.

De los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en ésta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%.

Conclusiones: según los resultados obtenidos podemos concluir que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Satisfacción, Usuario Externo, Calidad

ABSTRACT

Introduction: User satisfaction is one of the aspects in terms of health evaluation services and level of care, that has been increasing attention in the public health services; is being considered for more than a decade, one of the axes of health services evaluation.

The external user satisfaction, which express an individual value judgment and subjective, is considered valid just if it is perceived by the customer, which is the most important reason for the evaluation of the regularly satisfaction of the external customers.

Objectives: Identify the perception and expectation of the quality care received by the external users in the different health services of the period March-April 2013; determining the level of reliability, responsiveness, degree of empathy, safety and tangible aspects that are provide by the Health Center "Delicias de Villa", Chorrillos

Materials and Methods: Secondary analysis of data from the Survey modified SERVQUAL to health facilities through the Microsoft Excel 2010 application program Epi Info, RM 52-2011 validated by MINSA. 192 users from the Health Center "Delicias de Villa" Chorrillos were interviewed respectively from the different services offered by the health center. The variables studied were: user level reliability, responsiveness of health care, degree of empathy and security provided by the health professional and the evaluation of the tangible aspects provided by the Health Center Delicias de Villa- Chorrillos. Applying observational, descriptive, transversal.

Results: Of the 192 patients surveyed in the Health Center "Delicias de Villa" in Chorrillos, was determined that 55% of the users were dissatisfied with the quality of care, provided by the center, with 45% indicating they were satisfied.

According to the Satisfaction levels, that were considered in this assessment, was obtained more satisfaction in the dimensions of empathy and safety, because of all respondents, 52% said they were satisfied with aspects locked in the dimension of empathy (questions 14-18) and 51.8% in the security dimension (questions 10-13) unlike the other dimensions that show a greater degree of dissatisfaction as the dimension of 58.5% reliability, responsiveness, tangibles 60.5% and 59.6%.

Conclusions: According to the results, we can conclude that for our patients the most important thing is the good deal that they receive from all the health professionals and staff. Is very important for they also the regard of their privacy, good communication skills from the staff, and the feeling of been listen something that can be show with security and empathy. These are also the features that we need keep working to improve and carry out the expectations from our patients and reduce with it the 55% of dissatisfied patients that complained during the inquire.

Keywords: Satisfaction, User External Quality

INDICE

INTRODUCCIÓN	9
ANTECEDENTES.....	24
MATERIALES Y MÉTODOS	35
RESULTADOS	40
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	57
CONCLUSIONES.....	60
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	68

INTRODUCCIÓN

1 Línea de Investigación:

Ciencias clínicas en Salud Pública

2 Planteamiento del Problema:

A pesar que la calidad en los servicios de salud ha sido un tema ampliamente tratado en la literatura desde hace más de 40 años, su definición, interpretación y evaluación continua siendo polémica y compleja, debido a los múltiples factores involucrados en su constructo.

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo (21-22), es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario, razón por la que considerando que en los consultorios externos de los diferentes servicios ofrecidos en el Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos se ha evaluado la percepción y expectativa de la calidad de atención en los servicios brindados y considerando la importancia de evaluar cada 6 a 12 meses según recomendación de MINSA, así como el saber la importancia que esto tiene para la adecuada atención según los diferentes niveles de atención en beneficio de los pacientes que acuden a dicho establecimiento de salud es el presente trabajo de investigación, asimismo recalcar que la satisfacción de los usuarios va a permitir la continuidad de los mismos al centro de salud del área jurisdiccional sin tener que recurrir a establecimientos de mayor complejidad por morbilidades que corresponden a un primer nivel de atención y considerando que el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos fue creado el 23 de Abril de 1961 debido a la necesidad de salud de la población ocupando un área de 600 m² cuyas instalaciones fueron construidas en sus inicios en forma mancomunada con la comunidad, así como que el Centro de Salud Delicias de Villa se encuentra ubicado en el Jr. Nevado Carhuarazo s/n II Zona Asentamiento Humano Delicias de Villa, a la altura del Km.

18.5 de la Antigua Carretera Panamericana Sur. Limita por el sur con la Av. Cordillera Occidental, por el norte con la Av. Cordillera Central, por el este con la Calle 15 de Abril y por el oeste con el Pasaje 17 de Agosto.

Sus límites de acuerdo a su jurisdicción sanitaria son:

Por el Norte : Con el Pueblo Joven Buenos Aires de Villa.

Por el Sur : AA.HH. Santa Isabel de Villa.

Por el Este : AA.HH. Túpac Amaru de Villa.

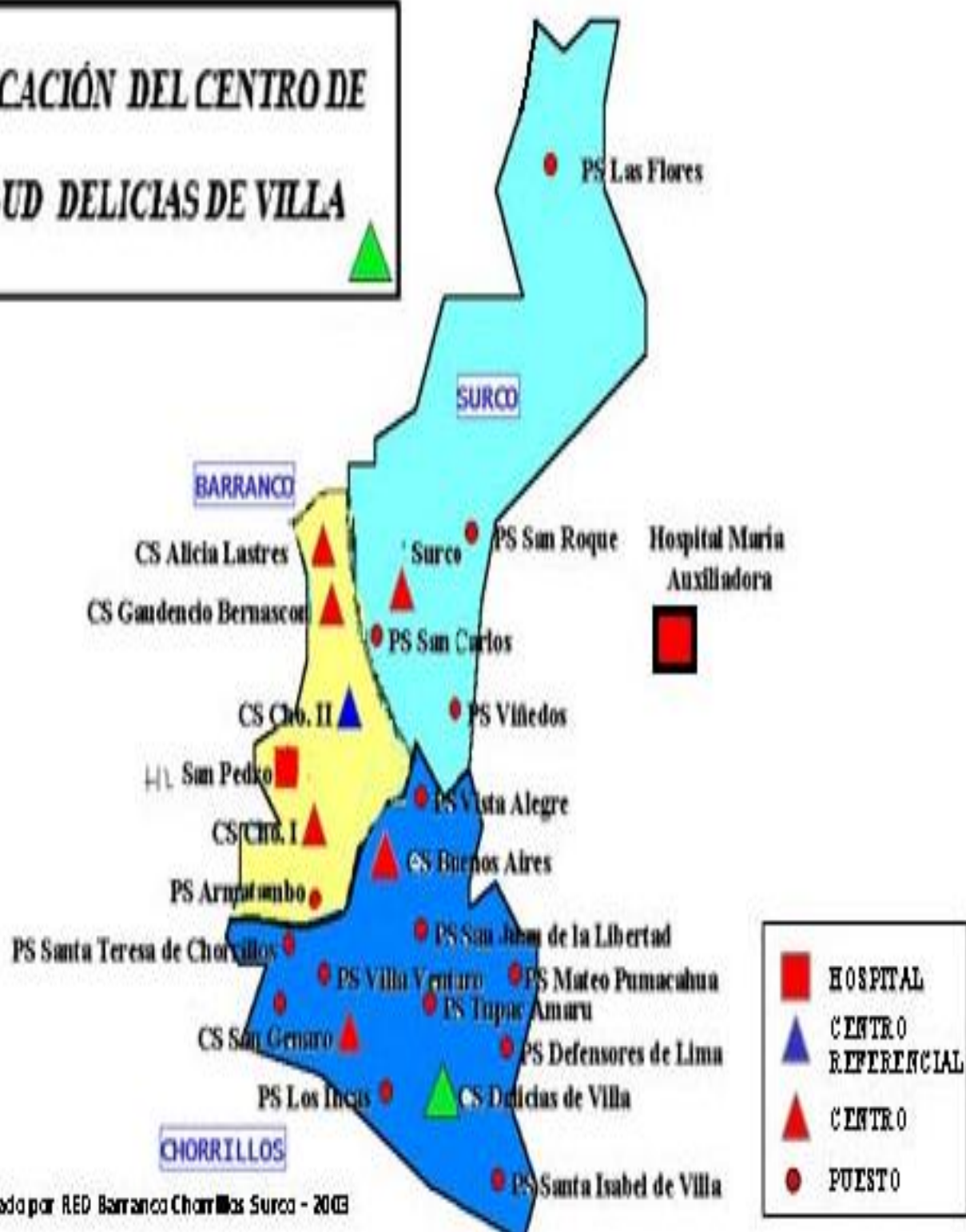
Por el Oeste: Pantanos de Villa – Chorrillos.

Zonas jurisdiccionales del establecimiento (*según sectorización sanitaria*)

- ❖ I Zona Delicias de Villa.
- ❖ II Zona Delicias de Villa.
- ❖ III Zona Delicias de Villa.
- ❖ Zona Ganadera.
- ❖ Ampliación Delicias de Villa.
- ❖ Villa Municipal.
- ❖ Simon Bolívar: Las Garzas de Villa.
 Sagrada Familia.
 Indo América.
 Rinconada de Villa.

Considerando que la jurisdicción del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos es amplia al igual que la población asignada para ser atendida, es necesario saber el nivel de satisfacción del usuario externo, así como reconocer las áreas que necesitan mejorar para lograr un nivel de satisfacción aceptable en éste usuario.

UBICACIÓN DEL CENTRO DE SALUD DELICIAS DE VILLA



Mapa elaborada por RED Barranco Chorrillos Surco - 2003

3 Marco teórico:

Definimos calidad, tomando el concepto de Myers y Slee, como el grado en que se cumplen las normas en relación con el mejor conocimiento sanitario existente, en cada momento, de acuerdo con los principios y prácticas generalmente aceptados. Este mejor conocimiento sanitario existente en cada momento debe plasmarse en normas, que luego deberán ser adaptadas a las realidades y circunstancias locales.

Decimos también que es el grado en el cual los servicios de salud para los individuos y poblaciones mejoran la posibilidad de lograr resultados deseados en salud y son congruentes con los conocimientos profesionales actuales.

Otra forma posible de definir la calidad es como el grado en que el servicio prestado se aproxima al prototipo, entendiendo por tal, el modelo óptimo de asistencia que debería prestarse a tal paciente.

Este concepto de calidad exige la definición previa de las características del modelo de atención o servicio prestado (normas), en función de poder determinar el grado de aproximación al ideal u óptimo que, a su vez, definirá el grado de calidad alcanzado. ⁽¹⁾

La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación en la gestión del sector, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales, sino porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida. La calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para cada uno de los usuarios.

La lucha por la calidad en salud une a todos los actores del proceso, directivos, trabajadores, población usuaria de los servicios, directa beneficiaria en la satisfacción de sus expectativas y necesidades, y a los agentes externos interesados en apoyar este esfuerzo.

Cabe señalar que el Aseguramiento Universal en Salud requiere garantizar el derecho en salud a **todos los peruanos** para que puedan **acceder oportunamente a los servicios de salud con calidad**, como la Política Nacional de Calidad considera que las organizaciones proveedoras de atención de salud pública, privada y mixta son garantes del derecho a la calidad de atención en salud. Dentro de las políticas que orientan la Gestión de la Calidad y directamente relacionada con las personas se consideran:

- (a) Provisión de servicios de **salud seguros, oportunos, accesibles y equitativos**;
- (b) Calidad con **enfoque de interculturalidad y de género**;
- (c) Búsqueda de la **satisfacción de los usuarios**;
- (d) Acceso a los mecanismos de **atención al usuario**

Desde los años 90, el Ministerio de Salud ha venido desarrollando esfuerzos orientados a mejorar la calidad de los servicios de salud y entre las estrategias básicas de intervención ha impulsado la acreditación y categorización de los establecimientos de salud, auditoría en salud, la conformación de equipos de calidad para la formulación e implementación de proyectos de mejora de la calidad. En el 2001 el Ministerio de Salud aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en el cual se establecen los objetivos, los principios y las bases conceptuales de la calidad. El SGC incluye cuatro componentes: planificación, organización, garantía y mejoramiento e información para la calidad. En el componente de información para la calidad se definen las estrategias, instrumentos, metodologías y procedimientos para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios externos (2)

Deming, reiteró la necesidad de definir la calidad desde el punto de vista del usuario. Es éste quien debe estar presente en la mente de los líderes cuando se vaya a definir un producto, proceso o servicio. Solo es válida la calidad de algo si esta es percibida por el cliente (3)

El concepto de calidad, aplicado a los Servicios de Salud, se ha incorporado en nuestro país en los últimos años. Esto no implica que históricamente los Servicios de Salud no hayan buscado permanentemente la excelencia. Pero la adaptación de modalidades provenientes del sector industrial al sector de los servicios ha provocado un “aggiornamiento” (capacidad de adaptación que se tiene ante los cambios que ocurren en algún ámbito determinado) que debería repercutir favorablemente en los mismos. No se trata exclusivamente de poseer calidad técnica o intrínseca, sino de producir actos de calidad y que esta sea percibida por el usuario.

En el Sector Salud se utilizan habitualmente cuatro palabras con las que se pretende enmarcar el accionar sanitario. Estas son: Equidad, Efectividad, Eficacia y Eficiencia.

Cuando la prestación de servicios se realizan con equidad que es dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad; con eficacia que es con metodologías y tecnologías adecuadas; efectividad que es alcanzando cobertura e impacto adecuados, y con eficiencia, que es con rendimiento y costos acordes, podemos decir sin duda que esto constituye calidad de los servicios de salud.

El aggiornamiento ha fortalecido dos elementos que no siempre han sido tenidos en cuenta. En los servicios la satisfacción y la opinión del paciente o usuario o como se define hoy día el cliente. En síntesis pensar más que es lo que la gente necesita y no lo que nosotros le ofrecemos. En otras palabras pensar más en la demanda que en la oferta de servicios.

Existen algunas consideraciones importantes respecto del término calidad que vale la pena tener en cuenta. En primer lugar calidad no es sinónimo de lujo o de complejidad, sino que por el contrario la calidad debe ser la primera de ellos es la importancia del desarrollo de los procesos y fundamentalmente tener en cuenta lo misma en todos los niveles de atención. En segundo lugar no constituye un término absoluto sino que es un proceso de mejoramiento continuo.

En tercer lugar es una cualidad objetivable y mensurable. Por último no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la organización.

El desafío es poder evaluar este proceso en su conjunto en cada establecimiento de modo tal que pueda ser objetivado y comparado, que permita conformar estándares y elaborar procesos correctivos para producir mejoras continuas.

Para estos fines es imprescindible introducir la cultura de la evaluación institucional, desarrollando procesos evaluativos y normativos de consenso, pautas y estándares mínimos para las acciones y procedimientos en salud, así como para la organización y funcionamiento de los servicios y establecimientos asistenciales ⁽¹⁾

El Ministerio de Salud, junto a las más importantes organizaciones proveedoras de atención de salud del país, viene desplegando valiosas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud desde la década pasada. Estas iniciativas son producto del esfuerzo conjunto de directivos, funcionarios y trabajadores de todos los niveles del sistema de salud. Igual impulso por el desarrollo de la calidad convoca a otras instituciones vinculadas al sector, plasmado en diversas propuestas tales como: la acreditación de escuelas y facultades de medicina, enfermería y obstetricia; la recertificación profesional; las medidas de control de calidad realizadas por la Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud (SEPS) sobre los proveedores de servicios de las Entidades Prestadoras de Salud (EPS). En esta misma orientación se ubican los encomiables esfuerzos de diversas organizaciones de la sociedad civil por generar espacios de vigilancia social de la calidad en los servicios públicos de salud.

Todas estas iniciativas, pese a su actual dispersión, expresan la enorme voluntad de los diferentes actores de la escena sanitaria por mejorar la calidad de la atención de la salud de la población peruana.

Cabe recordar que la baja calidad de la atención constituye actualmente uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales principalmente la mortalidad materna, la

mortalidad neonatal y la desnutrición infantil, las que, a diferencia de otros problemas de salud, requieren una adecuada capacidad resolutive y fundamentalmente intervenciones de calidad.

La calidad de la atención marca la diferencia entre la vida y la muerte de las madres y recién nacidos en nuestro país, el acceso a la atención institucional del parto no es suficiente, similar situación sucede frente a la mayoría de riesgos y daños a la salud que acontecen en un país, de allí la importancia de establecer una gestión de la calidad de la atención que dirija, opere y controle de manera sistémica los procesos destinados a mejorar la atención de la salud. La gestión de la calidad implica la transformación de las organizaciones mediante el aprendizaje y la mejora permanente en respuesta a las necesidades y expectativas de sus usuarios que constituyen el centro de su misión. Se trata de avanzar en la búsqueda de la excelencia en las organizaciones de salud. Para ello se requiere reforzar el liderazgo de las instancias directivas en el logro de la calidad, el trabajo en equipo, la gestión basada en procesos y la información relevante como sustento de las decisiones.

La gestión de la calidad constituye un reto para todo sistema de salud. Aun en los sistemas de salud que han logrado un adecuado desarrollo y cuentan con suficientes recursos, se reconocen signos de creciente preocupación por la calidad de la atención brindada, debido a que los resultados alcanzados no son del todo satisfactorios ni confiables.

Que tiene como finalidad contribuir a la mejora de la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional. (4)

Situación de la Calidad en Salud

Pese a no contarse en el país con estudios de evaluación de la calidad de atención suficientemente integrales y rigurosos, a la luz de resultados parciales del proceso de autoevaluación de la atención materno-perinatal y en menor grado de otros tipos de atenciones, es posible colegir que, no obstante los esfuerzos

desplegados por el Ministerio de Salud y las demás organizaciones proveedoras de salud, el nivel de calidad dista mucho de ser satisfactorio. Complementariamente, la población percibe baja calidad en la atención que recibe según se concluye de los estudios realizados anualmente por la Universidad de Lima donde se aprecia no sólo un bajo nivel en la percepción de calidad, sino también una tendencia a seguir descendiendo, tanto para los hospitales del MINSA, como para los de EsSalud.

Esta inadecuada situación puede encontrar una explicación en el bajo nivel de desarrollo de la calidad, producto a su vez de la insuficiente voluntad política puesta por la Autoridad Sanitaria para lograr este desarrollo. Esta situación se evidencia en los resultados de la medición de las Funciones Esenciales de la Salud Pública en el Perú realizada el 2006 donde la novena función esencial (FESP 9) que atañe al desarrollo de calidad no alcanza siquiera el promedio del conjunto.

Cabe señalar que la baja calidad de la atención constituye actualmente uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales, principalmente la elevada mortalidad materna y neonatal, que definitivamente no pueden ser abordadas con intervenciones simples y altamente costo efectivas; frente a estos riesgos básicamente la capacidad resolutoria, pero principalmente la calidad de la atención son los factores que hacen la diferencia respecto a la eficacia de la intervención.

A su vez, el establecimiento del aseguramiento universal, logro que sin duda nos ubica en otro estadio del desarrollo sanitario, consagra meridianamente el ejercicio ciudadano del derecho a la salud al garantizar la calidad de las atenciones a ser provistas a la población, de manera explícita. Este compromiso con la salud de la población se transforma en una exigencia para que la Autoridad Sanitaria fortalezca su función rectora y levantan la necesidad de claras y precisas definiciones de políticas en este campo. En este esfuerzo se inscribe la presente formulación de política pública en el campo de la calidad.

Enfoques conceptuales para una Política Nacional de Calidad en Salud ⁽⁵⁾

La incorporación del paradigma de la calidad en la atención de la salud, comporta diferentes enfoques que de manera complementaria permiten un abordaje holístico del campo; algunos de los más importantes son:

Calidad en salud como expresión del desarrollo humano

La calidad en salud debe ser concebida como una dimensión de la calidad de vida por lo tanto, condición fundamental del desarrollo humano. La mejora en la calidad de vida se establece como una tendencia en la historia de la humanidad que se desarrolla cualquiera fuese la cosmovisión y posición social, cultural o económica de los grupos sociales. Esta perspectiva expresa la aspiración permanente de las personas por crecer en dignidad y realización, individual y colectivamente.

Los pobladores usuarios de los servicios de salud al ser portadores de estas aspiraciones las traducen, en lo que concierne a su salud, demandando por una atención que les permita alcanzar una vida plena y digna. Pero también los trabajadores de salud aspiran a estas condiciones y esperan encontrar en el trabajo, el espacio de realización personal. Las instituciones que proveen servicios y otras tantas organizaciones públicas y privadas interesadas por mejor vida y mejor salud, están desafiadas a recoger y dar cuenta de tan diversas aspiraciones, pero cuyo mensaje básico es la exigencia por mejor calidad.

Calidad en salud como expresión de derecho a la salud

Sin duda que una de las mejores expresiones de modernidad fue el surgimiento y establecimiento del principio de ciudadanía que se expresa en el ejercicio de derechos y obligaciones como base de las relaciones humanas. En tal sentido, la salud y su atención constituyen un espacio privilegiado de ejercicio de ciudadanía. La salud es un derecho fundamental e inalienable, al cual debe acceder toda persona al margen de cualquier tipo de diferencias y sin mediar ningún tipo de barreras.

La apuesta por la igualdad en el acceso a la atención, acogiendo y respondiendo las diversas necesidades de salud y expectativas de las personas, supone y reclama a la calidad como atributo indesligable de la atención, que puede resumirse en la frase: “derecho a la salud con calidad”, tal como lo consagra el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, al reconocer que el derecho a la salud abarca cuatro elementos esenciales e interrelacionados: disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad.

Calidad en salud como enfoque gerencial en las organizaciones de salud

El enfoque de la gerencia estratégica significó un salto cualitativo para la gerencia de los servicios de salud, pues le permitió reconocer al “otro” como referente fundamental de la organización moderna, sea este otro: usuario, cliente, proveedor, aliado, competidor, regulador, etc. El pensamiento estratégico obligó a “reinventar” las organizaciones “desde el otro” en lo que se dio por llamar la estrategia “de afuera hacia adentro”.

El enfoque de calidad avanza en precisar quién es ese “otro”, cuáles son sus necesidades, intereses, motivaciones y expectativas, cuán diverso, complejo, y voluble es. Pese a ello, este “otro” se constituye en el centro de la misión de la organización de salud, con lo que esto implica para su gerencia. Se trata precisamente de alcanzar un peldaño más en la gerencia estratégica que tenga en el usuario su referente y en la mejora su paradigma. Por ello, tal vez sea más adecuado referirse a una Gerencia Estratégica hacia la Calidad.

Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud

El desarrollo y fortalecimiento de los servicios de salud bajo la estrategia de la calidad, parte por reconocer que la prestación del servicio constituye la experiencia objetiva y tangible que pone en contacto directo a proveedores y usuarios en la realización de los procesos de atención.

El enfoque de calidad como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios busca fortalecer justamente en este conjunto de servicios que conforman los procesos de atención donde se manifiestan unidas indisolublemente las dimensiones técnicas, interpersonales y ambientales de la calidad. En estos servicios se expresa el desempeño eficaz, ético y humano de los diversos proveedores, el adecuado diseño de los procesos y la dotación de tecnología y demás recursos necesarios para la atención (5).

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud (6,7).

El tema de Satisfacción del usuario es todo un desafío a la salud pública y los gestores y planificadores en salud, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud. La definición de Pascoe: “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria” es una de las más simples y aceptadas. La Satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio.

La satisfacción del usuario es apreciada como relevante al menos en 4 áreas: comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios. También

se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual. ⁽⁸⁾.

La satisfacción del usuario externo es la diferencia entre la percepción y la expectativa del usuario; siendo un usuario satisfecho aquel usuario cuya diferencia entre su Percepción y Expectativa (P-E) tiene un valor positivo o igual a cero y el usuario insatisfecho aquel usuario cuya diferencia entre su Percepción y Expectativa (P-E) tiene un valor negativo. Para lo cual es importante saber que Expectativa (E) es la valoración de lo que el usuario espera del servicio y Percepción (P) la valoración del servicio recibido por el usuario. ⁽²⁾

Considerando el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" donde se establece que la protección de la salud es de interés público. Por lo que es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla; el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA. señaló que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental; que mediante Memorandum N° 6293-201 O-DGSP/MINSA. la Dirección General de Salud de las Personas propuso para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo.

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas: con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las personas del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y, de conformidad con lo previsto en el literal 1) del artículo 8° de la Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud.

Se resolvió:

Artículo 1°.- Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios -Médicos de Apoyo".

La misma que forma parte integrante de la Resolución Ministerial N° 527-2011

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

Artículo 3°.- Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo

Artículo 4°.- La Oficina General de Comunicaciones dispondría la publicación de la Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: <https://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge.normas.asp>. (2)

4 Justificación

El presente trabajo se realiza por la importancia que se está tomando en los últimos años en relación a la satisfacción de la población respecto a la calidad de los servicios públicos de salud, y considerando que el Ministerio de Salud no es ajeno a la importancia que tiene la calidad de atención a los pacientes, realizo el presente trabajo en el Centro de Salud Delicias de Villa en el distrito de Chorrillos; establecimiento de salud del I^{er} nivel de atención categorizado como I-3, que realiza atención de 24 horas y que tiene bajo su ámbito jurisdiccional una población de 19109 pobladores. Considerando la necesidad de medir y contar con servicios de calidad es el presente trabajo de investigación, enfatizando la percepción y expectativa de la calidad de atención de los pacientes. Teniendo como propósito general identificar las puntuaciones con menor valor a tener en cuenta y de esa manera buscar la corrección de éstos para brindar una mejor atención en la población y lograr el adecuado funcionamiento según los diferentes

niveles de atención establecidos.

5 **Objetivos**

General:

Identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en servicios de salud en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos en el período de febrero-mayo 2013

Específicos:

- Determinar el nivel de fiabilidad del usuario externo atendido en el Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos.
- Determinar la capacidad de respuesta del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos.
- Identificar el grado de empatía que ofrece el profesional de salud del Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos.
- Determinar la seguridad que ofrece el profesional de salud del Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos.
- Determinar los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos.

6 **Hipótesis:**

No se plantea hipótesis por tratarse de un diseño descriptivo de tipo transversal.

ANTECEDENTES

1.- Emilio Cabello 1, Jesús L. Chirinos. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23:88-95. (9)

Estudio descriptivo, transversal, basado en la encuesta SERVQUAL. Las variables del constructo luego de perfeccionamiento consecutivo, incorporaron las principales actividades del proceso de atención y requisitos de calidad de los usuarios externos. La validez de contenido fue analizada con 5 expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia interna por el coeficiente alfa de Cronbach y su aplicabilidad en una muestra no probabilística de 383 usuarios de CE y 384 de E. Resultados: El análisis factorial mostró que el 88,9 % de la varianza de las variables en CE y 92,5% en E, explicaban los 5 componentes o dimensiones de la calidad. El coeficiente alfa de Cronbach fue 0,984 para CE y 0,988 para E. La satisfacción global de los usuarios en CE fue 46,8% y 52,9 % en E. Las variables con mayor insatisfacción en CE fueron: difícil acceso a citas, demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS y el trato inadecuado; en emergencia: deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión. Conclusiones: Las encuestas de CE y E, han demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.

2.- Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria. T. Dierssen-Sotos, P. Rodríguez-Cundín, M. Robles-García, V. Brugos-Llamazares, I. Gómez-Acebo, J. Llorca. An. Sist. Sanit. Navar. 2009, Vol. 32, Nº 3, septiembre-diciembre (10)

Estudio de corte transversal mediante encuesta telefónica a pacientes dados de alta durante el mes de septiembre de 2006. Instrumento de medida: cuestionario

SERQVHOS. Como medida de fuerza de asociación se ha utilizado la odds ratio (OR) y su intervalo de confianza (IC) al 95%. Para el ajuste por factores de confusión se ha utilizado el análisis de regresión logística. Resultados. La tasa de respuesta fue del 80,9%. Al evaluar la influencia de características sociodemográficas, se observa que los usuarios con nacionalidad no perteneciente a la Unión Europea mostraron mayor satisfacción que los españoles (OR=3,01 IC 95%: 1,40-3,51), y los entrevistados con estudios primarios resultaron más satisfechos que los universitarios (OR=2,85 IC 95% [1,88-4,35]). En cuanto a factores asistenciales, en los pacientes con reingresos por la misma categoría diagnóstica mayor se observó una menor prevalencia de alta satisfacción, con una OR de 0,67 y significación limítrofe. Por último, respecto a la comunicación, los tres aspectos más asociados a la alta satisfacción fueron la identificación correcta del personal (OR: 6,22 IC 95% [3,52-10,97]), recibir información suficiente sobre el estado de salud (OR: 3,83 IC 95% [1,94-7,57]) y recibir información sobre el lugar y horario de información médica (OR: 2,60 IC95% [1,60-4,22]). Conclusiones. La comunicación incide favorablemente en la percepción final de la asistencia lo que justifica que se continúe trabajando en su mejora en los centros sanitarios de nuestra comunidad.

3.- Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing - Jorge Riveros S1a, Carmen Berné M2, 3, b. Rev Méd Chile 2007; 135: 862-870 ⁽¹¹⁾

El análisis empírico se desarrolló a través de la aplicación de una encuesta, diseñada para tal efecto, a una muestra de usuarios de un hospital del sur de Chile.

La muestra se conformó con 200 pacientes/usuarios, hombres y mujeres mayores de 15 años, que acababan de ser atendidos o que se encontraban hospitalizados durante el período en que se aplicó la encuesta. Tanto del consultorio ambulatorio externo como de los servicios de hospitalización, se consideraron las

especialidades que poseían mayores prestaciones dentro de un año normal; así como también, todo lo referente al entorno social de la atención (relación entre personal funcionario y usuario), entorno físico (infraestructura) y procesos administrativos del servicio. Se pudo determinar que el trato otorgado por el personal del hospital es el que provoca un mayor efecto sobre la calidad percibida por el usuario/paciente. En segunda instancia influyen una gestión de capacidades y compromisos orientados al usuario y también, la gestión de información y coordinación entre los servicios internos. Una mejor percepción sobre la tramitación de horarios de consulta, ingreso y espera, proporciona en mayor medida que otros aspectos, una mayor satisfacción global con el servicio recibido. Esto, junto con comodidades de salas de hospitalización y mantenimiento y limpieza general, deben fortalecerse en orden a conseguir mejorar la satisfacción global de los usuarios.

4.- Juan Seclén-Palacin, Christian Darras. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An Fac Med Lima 2005; 66 ⁽¹²⁾

Análisis secundario de los datos de Encuesta Nacional de Niveles de Vida (ENNIV) 2000. Fueron entrevistados 376 y 327 usuarios de los Centros de Salud y hospitales, respectivamente. Las variables de estudio fueron Satisfacción del Usuario, niveles socioeconómicos y características sociodemográficas y accesibilidad para la atención. Se aplicó estadística descriptiva y multivariada. Resultados: Los usuarios de los establecimientos muestran características diferenciadas. La Satisfacción del Usuario fue 68,1% y 62,1% para los CS y hospitales, respectivamente. Los usuarios de menor nivel socioeconómico presentaron mayor satisfacción. La edad, educación, distancia al establecimiento y el tiempo de espera presentan asociaciones con la Satisfacción del usuario. Conclusiones: Existen factores sociodemográficos, económicos y de accesibilidad para la atención, que muestran relación con la satisfacción del usuario; tales factores se comportan de manera particular según el tipo de establecimiento de

salud (centro de salud, hospital), debido fundamentalmente a que la población usuaria es distinta. Esto último relativiza la comparación del nivel de satisfacción y de sus factores asociados entre tales establecimientos.

5.- SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE 15 HOSPITALES DE HIDALGO, MÉXICO. Rosa María Ortiz Espinosa, Sergio Muñoz Juárez, Erick Torres Carreño. Rev Esp Salud Pública 2004; 78: 527-537 N.º 4 - Julio-Agosto 2004

(13)

Se trata de un estudio transversal realizado en 15 hospitales en Hidalgo, México. Se utilizó una encuesta anónima y confidencial. Se emplea la prueba de χ^2 , prueba de t de Student, método de los valores extremos, y el de Dixon, la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov y regresión logística no condicional. La insatisfacción fue del 15,06%. La percepción de mala calidad asociada con la insatisfacción fue 10,8% ($p < 0,05$). El 18,5% refirió insatisfacción y deseo de no regresar a solicitar atención al mismo hospital, de éstos el 65% se asoció con mala calidad ($p < 0,05$). La insatisfacción se asocia con omisiones de información sobre su padecimiento Odds ratio 1,87 IC 95% 1,59-2,26), actitud poco amable del médico (Odds ratio 3,36 IC 95% 2,82 -3,74) trámite de consulta complicado (Odds ratio 2,49; IC 95%: 2,11-5,41), percepción de mala de la calidad (Odds ratio 4,16; IC95% 3,6-4,8), ser usuario subsecuente (Odds ratio 1,53; IC95% 1,19-1,92), ausencia de baño en la sala de espera (Odds ratio 2,37; IC 95% 2,05-2,74). Con lo cual se concluyó que la insatisfacción del paciente se relaciona con las omisiones en el proceso de la consulta, el mal trato por parte del médico y con la percepción de mala calidad de la atención, aspectos que sugieren ahondar en el estudio de la perspectiva del usuario dentro del marco de la evaluación cualitativa.

6.- PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LA ATENCION DE LOS SERVICIOS DE SALUD: Perspectiva de los Usuarios, Matagalpa durante Noviembre 2,002. TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE MASTER EN SALUD PÚBLICA

Autores: Yudy Carla Wong Blandón Leyla del Carmen García Vega Edgar G. Rodríguez Martínez. Tutor: Lic. Manuel Martínez Moreira. Docente del CIES Matagalpa – Nicaragua Diciembre 2,003 ⁽¹⁴⁾

Estudio realizado en los 15 municipios del SILAIS Matagalpa, mediante entrevistas a 1630 usuarios/as, en 95 unidades de salud del primer nivel de atención

Se investigó la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de la atención recibida en los servicios ambulatorios de las unidades de salud del SILAIS de Matagalpa, que permitió realizar un análisis basado en los resultados buscando una prioridad y la sistematización de experiencias en búsqueda de una mejor calidad de la atención en los servicios y permitiendo una propuesta de intervención. La información se recopila a través de entrevista guiada con un cuestionario que incluye el trato que recibieron, el tiempo de espera para recibir la atención, la duración que duró la consulta, tipo de cobro, medicamentos obtenidos y el mayor problema que percibe dentro de la unidad, así como el trato del personal detectando el área en que recibió el mal trato, además de la opinión propia del usuario acerca del motivo de su visita si fue examinado, su privacidad y la explicación u orientación que le dieron acerca de su motivo de consulta. Se observa que el grupo etario que más busca consulta es el de 20 a 34 años, no así el adolescente que se muestra reacio a la visita. Quienes hacen más uso de los servicios son las familias que duran menos de 30 minutos para su llegada a la unidad, solo el 2% manifiestan haber recibido mal trato por Enfermería, Médicos, Admisión y Farmacia. Los entrevistados con menor nivel de instrucción son los que perciben menos el mal trato por haber menos posibilidad de identificar este, el sexo femenino es el que percibe mayor este problema, otra de los motivos de insatisfacción es el tiempo de espera prolongado y la corta duración de las consultas, además la entrega de medicamentos continua siendo un problema de insatisfacción de los servicios completos de atención. Por lo que se propone definir una política de priorización de la atención ambulatoria a los grupos vulnerables; descongestionar la demanda de los servicios de salud durante las horas picos en que acude la población de las zonas más inaccesibles; vigilar la prescripción

exclusiva de los medicamentos con nombre genérico así como divulgar entre los prescriptores los listados básicos de medicamentos en existencia por la unidad de salud; analizar más a fondo

**7.- UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO FACULTAD DE ENFERMERIA
TRABAJO DE CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD DESDE LA
PERSPECTIVA DEL USUARIO CENTRO MATERNO "SANTA LUCIA" DE
MOCHE ESTHER RAMÍREZ GARCÍA TRUJILLO – PERU 2003 ⁽¹⁵⁾**

Investigación descriptiva de corte transversal, realizada en el Centro Materno "Santa Lucía" en el distrito de Moche- Trujillo. La muestra estuvo constituida por 30 madres determinándose el tamaño de la muestra por medio de la fórmula de proporciones, teniendo en cuenta que el promedio de la calidad de los servicios en Moche es del 75%.

Para la recolección de datos se hizo uso de la encuesta de satisfacción del usuario que constaba de las siguientes partes: Datos generales de la encuesta, Datos del usuario, Tiempo de búsqueda de la atención y tiempo de espera. Grado de satisfacción, Conocimientos básicos: signos de alarma de gestante y recién nacido Registro de datos básicos en historia clínica. Y Concluyó que la satisfacción de los usuarios en las dimensiones: Estructura, Procesos y resultados es buena. 2. Los tiempos de espera son considerados en un mayor porcentaje como largos y muy largos. 3. En la dimensión de procesos, el trato es el indicador más alto, y la educación para la salud el que se presenta en menor porcentaje. 4. Existe un buen registro de datos básicos en la historia familiar, a excepción de la cita que solamente se encuentra por encima de la media. 5. Los indicadores de mayor satisfacción son el trato, atención a sus molestias, examen y explicación a los procedimientos. 6. El conocimiento de los principales signos de alarma en la gestante y recién están por debajo de la media. 7. Existe relaciones significativas y altamente significativas entre las dimensiones de estructura y proceso, y estructura y resultado. No así con las dimensiones de procesos y resultados.

8.- CALIDAD DE LA RELACIÓN MÉDICO PACIENTE Y RESULTADOS DE LOS ENCUENTROS CLÍNICOS EN ATENCIÓN PRIMARIA DE ALICANTE: UN ESTUDIO CON GRUPOS FOCALEROS. Manuel Girón, Begoña Beviá, Elisa Medina y Manuel Simón Talero. Rev Esp Salud Pública 2002; 76: 561-575 N.º 5 - Septiembre-Octubre 2002 ⁽¹⁶⁾

Grupos focales de médicos y enfermos. Participaron 24 profesionales y 22 enfermos. Los médicos percibieron una relación entre la pobreza de recursos sanitarios (escaso tiempo de consulta, exceso de carga asistencial, ausencia de recursos específicos, ausencia de formación), el conflicto con pacientes «difíciles» y la influencia de los factores psicosociales en el encuentro clínico, con el error, el desgaste, la medicina defensiva y la baja calidad de los servicios. Esta relación estuvo mediada por problemas de comunicación/exploración en la entrevista clínica y por sentimientos negativos. Los pacientes percibieron una relación entre un funcionamiento caracterizado por consultas masificadas y de breve duración, y dificultades de comunicación entre médico y paciente, con el error y el conflicto en el encuentro clínico.

También una relación entre la actitud humanista del médico y un mejor desenlace de los problemas de salud. Los objetivos y prioridades del sistema sanitario alejados de las necesidades de la comunidad son percibidos como determinantes clave de las insuficiencias percibidas.

Conclusiones: Los procesos de relación médico-paciente juegan un papel mediador entre los recursos sanitarios y los desenlaces de los encuentros clínicos. La mejora de la atención y de la relación médico-paciente en atención primaria requiere una visión y una actuación multidimensional que va más allá de las intervenciones sobre factores individuales del médico y del paciente.

9.- Opinión de los usuarios sobre la calidad del Servicio de Urgencias del Centro Médico-Quirúrgico del Hospital Virgen de las Nieves- Servicio de Medicina Preventiva Hospital Virgen de las Nieves (Granada), M^a Teresa Gea,

Mariano Hernán-García, J. Manuel Jiménez-Martín, Alberto Cabrera. Rev Calidad Asistencial 2001; 16:37-44 ⁽¹⁷⁾

Estudio descriptivo. Que se desarrolló en el período de Abril y Mayo de 1998. La opinión sobre el nivel de calidad se obtuvo mediante entrevista telefónica. Las variables de opinión analizadas fueron las definidas por el modelo SERCAL adaptación de SERVQUAL (Servicio accesible, servicio confortable, servicio personalizado, servicio de garantía). La opinión sobre los elementos que influyen en la calidad se obtuvo mediante entrevista semi estructurada personal a informantes clave.

Resultados: La puntuación media de satisfacción fue 7,78 (escala 0-10). La accesibilidad del servicio fue el factor peor valorado y, el mejor el servicio personalizado. Con relación a la accesibilidad, los elementos que influyen negativamente fueron: desorganización y descoordinación del personal y mal funcionamiento del sistema de priorización de enfermos. La garantía y el trato personalizado que ofrece el personal sanitario fueron valorados positivamente; y negativamente el que ofrece el personal no sanitario.

Conclusiones: La opinión de los usuarios sobre la calidad es aceptable pero mejoraría con el entrenamiento adecuado del personal no sanitario en habilidades de relación interpersonal, una reorganización del sistema de priorización y una revisión de la organización de los servicios, para reducir el tiempo de espera.

10.- Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Martha Chang de la Rosa, María del Carmen Alemán Lage, Mayilée Cañizares Pérez y Ana María Ibarra. Rev Cubana Med Gen Integr v.15 n.5 Ciudad de La Habana sep.-oct. 1999 ⁽¹⁸⁾

Se realizó un estudio transversal para identificar la satisfacción de los pacientes con la atención médica brindada en los Policlínicos Principales de Urgencia (PPU) del municipio 10 de Octubre. Para ello se aplicó un cuestionario autoadministrado a los pacientes seleccionados. La muestra quedó conformada por 328 pacientes. La satisfacción encontrada es menor que la esperada. Las insatisfacciones

encontradas están por encima de los límites establecidos. Los elementos que guardan mayor relación con respecto a la satisfacción fueron el ambiente físico y el trato recibido por el personal que brinda los servicios de salud.

11.- Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Teresita de J. Ramírez-Sánchez, Patricia Nájera-Aguilar, Gustavo Nigenda-López. Salud pública de México / vol.40, no.1, enero-febrero de 1998 ⁽¹⁹⁾

La información analizada parte de la Encuesta Nacional de Salud II de 1994, que levantó información de 3 324 usuarios que acudieron a los servicios de salud en las dos últimas semanas previas a la encuesta. Resultados. Se encontró que 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala. Los principales motivos que definen la calidad como buena fueron: el trato personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); en tanto que los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera (23.7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%). Los que utilizaron servicios de seguridad social perciben 2.6 veces más frecuentemente mala calidad de atención que los que acudieron a servicios privados. Para los usuarios, la calidad está representada por las características del proceso de atención (44.8%), del resultado (21.3%), de la estructura (18.0%), y de la accesibilidad (15.7%). Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron: no lo atendieron bien (18.2%) y los largos tiempos de espera (11.8%). Conclusiones. Los resultados sugieren profundizar en el conocimiento de la perspectiva poblacional, y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejoría continua de la calidad de la atención.

12.- Percepción de la Comunidad Acerca de la Calidad de los Servicios de Salud Públicos en los Distritos Norte e Ichilo, Bolivia GATTINARA, B. C.; IBACACHE, J.; PUENTE, C. T; GIACONI, J. & CAPRARA, A. Cad. Saúde Públ., Rio de Janeiro, 11: 425-438, Jul/Sep, 1995. ⁽²⁰⁾

El presente estudio identifica la percepción de la población respecto a la calidad de los servicios públicos de salud en los distritos Norte e Ichilo (Bolivia), enfatizando la relación entre los trabajadores de salud y los pacientes. Se utilizaron métodos cuantitativos y cualitativos tales como: encuesta, grupos focales, observación directa, entrevistas abiertas con informantes clave y discusiones abiertas con la comunidad. Los datos de la encuesta fueron recolectados a través de entrevistas estructuradas en las áreas rural y urbana de los distritos estudiados, La muestra poblacional fue de 210 personas.

La coexistencia de culturas diferentes y de varios estratos socio-económicos, hace que la relación entre el personal de salud y el paciente se efectúe en un marco multicultural. Los resultados muestran que la reputación de los servicios aquí estudiados está afectada por algunos elementos, tales como las actitudes discriminatorias hacia la gente que pertenece a un nivel socio-económico bajo, problemas de comunicación entre el trabajador de salud y el paciente, la percepción de insuficiente capacidad diagnóstica y terapéutica. La baja capacidad de los servicios públicos de salud para aceptar y reconocer las características interculturales de la región, hace que el desafío a ser asumido por el personal de salud del distrito es el establecimiento de puentes interculturales entre los proveedores de los servicios públicos de salud y los pacientes potenciales, así como entre los diferentes sistemas médicos coexistentes.

13. Nivel de satisfacción del usuario externo que se atiende en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos en octubre del 2012. Acapana Katherine, Aguado Shirley, Ariza Alexandra, Barriga Stephanie, Beraun Stefany, Cabanillas Fabrizio, Roman Moises, Salazar German, Tacilla Milagros, Uribe Zarela, Zambrano Néstor. ⁽²³⁾

Se realizó un estudio observacional, descriptivo, de corte transversal, mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL y software validados por la RM N° 527-2011/ MINSa. Se trabajó con 150 encuestas a los usuarios externos. En la encuesta realizada a los usuarios externos de los Servicios del Centro de Salud

predominó la insatisfacción con un 58.2% con respecto a la satisfacción con un 41.8%. La dimensión que mostró mayor satisfacción es la de seguridad con un 53% y las dimensiones que resultaron con menor porcentaje de satisfacción son: capacidad de respuesta con un 64.67%, aspectos tangibles con un 63.33%, fiabilidad con un 62.53% y empatía con un 53.7%. Conclusiones: Se presentó un nivel de insatisfacción del usuario externo atendido en los diferentes servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. Sin embargo, es el tiempo que el profesional le brindo para contestar sus dudas o preguntas y el respeto a la privacidad que alcanzó el mayor grado de satisfacción.

MATERIALES Y MÉTODOS

1.- Definiciones Operacionales

Variable Dependiente:

Percepción y expectativas de la calidad de atención en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos en febrero-mayo 2013.

La percepción y expectativa de la calidad de atención se efectuará a través de la encuesta SERVQUAL del MINSA, durante los meses de febrero-mayo 2013.

Variable Independiente:

- Fiabilidad del usuario externo atendido en el Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos.
- Capacidad de respuesta del Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos.
- Grado de empatía que tiene el profesional de salud del Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos.
- Seguridad que ofrece el profesional de salud del Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos.
- Aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos.

2.- Diseño general del Estudio:

Estudio Observacional, descriptivo, transversal

3.- Universo de estudio, selección y tamaño de muestra. Unidad de Análisis:

El universo lo constituyen el total de usuarios que acuden al Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos de los diferentes servicios (medicina interna, psicología, obstetricia, enfermería, odontología, inmunización) para recibir una atención de salud; considerando para efectos del presente trabajo la muestra obtenida considerando que la población designada al Centro de salud Delicias de Villa en Chorrillos para el año 2013 es de 19 109 pobladores para obtener una

muestra significativa se encuestara al 1% de dicha población asignada.

Selección y tamaño de la muestra:

El tamaño de muestra se obtiene considerando la población asignada al Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos durante el año 2013; designándose encuestar al 1% de dicha población, siendo ésta de 192 encuestas para así tener una muestra significativa para la evaluación correspondiente y a su vez para que pueda servir como antecedente en futuras evaluaciones.

Dentro de lo cual se estratifica por cada servicio ofrecido en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, basándome en el cuadro estadístico de atenciones brindadas el mes de marzo y abril del año 2012 y de esa manera tener datos fidedignos para la evaluación de la calidad de atención del Centro de Salud Delicias de Villa.

4.- Criterios de Inclusión y Exclusión.

Criterios de inclusión:

- Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo en el período marzo-abril 2013.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

Criterios de exclusión:

- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios que no deseen participar en el estudio.
- Usuarios con discapacidad mental

5.- Procedimiento para la Colección de Información

Una vez solicitado el permiso al jefe del establecimiento de salud y realizada las coordinaciones con los encuestadores se iniciará la recolección de datos a través de la encuesta SERVQUAL a todos los usuarios asistentes al Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos en el período marzo-abril 2013.

Metodología de aplicación de la encuesta SERVQUAL.

6.- Instrumentos a utilizar y método para el Control de Calidad de Datos.

Personal calificado y adecuadamente identificado hará uso de la encuesta SERVQUAL del Ministerio de Salud de forma directa con los usuarios asistentes al Centro de Salud Delicias de Villa, a los cuales se entrevistara antes y después de ser atendidos. Respetando los criterios de inclusión y exclusión ya indicados

La cual incluye 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22. ⁽²⁾

7.- Procedimientos para garantizar aspectos éticos en la investigación con seres humanos.

En el desarrollo del estudio se tendrá en cuenta la confidencialidad y anonimato del usuario entrevistado así como la información recabada y a su vez el proyecto será evaluado y aprobado por el Comité de Ética de la FAMURP.

8.- Análisis de resultados:

Métodos y modelos de Análisis de Datos según tipo de variables.

Variable	Tipo	Naturaleza	Escala de medición	Indicador	Unidad de medida	Dimensión	Definición conceptual
Sexo	Independiente	Cualitativa dicotómica	Dicotómica	Género	% mujeres % varones	Física unidimensional	Condición que diferencia a ♂ de ♀
Edad	Independiente	Cuantitativa discreta	De razón	Años cumplidos	Intervalo en años.	Física-unidimensional	Tiempo de existencia de una persona
Nivel de estudios	Dependiente	Cualitativa	Politómica	Grado de estudio.	Analfabeto Primaria Secundaria Superior técnico Sup. universitario	Física (objetiva)-individual	Nivel de estudio realizado
Tipo de seguro	Independiente	Cualitativa	Politómica	Tipo de seguro	%SIS %Ninguno %Otro	Social	Tipo de aseguramiento que posee el usuario.

Fiabilidad (Preguntas del 1 al 5)	Dependiente	Cualitativa	Politómica	Tipo	1-3 BAJO 4-5 NTERMEDIO 6-7 ALTO	Individual	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
Capacidad de respuesta (preguntas del 6 al 9)	Dependiente	Cualitativa	Politómica	Tipo	1-3 BAJO 4-5 NTERMEDIO 6-7 ALTO	Individual	Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda.
Seguridad (preguntas)	Dependiente	Cualitativa	Politómica	Tipo	1-3 BAJO 4-5	Individual	Que genera la actitud del

del 10 al 13					INTERMEDIO 6-7 ALTO		personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
Empatía (preguntas del 14 al 18)	Dependiente	Cualitativa	Politómica	Tipo	1-3 BAJO 4-5 INTERMEDIO 6-7 ALTO	Tipo	Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de la otra persona y atender adecuadamente la necesidad de otro.
Aspectos tangibles (preguntas del 19 al 22)	Dependiente	Cualitativa	Politómica	Tipo	1-3 BAJO 4-5 INTERMEDIO 6-7 ALTO	Individual	Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución, relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipo, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Programas a utilizar para análisis de datos:

Procesamiento y análisis de la información: Se utilizará el programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA.

Power Point 2010

Microsoft Word 2010

RESULTADOS

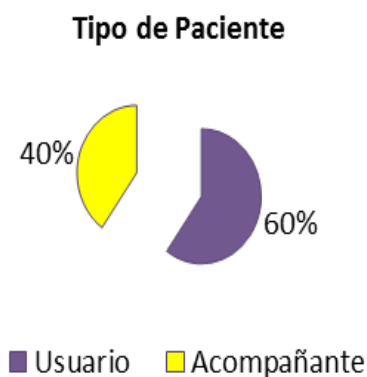
A continuación se presentan los resultados del estudio realizado en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos durante los meses febrero-mayo del 2013. Para su desarrollo se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por el Ministerio de Salud según RM 52-2011.

CONDICION DEL ENCUESTADO:

Se estima que el mayor porcentaje de entrevistados fueron pacientes usuarios de los servicios del Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos siendo del total de encuestados el 60% de la muestra y el 40% restante eran acompañantes de diferentes pacientes que fueron atendidos por igual en dicho centro de salud.

TABLA Y GRÁFICO 1

Muestra Total		192
Condición del Encuestado		%
Usuario	115	60
Acompañante	77	40



FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en los Servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, durante el período Marzo-Abril del 2013

SEXO:

De los 192 usuarios entrevistados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos el 90 % son de sexo femenino y el 10% restante sexo masculino.

TABLA Y GRÁFICO 2

Sexo		%
Masculino	20	10
Femenino	172	90



FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en los Servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, durante el período Marzo-Abril del 2013

NIVEL DE ESTUDIO:

Se observo que la mayoría de usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos tienen un nivel de instrucción secundaria en mayor porcentaje 62%, seguida del nivel de estudio superior técnico 20%, primaria 14%, superior universitario 4% y analfabeto 0.5%

TABLA Y GRÁFICO 3

Nivel de estudio		%
Analfabeto	1	0.5
Primaria	26	14
Secundaria	119	62
Superior Técnico	38	20
Superior Universitario	8	4



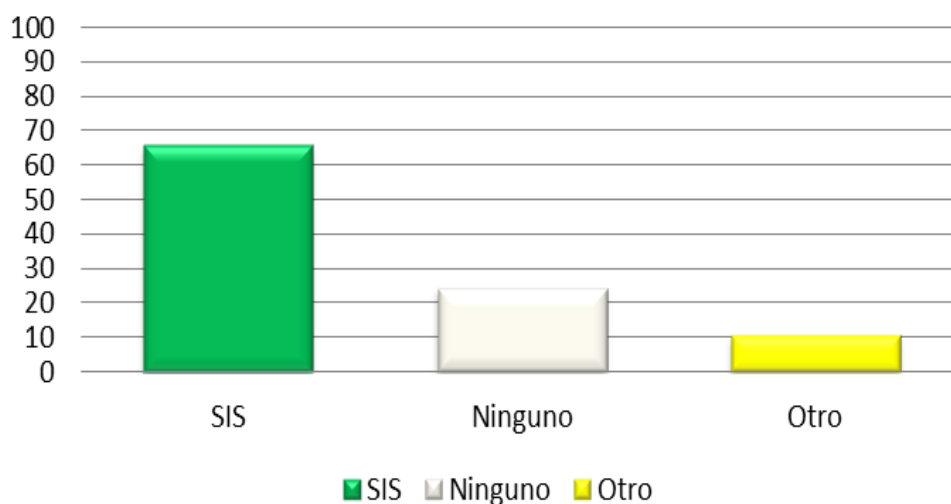
FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en los Servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, durante el período Marzo-Abril del 2013

TIPO DE SEGURO:

En el Centro de Salud Delicias de Villa se aprecia que el mayor porcentaje de pacientes usuarios de los diferentes servicios que brinda dicho establecimiento son pacientes asegurados en el SIS - 66% esto dado por que la mayoría de la población no cuenta con los recursos económicos para solventar los costos generados. Así también vemos que un 10% cuenta con otros seguros como es ESSALUD y van a ser atendidos en el Centro de salud por no requerir atención de cuadros complejos y por la premura para ser evaluados por un profesional de la salud en el cuadro que presentan.

TABLA Y GRÁFICO 4

Tipo de seguro por el cual se atiende		%
SIS	126	66
Ninguno	46	24
Otro	20	10



FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en los Servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, durante el período Marzo-Abril del 2013

TIPO DE PACIENTE:

Los resultados indican que el 91% de los encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos son usuarios continuadores y el 9% restante son los usuarios nuevos.

TABLA Y GRÁFICO 5

Tipo de paciente		%
Nuevo	18	9
Continuador	174	91



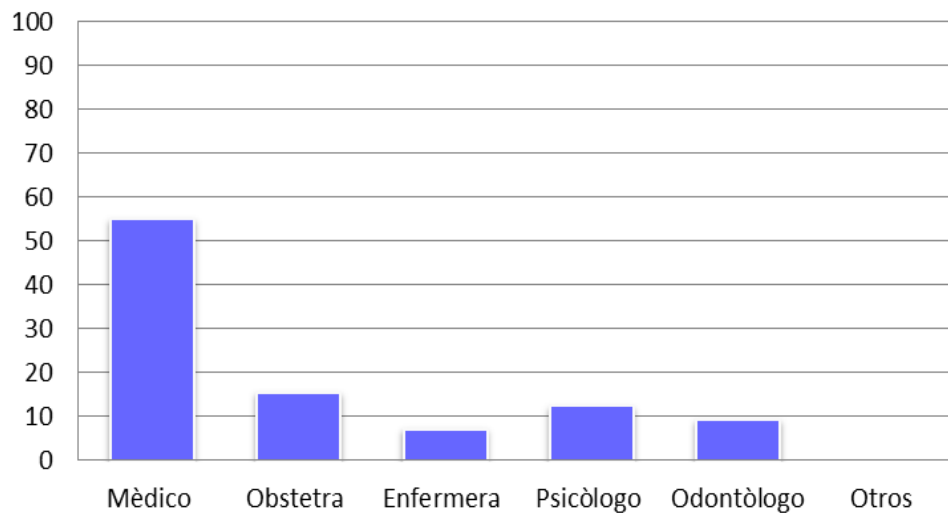
FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en los Servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, durante el período Marzo-Abril del 2013

PERSONAL QUE REALIZO LA ATENCION:

El 55% de los encuestados fueron atendidos por un médico a lo cual sigue la atención de los obstetras en un 16%; lo cual resalta la gran demanda para éstos profesionales de la salud en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos.

TABLA Y GRÁFICO 6

Personal que realizó la atención		%
Médico	106	55
Obstetra	30	16
Enfermera	14	7
Psicólogo	24	13
Odontólogo	18	9
Otros	0	0



FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en los Servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, durante el período Marzo-Abril del 2013

TABLA 7

Niveles de satisfacción según dimensiones

<i>Preguntas / Dimensiones</i>	<i>Satisfecho (+)</i>		<i>Insatisfecho(-)</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
P1=	101	52,6	91	47,40
P2=	104	54,2	88	45,83
P3=	92	47,9	100	52,08
P4=	63	32,8	129	67,19
P5=	38	19,8	154	80,21
Fiabilidad	398	41,5	562	58,54
P6=	76	39,6	116	60,42
P7=	61	31,8	131	68,23
P8=	81	42,2	111	57,81
P9=	85	44,3	107	55,73
Capacidad de Respuesta	303	39,5	465	60,55
P10=	122	63,5	70	36,46
P11=	87	45,3	105	54,69
P12=	91	47,4	101	52,60
P13=	98	51,0	94	48,96
Seguridad	398	51,8	370	48,18
P14=	107	55,7	85	44,27
P15=	79	41,1	113	58,85
P16=	96	50,0	96	50,00
P17=	105	54,7	87	45,31
P18=	110	57,3	82	42,71
Empatía	497	51,8	463	48,23
P19=	96	50,0	96	50,00
P20=	80	41,7	112	58,33
P21=	50	26,0	142	73,96
P22=	84	43,8	108	56,25
Aspectos Tangibles	310	40,4	458	59,64
PORCENTAJE TOTAL	1906	45,	2318	54,88

FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en los Servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, durante el período Marzo-Abril del 2013

De todos los niveles de satisfacción según dimensiones evaluados en los Servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos se evidencia que hay un predominio de insatisfacción (54.88%) con respecto a la satisfacción (45.12%).

Las dimensiones que muestran mayor satisfacción son las de seguridad y empatía que coinciden en 51.8%; reflejando de ésta manera que la mayoría de usuarios han percibido que la atención brindada se ha realizado respetando su privacidad, realizándoles una evaluación completa y minuciosa, dando respuesta a cualquier duda sobre su estado de salud lo cual según lo indicado por los usuarios les inspiraba confianza para continuar su atención y tratamiento en dicho centro de salud.

Las dimensiones que demuestran mayor insatisfacción como podemos ver en la tabla 7 son las dimensiones de capacidad de respuesta con 60.5% de insatisfacción aspectos tangibles con 59.6% de insatisfacción, fiabilidad 58.5% de insatisfacción y tanto seguridad como empatía 48.2% de insatisfacción.

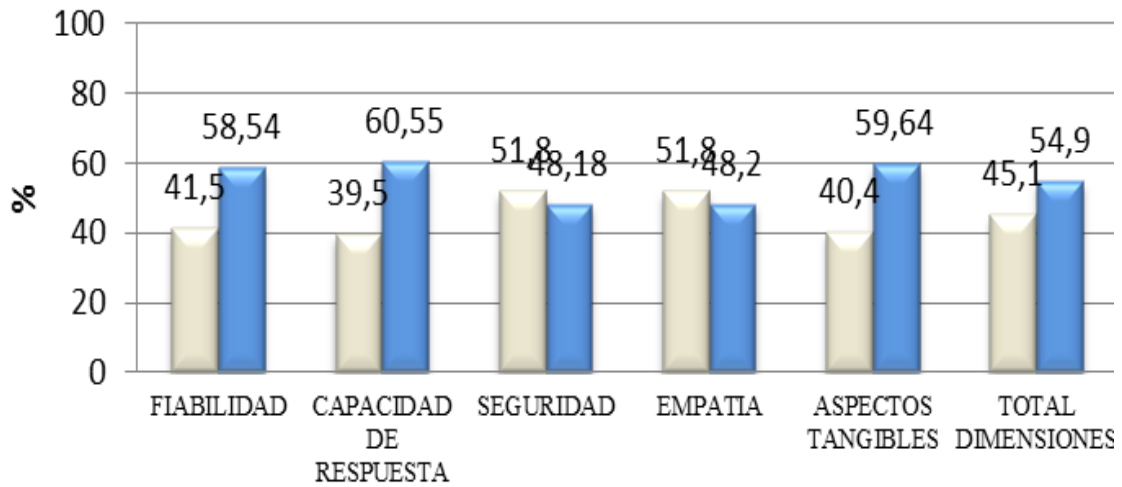
Una de las dimensiones con mayor insatisfacción es la dimensión de fiabilidad la cual evidencia que la insatisfacción mayor se da en la pregunta 5 con un 80% de insatisfacción así como la pregunta 4 con un porcentaje de insatisfacción 67%; las cuales nos indican que el establecimiento de salud no cubre la expectativa de los usuarios al no contar con los medicamentos que receta el médico (pregunta 5) y así mismo al no contar con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes (pregunta 4).

Así mismo se evidencia que la dimensión de capacidad de respuesta que es calificada como la que mayor usuarios insatisfechos presenta; tiene mayor insatisfacción de los usuarios al no tener una atención rápida en el área de admisión (pregunta 7 con 68% de insatisfacción).

De la misma manera; la dimensión de aspectos tangibles que presenta 56.7% de insatisfacción, muestra que la falta de baños limpios para los pacientes (pregunta 21) con un 73% de insatisfacción, así como el hecho de que el Centro de salud no se encuentre limpio ni cuente con bancas o sillas para comodidad de los usuarios (pregunta 20) con 58% de insatisfacción son los puntos con mayor expectativa de los usuarios, las cuales no se cubren.

GRÁFICO 7

Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos



Fuente:DCS-DGSP/MINSA ■ Satisfecho (+) ■ Insatisfecho (-)
17.03.11

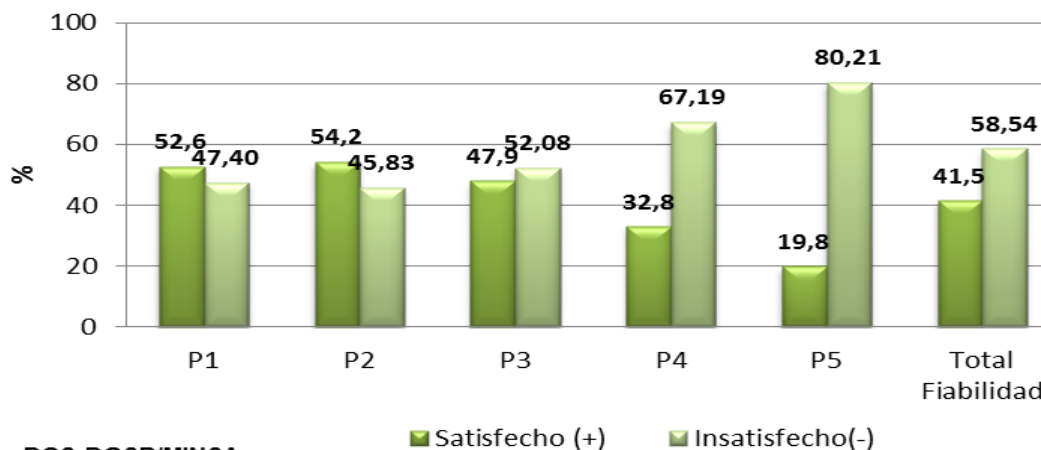
FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en los Servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, durante el período Marzo-Abril del 2013

La evaluación de la satisfacción de los usuarios externos del Centro de salud Delicias de Villa en Chorrillos nos indica que en forma general lo que predomina es la insatisfacción de los usuarios con lo prestado en dicho centro de salud; siendo la dimensión con mayor porcentaje de usuarios satisfechos la dimensión de empatía y seguridad donde observamos que el porcentaje de usuarios satisfechos sobrepasa levemente el 50%, mostrándonos a su vez que la dimensión que requiere mayor trabajo para lograr cubrir las expectativas de los usuarios es la dimensión de capacidad de respuesta que muestra un 60.55% de usuarios insatisfechos, teniendo que considerarse igual énfasis en la dimensión de aspectos tangibles con un 59.64% de insatisfacción y la dimensión de fiabilidad con un 58.54% de insatisfacción.

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCION REALIZADA A LOS USUARIOS EXTERNOS EN LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE SALUD DELICIAS DE VILLA-CHORRILLOS

GRÁFICO 8

**Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos
Dimensión: Fiabilidad**



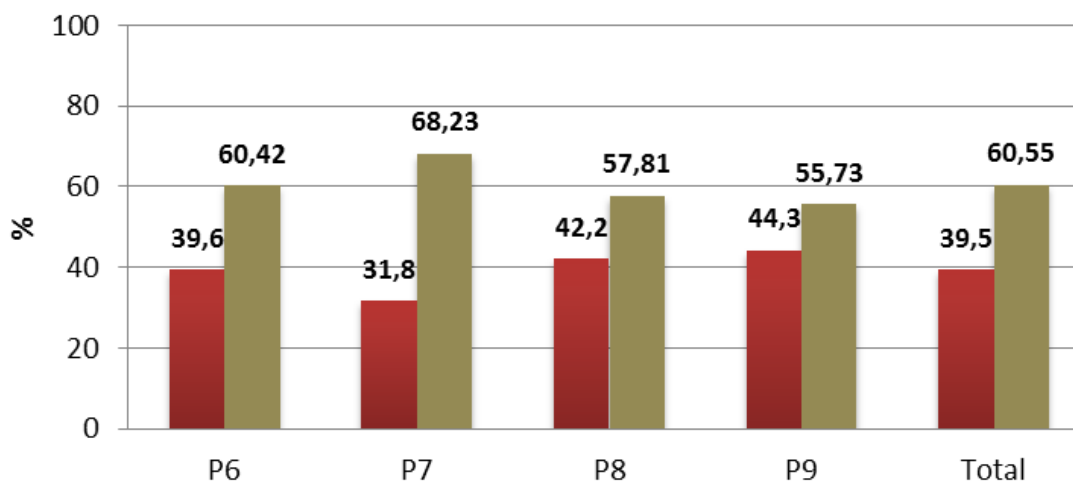
Fuente:DCS-DGSP/MINSA
17.03.11

FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en los Servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, durante el período Marzo-Abril del 2013

N° PREGUNTAS
E1 ¿Que los pacientes que acuden al EESS, sean atendidos sin discriminación, mejor dicho sin importar su condición socioeconómica?
P1 ¿Usted fue atendido sin discriminación o sin importar su condición socioeconómico?
E2 Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada
P2 ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?
E3 Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS
P3 ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?
E4 Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.
P4 ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?
E5 Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico
P5 ¿La farmacia contó con los medicamentos que le recetó el médico?

GRÁFICO 9

Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos Dimensión: Capacidad de Respuesta



Fuente:DCS-DGSP/MINSA
17.03.11

■ Satisfecho (+) ■ Insatisfecho(-)

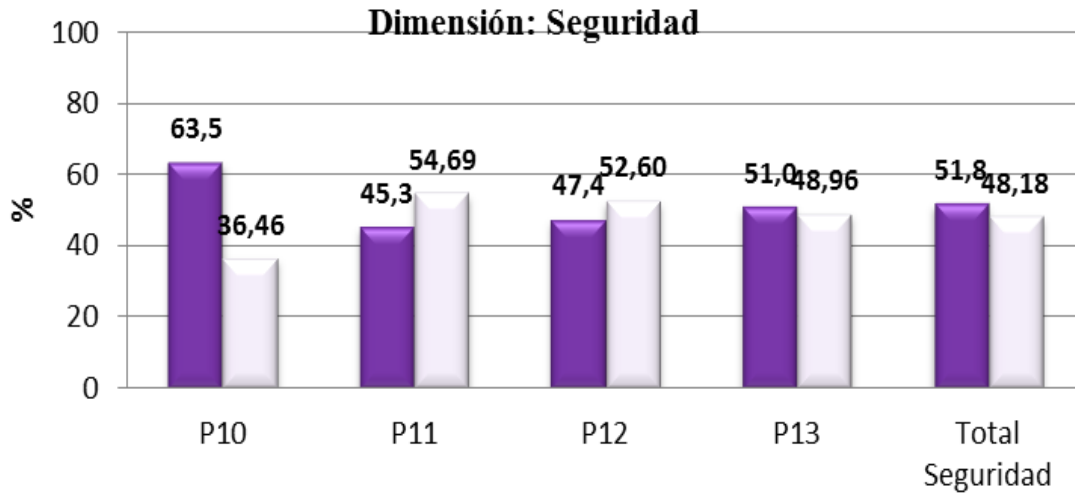
Total
Capacidad de
Respuesta

FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en los Servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, durante el período Marzo-Abril del 2013

E6 Que la atención en el área caja/farmacia sea rápida
P6 ¿La atención en el área caja/farmacia fue rápida?
E7 Que la atención en el área de admisión sea rápida
P7 ¿La atención en el área de admisión fue rápida?
E8 Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto
P8 ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?
E9 Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios
P9 ¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?

GRÁFICO 10

Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos



Fuente:DCS-DGSP/MINSA
17.03.11

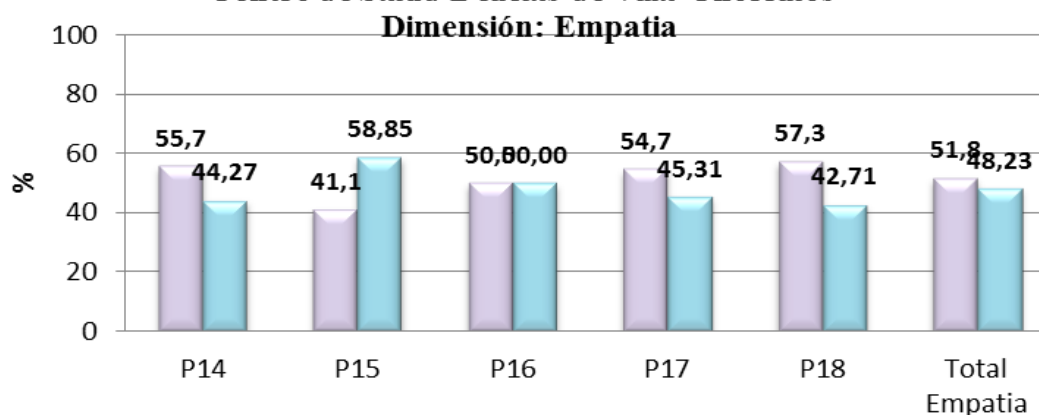
■ Satisfecho (+) ■ Insatisfecho(-)

FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en los Servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, durante el período Marzo-Abril del 2013

E10 Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad
P10 ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?
E11 Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso
P11 ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?
E12 Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud
P12 ¿El médico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?
E13 Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza
P13 ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?

GRÁFICO 11

Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos



Fuente:DCS-DGSP/MINSA
17.03.11

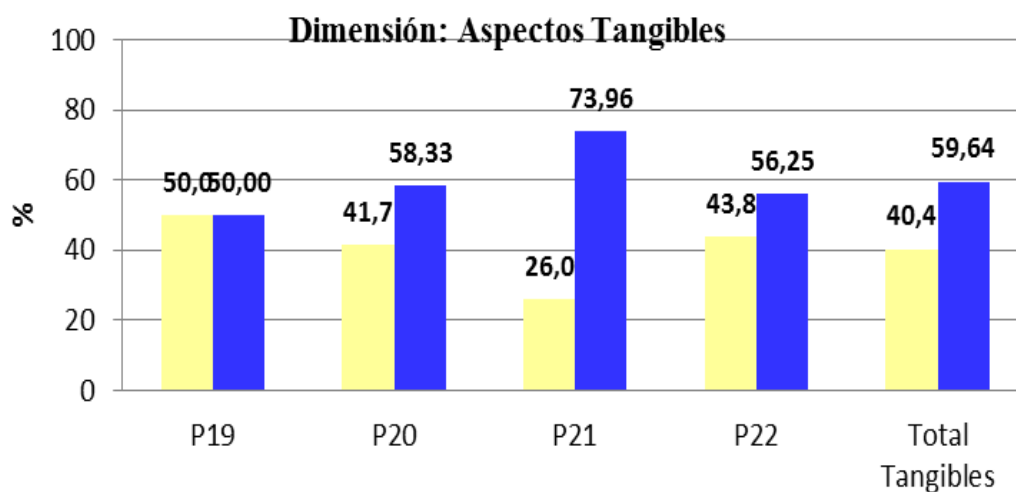
■ Satisfecho (+) ■ Insatisfecho(-)

FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en los Servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, durante el período Marzo-Abril del 2013

E14 Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia
P14 ¿El médico u otro profesional que le atendió lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?
E15 Que el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia
P15 ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
E16 Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia
P16 ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
E17 Que usted comprenda la explicación que le brindara el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención
P17 ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?
E18 Que usted comprenda la explicación que le brindara el medico u otro profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud
P18 ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el medico u otro profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?

GRÁFICO 12

Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos



Fuente:DCS-DGSP/MINSA

■ Satisfecho (+) ■ Insatisfecho(-)

17.03.11

FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en los Servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, durante el período Marzo-Abril del 2013

E19 Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes
P19 ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?
E20 Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banacas y sillas) para la comodidad de los pacientes
P20 ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron banacas y sillas para su comodidad?
E21 Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes
P21 ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?
E22 Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención
P22 ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?

TABLA 8

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01=	101	52,6	91	47,40
2	P02=	104	54,2	88	45,83
3	P03=	92	47,9	100	52,08
4	P04=	63	32,8	129	67,19
5	P05=	38	19,8	154	80,21
6	P06=	76	39,6	116	60,42
7	P07=	61	31,8	131	68,23
8	P08=	81	42,2	111	57,81
9	P09=	85	44,3	107	55,73
10	P10=	122	63,5	70	36,46
11	P11=	87	45,3	105	54,69
12	P12=	91	47,4	101	52,60
13	P13=	98	51,0	94	48,96
14	P14=	107	55,7	85	44,27
15	P15=	79	41,1	113	58,85
16	P16=	96	50,0	96	50,00
17	P17=	105	54,7	87	45,31
18	P18=	110	57,3	82	42,71
19	P19=	96	50,0	96	50,00
20	P20=	80	41,7	112	58,33
21	P21=	50	26,0	142	73,96
22	P22=	84	43,8	108	56,25
Porcentaje Total		45,12		54,88	

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

FUENTE: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en los Servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, durante el período Marzo-Abril del 2013

De acuerdo a los usuarios encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos y considerando los parámetros dados por el aplicativo Epi Info validado

según RM 527-2011 MINSA podemos determinar que el único punto que tiene aceptable de todo lo evaluado; cubriendo las expectativas del paciente es el respeto por su privacidad evaluado en la pregunta 10 considerado dentro de la dimensión de seguridad.

A su vez se observa que las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles tienen en su mayoría puntos que están por mejorar como son las preguntas 4,5,6,7, y 21 en los cuales se debe enfatizar más para lograr satisfacer las expectativas de los usuarios externos y mejorar la calidad de atención del centro de salud.

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

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El Ministerio de Salud, junto a las más importantes organizaciones proveedoras de atención de salud del país, viene desplegando valiosas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud desde la década pasada, siendo reconocido en sus documentos oficiales, que la calidad en la prestación de salud es una preocupación medular en la gestión del sector, razón por la cual en el 2011 se validó a la encuesta SERVQUAL como Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. ⁽⁴⁾

Teniendo conocimiento que en nuestro Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos ya se ha desarrollado la encuesta SERVQUAL que evalúa el nivel de satisfacción del usuario externo, vamos a comparar nuestros resultados con los obtenidos anteriormente. ⁽²³⁾

El presente estudio encontró que la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos es de 45%, el cual es mayor comparado con el trabajo de Acapana, Aguado, Ariza, Barriga, Beraun, Cabanillas, Roman, Salazar, Tacilla, Uribe, Zambrano ⁽²³⁾ que presentan un porcentaje de satisfacción menor (41.8%).

Analizando los resultados de la encuesta sobre los niveles de satisfacción según dimensiones vemos que la dimensión de Capacidad de Respuesta tiene un promedio de insatisfacción de 60.5%, viéndose que en el trabajo de Acapana, Aguado, Ariza, Barriga, Beraun, Cabanillas, Roman, Salazar, Tacilla, Uribe, Zambrano ⁽²³⁾ ésta dimensión presenta de la misma manera un porcentaje de insatisfacción mayor que las otras dimensiones (64.67% de insatisfacción); pudiendo asociarse éste resultado el hecho que ésta dimensión evalúa si la atención es rápida tanto en el área de caja/farmacia (pregunta 6 de la encuesta SERVQUAL) como en el área de admisión (pregunta 7), así como si el tiempo de

espera para ser atendido en el consultorio es corto (pregunta 8); ítem que contiene un porcentaje mayor de insatisfacción (80%) en comparación con las demás preguntas.

Comparando los resultados obtenidos a su vez con el estudio de Dierssen-Sotos, P. Rodríguez-Cundín, M. Robles-García, V. Brugos-Llamazares, I. Gómez-Acebo, J. Llorca. ⁽¹⁰⁾ nos muestra que los factores asistenciales; evaluados en nuestro trabajo en la dimensión de Capacidad de Respuesta (preguntas 6, 7, 8 y 9) y que evalúan si la atención fue rápido en el área de caja, farmacia y admisión; así como si el tiempo de espera para ser atendidos es prolongado y la falta de mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios; no cubren las expectativas de los usuarios.

Asociado a esto que en nuestro trabajo el tipo de paciente que más se evaluó fueron pacientes continuadores (91%); encontramos que en ambos trabajos se concuerda que los factores asistenciales en los pacientes continuadores muestran mayor insatisfacción en éstos puntos.

Además vemos que tanto en el estudio de Acapana, Aguado, Ariza, Barriga, Beraun, Cabanillas, Roman, Salazar, Tacilla, Uribe, Zambrano ⁽²³⁾ como en el nuestro la dimensión de Aspectos Tangibles como Fiabilidad son las dimensiones con mayor insatisfacción de los usuarios externos evaluados; ya que el promedio de insatisfacción en la dimensión de Aspectos Tangibles de nuestro trabajo es 59.6% a diferencia del trabajo de Acapana, Aguado, Ariza, Barriga, Beraun, Cabanillas, Roman, Salazar, Tacilla, Uribe, Zambrano ⁽²³⁾ donde su promedio de insatisfacción es 63.33%.

La dimensión de Fiabilidad presenta como promedio de insatisfacción 58.5% a diferencia del trabajo de Acapana, Aguado, Ariza, Barriga, Beraun, Cabanillas, Roman, Salazar, Tacilla, Uribe, Zambrano ⁽²³⁾ que es 62.53%.

Las dimensiones de Seguridad y Empatía son las que tienen un porcentaje mayor de satisfacción que viene a ser en ambos casos de 51.8%; que nos estaría indicando que hay un balance de las percepciones del usuario durante su visita al Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos en función de sus expectativas ⁽⁴⁾ cumpliéndose las expectativas de los usuarios con respecto a la confianza, amabilidad, respeto, paciencia del personal hacia los usuarios y la buena comunicación con el profesional de la salud.

Siendo importante resaltar que la mayoría de los pacientes encuestados son pacientes continuadores (91%), nos está indicando que no es la percepción de una consulta específicamente, sino que han tenido experiencias previas y que al comparar con el mismo estudio desarrollado por Acapana, Aguado, Ariza, Barriga, Beraun, Cabanillas, Roman, Salazar, Tacilla, Uribe, Zambrano ⁽²³⁾ en dicho centro de salud se obtuvo que la dimensión de Seguridad y la dimensión de Empatía eran las que presentaron el mayor porcentaje de usuarios satisfechos al igual que en nuestro estudio.

La dimensión de Empatía en trabajo desarrollado por Acapana, Aguado, Ariza, Barriga, Beraun, Cabanillas, Roman, Salazar, Tacilla, Uribe, Zambrano ⁽²³⁾ tiene un porcentaje menor de usuarios satisfechos (46.3%) lo que nos indica que de octubre del 2012 que se realizó el primer estudio, a la fecha de nuestra evaluación hay una mejora en la calidad de atención percibida por los usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos que se evidencia en nuestra evaluación.

Resultado que se logra apreciar con el mismo grado de importancia en el trabajo de Ramírez-Sánchez, Nájera-Aguilar y Nigenda-López ⁽¹⁹⁾ dónde los principales motivos que definen la calidad como buena fueron el trato personal y la mejoría en la salud de los pacientes; parámetros similares a los evaluados en las dimensiones de seguridad (preguntas 10, 11, 12 y 13) y empatía (preguntas 14, 15, 16, 17 y 18) de nuestro trabajo.

La dimensión de Aspectos Tangibles tiene un 59.6% de insatisfacción que a pesar de ser elevado dentro de los valores esperados, nos muestra mejoras en el Centro de Salud en relación a ésta dimensión ya que en el trabajo de Acapana, Aguado, Ariza, Barriga, Beraun, Cabanillas, Roman, Salazar, Tacilla, Uribe, Zambrano ⁽²³⁾ nos muestra un nivel de insatisfacción del 63.33%. Viéndose en ambos trabajos que el no contar el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos con baños limpios para los pacientes es el segundo ítem con mayor porcentaje de usuarios insatisfechos (73%) ubicado en la pregunta 21, siendo antecedido por la pregunta 5 que nos indica que la farmacia no cuenta con los medicamentos recetados por el médico y tiene un nivel de insatisfacción del 80%.

CONCLUSIONES

En base a los resultados se presentan las siguientes conclusiones:

1. Se encontró un nivel de insatisfacción de 55.24% del usuario externo atendido en el los diferentes servicios del Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos.
2. La dimensión de Fiabilidad presentó un nivel de insatisfacción de 58.5%; siendo el ítem de mayor porcentaje de insatisfacción la deficiencia de medicamentos en farmacia.
3. La dimensión de Capacidad de Respuesta presenta el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos 60.5%, viéndose reflejado el mayor discomfort de los usuarios al no recibir una atención rápida en el área de admisión.
4. Así mismo vemos que la dimensión de Seguridad como la dimensión de Empatía presentan un nivel de satisfacción mayor que las demás dimensiones (51.8% en ambos casos), observándose que en todas las preguntas que encierran éstas dimensiones se está en proceso de mejora. Resaltando que el respeto a su privacidad en el consultorio tiene un menor grupo de usuarios insatisfechos (36.46%) en relación a las demás preguntas.
5. La dimensión de aspectos Tangibles muestra un nivel de insatisfacción de 59.6%, viéndose que en el balance de las percepciones del usuario durante su visita al establecimiento en función de sus expectativas no son las adecuadas al evaluar si el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos cuenta con baños limpios para los pacientes.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda designar personal encargado de asistir los reclamos de los usuarios externos, para que tengan una mejor percepción de la calidad de atención en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos
- Recomendamos crear un sistema de tickets que determinen el orden de llegada de los pacientes, para fomentar un ambiente ordenado durante la espera de la atención.
- Redistribución de tareas en las áreas de caja, farmacia y admisión, para contar con más trabajadores en horas de mayor congestión para disminuir el tiempo de espera. Así como supervisar el cumplimiento de las funciones según corresponde a cada empleado de dicho centro de salud
- Se recomienda designar una persona más en el área de admisión; asimismo, recomendamos capacitar, en atención al usuario, al personal de admisión, caja y farmacia para agilizar los procedimientos en estas áreas y corregir el mal trato que es percibido.
- Incrementar el personal en el área de limpieza del establecimiento de salud, para mejorar la perspectiva sanitaria del usuario.
- Reorganizar el horario del servicio de limpieza del establecimiento, en el cual, el personal de limpieza inicie su trabajo antes de la atención a los pacientes.
- Proponemos que se cuente con una persona que desempeñe el rol de vigilancia en la puerta de entrada del establecimiento de salud.

- Solicitar mayor apoyo económico a la red de salud, para contar de manera adecuada con la logística necesaria; medicamentos necesarios, carteles, letreros, bancas, así mismo para contratar al nuevo personal sugerido.
- Continuar orientando a los pacientes a través de los letreros y carteles ubicados en el establecimiento, renovándolos periódicamente para captar mejor impacto visual en los usuarios y así pueda cubrir sus necesidades y dudas. Mejorando explícitamente la visibilidad del buzón de sugerencias, así como el libro de reclamos e implementar un libro de felicitaciones.
- Se recomienda que en las Instituciones Universitarias, en el Pre-Grado de las Ciencias Médicas, se dé énfasis en el Plan de Estudio las asignaturas de Salud comunitaria.
- Realizar trabajos de investigación del Servicio de Calidad de Salud con el usuario interno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Programa nacional de garantía de calidad de la atención médica-calidad de los Servicios de salud/Dr. Guillermo I. Williams (Director de Programas y Servicios Atención de la Salud-MSAS.
http://med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28_calidad.pdf.
2. Resolución Ministerial 527-2011-MINSA. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo
3. Deming, Edwards. 1989. Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Ediciones Díaz de Santos.
4. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. RM N° 727-2009/MINSA. Pág. 13-14.
5. Lazo O. Programas de Gestión de Calidad. Manual para su elaboración. UPCH. Lima 2005.
6. Edwards C, Staniszewska S. Accessing the user's perspective. Health Soc Care Community. 2000; 8(6):417-24.
7. Traverso-Yépez m, Morais NA. Reivindicando a subjetivida de dos usuarios da Rede Básica de Saùde: para uma humanizacao do atendimento. Cad. Saùde Pùblica. 2004; 20(1):80-8.
8. Juan Seclén-Palacin, Christian Darras. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000 Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos

2005; 66(2) ISSN 1025 – 5583 Págs. 127-141.

9. Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23.
10. T. Dierssen-Sotos, P. Rodríguez-Cundín, M. Robles-García, V. Brugos-Llamazares, I. Gómez-Acebo, J. Llorca. Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria. An. Sist. Sanit. Navar. 2009, Vol. 32, Nº 3, septiembre-diciembre.
11. Jorge Riveros, Carmen Berné M. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. Rev Méd Chile 2007; 135: 862-870.
12. Juan Seclén-Palacin, Christian Darras. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An Fac Med Lima 2005; 66(2)
13. Rosa María Ortiz Espinosa, Sergio Muñoz Juárez, Erick Torres Carreño. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev Esp Salud Pública 2004; 78: 527-537 N.º 4 - Julio-Agosto 2004
14. Yudy Carla Wong Blandón Leyla del Carmen García Vega Edgar G. Rodríguez Martínez. PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LA ATENCION DE LOS SERVICIOS DE SALUD: Perspectiva de los Usuarios, Matagalpa durante Noviembre 2,002. Matagalpa – Nicaragua Diciembre 2,003.
15. Ramírez García Trujillo-Perú 2003. Universidad Nacional de Trujillo Facultad

de Enfermería. Trabajo de calidad de la atención en salud desde la perspectiva del usuario Centro Materno “Santa Lucía” de Moche Esther Ramírez García Trujillo-Perú 2003.

16. Manuel Girón, Begoña Beviá, Elisa Medina y Manuel Simón Talero. Calidad de la relación médico paciente y resultados de los encuentros clínicos en atención primaria de Alicante: un estudio con grupos focales. Rev Esp Salud Pública 2002; 76: 561-575 N. ° 5 - Septiembre-October 2002
17. M^a Teresa Gea, Mariano Hernán-García, J. Manuel Jiménez-Martín, Alberto Cabrera. Opinión de los usuarios sobre la calidad del Servicio de Urgencias del Centro Médico-Quirúrgico del Hospital Virgen de las Nieves- Servicio de Medicina Preventiva Hospital Virgen de las Nieves (Granada), Rev Calidad Asistencial 2001; 16:37-44
18. Martha Chang de la Rosa, María del Carmen Alemán Lage, Mayilée Cañizares Pérez y Ana María Ibarra. Rev Cubana Med Gen Integr v.15 n.5 Ciudad de La Habana sep.-oct. 1999 Satisfacción de los pacientes con la atención médica.
19. Teresita de J. Ramírez-Sánchez, Patricia Nájera-Aguilar, Gustavo Nigenda-López. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud pública de México / vol.40, no.1, Enero-febrero de 1998.
20. GATTINARA, B. C.; IBACACHE, J.; PUENTE, C. T; GIACONI, J. & CAPRARA, A. Percepción de la Comunidad Acerca de la Calidad de los Servicios de Salud Públicos en los Distritos Norte e Ichilo, Bolivia Cad. Saúde Públ., Rio de Janeiro, 11 (3): 425-438, Jul/Sep, 1995.
21. Seclén J, Darras C. Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Salud:

Factores Sociodemográficos y Accesibilidad Asociados. Perú, 2000. An Fac Med 2005; 66(2):127-141.

22. Zastowny TR, Roghman KJ, Cafferata GL. Patient satisfaction and the use of health services. Med Care. 1989; 27:705-23.

23. Acapana Katherine, Aguado Shirley, Ariza Alexandra, Barriga Stephanie, Beraun Stefany, Cabanillas Fabrizio, Roman Moises, Salazar German, Tacilla Milagros, Uribe Zarela, Zambrano Néstor. Nivel de satisfacción del usuario externo que se atiende en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos en octubre del 2012.

ANEXOS



Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

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

CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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

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



Z. Solís V.



C. León Ch.



C. ACOSTA S.



W. Olivera A.

SE RESUELVE:



Z. Solís V.

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



C. ACOSTA S.

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

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



W. Olivera A.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.



D. León Ch.


OSCAR RAÚL UGARTE UBILLUZ
Ministro de Salud



ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTO DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

Nombre del Encuestador : _____
 Establecimiento de Salud : _____

Fecha: Hora inicio: Hora final:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en la Consulta Externa del Establecimiento de Salud que le brindaron la atención. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado	Usuario (a)..... Acompañante.....	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text" value="1"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	
3. Sexo	Masculino.....	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text" value="1"/>
	Femenino.....	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text" value="1"/>
	Primaria.....	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text" value="2"/>
	Secundaria.....	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text" value="3"/>
	Superior Técnico.....	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text" value="4"/>
	Superior Universitario	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text" value="4"/>
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS.....	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text" value="1"/>
	Ninguno.....	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text" value="2"/>
	Otro.....	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text" value="3"/>
6. Tipo de usuario	Nuevo.....	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text" value="1"/>
	Continuador.....	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text" value="2"/>
7. Consultorio /área donde fue atendido :	_____	

8. Personal que realizó la atención:

Psicólogo()	Médico ()	Obstetra ()	Enfermera()
	Odontólogo ()		Otros:.....

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (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
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

MANTENIMIENTO, MEJORA Y PINTADO DE PROFILAXIS OBSTETRICA Y CAPACITACIÓN

ANTES



DESPUES



MANTENIMIENTO, MEJORA Y PINTADO DE SALA DE ESPERA PARA PROFILAXIS OBSTETRICA

ANTES



DESPUES



MANTENIMIENTO, MEJORA Y PINTADO DE ENFERMERIA, CRECIMIENTO E INMUNIZACIONES

ANTES



DESPUES



MANTENIMIENTO, MEJORA Y PINTADO DE UPS EMERGENCIA: TOPICO, OBSERVACIÓN
C.EMERGENCIA

ANTES



DESPUES



MANTENIMIENTO, MEJORA Y PINTADO DEL INGRESO Y FACHADA DEL CENTRO DE SALUD

ANTES



DESPUES



MANTENIMIENTO Y MEJORA DE GARAJE PARA AMBULANCIA DEL CENTRO DE SALUD

ANTES



DESPUES



DISTRITO / ESTABLECIMIENTO DE SALUD	CATEGORIA	% ASIGNACION	POBLACION
TOTAL DISA II LIMA SUR			682.506
RSS Barranco-Chorrillos-Surco			682.506
BARRANCO			31.298
C.S. Alicia Lastres de La Torre *	I-3	40%	12.519
C.S. Gaudencio Bernasconi *	I-3	60%	18.779
CHORRILLOS			318.483
Micro Red Urbana *			155.506
C.E. San Pedro de los Chorrillos *	I-4E	--	--
Chorrillos I *		16%	50.957
C.S. Gustavo Lanatta Lujan	I-3	0,80	40.766
P.S. Armatambo	I-2	0,20	10.191
Chorrillos II *		23%	73.251
C.M.I. Chorrillos II	I-4	1,00	73.251
Micro Red Villa			194.275
San Genaro De Villa		24%	76.436
C.S. San Genaro De Villa	I-3	0,44	33.633
P.S. Villa Venturo	I-2	0,17	12.994
P.S. Nueva Caledonia	I-2	0,15	11.465
P.S. Santa Teresa De Chorrillos	I-2	0,12	9.172
P.S. Los Incas	I-2	0,12	9.172
Delicias De Villa		25%	79.621
C.S. Delicias De Villa	I-3	0,24	19.109
P.S. Mateo Pumacahua	I-2	0,24	19.109
C.S. Tupac Amaru de Villa	I-3	0,17	13.536
P.S. Santa Isabel De Villa	I-2	0,14	11.147
P.S. Defensores De Lima	I-2	0,14	11.147
P.S. San Juan De La Libertad	I-2	0,07	5.573
Buenos Aires De Villa		12%	38.218
C.M.I. Buenos Aires De Villa	I-4	0,6	22.931
P.S. Vista Alegre De Villa	I-2	0,4	15.287

FUENTE: CENSO NACIONAL XI DE POBLACION Y VI DE VIVIENDA 2007/- BOLETIN DEMOGRAFICO N° 18, BOLETIN DEMOGRAFICO N° 37 Lima -2009

ELABORACION: OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA
RED VES-LPP / DISA LIMA SUR

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

ANEXO 3: Herramienta informática (Aplicativo en Excel) para el procesamiento de datos según servicio de atención, nivel y categoría.

INSTRUMENTO PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS DE LAS ENCUESTAS PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL I Y II.

REGIONAL
 DEPARTAMENTO
 CIUDAD

INSTITUCIÓN DE SALUD
 SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

RUTAS DE ATENCIÓN
 NIVEL DE ATENCIÓN

DATOS DEL PACIENTE
 EXPECTATIVAS
 PERCEPCIONES

CATEGORÍA	SERVICIO	EXPECTATIVAS			PERCEPCIONES		
		1	2	3	1	2	3

