

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**DIRECCIÓN DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN MEDICINA HUMANA BAJO LA  
MODALIDAD DE RESIDENTADO MEDICO**



**PROYECTO DE INVESTIGACION:**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS  
DEL HOSPITAL SERGIO E BERNALES 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL  
EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EN SALUD**

**PRESENTADO POR**

**JAVIER ADOLFO VALDIVIESO CAVAGNARI**

**LIMA – PERU**

**2020**

# Índice

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
<b>1.1 Formulación del Problema.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2 Objetivos .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Justificación del Problema. ....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Delimitación del Área de Estudio .....</b>	<b>7</b>
<b>1.5 Limitaciones de La Investigación .....</b>	<b>7</b>
CAPITULO II: MARCO TEORICO .....	8
<b>2.1 Antecedentes.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2. Bases Teóricas.....</b>	<b>11</b>
<b>2.3 Definiciones de Conceptos Operacionales .....</b>	<b>15</b>
CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES .....	18
<b>3.1 Hipótesis Global.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2 Variables .....</b>	<b>18</b>
CAPITULO IV METODOLOGIA.....	19
<b>4.1 Tipo de Estudio .....</b>	<b>19</b>
<b>4.2 Métodos de Investigación .....</b>	<b>19</b>
<b>4.3 Población y muestra .....</b>	<b>19</b>

<b>4.4 Unidad de análisis.</b> .....	20
<b>4.5 Técnicas de recolección de datos</b> .....	20
<b>4.6 Técnicas de procesamiento de datos</b> .....	21
<b>4.7 Análisis de resultados</b> .....	21
<b>CAPITULO V: ADMINISTRACION DE LA INVESTIGACION</b> .....	22
<b>5.1. Recursos humanos</b> .....	22
<b>5.2. Recursos materiales</b> .....	22
<b>5.3. Presupuesto</b> .....	22
<b>Bibliografía</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Anexos</b> .....	24
<b>Operacionalización de variables</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

.

## **CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La satisfacción de los usuarios externos con los servicios de salud es el indicador más utilizado para evaluar la calidad de los servicios de salud; esto expresa juicios de valor personales y subjetivos, que es un aspecto clave de la definición y evaluación de la calidad (1).

La satisfacción del usuario es una evaluación de los servicios de salud para medir la calidad de la atención. Los estudios en América Latina muestran que los servicios de salud en el sector público son considerados de calidad promedio por el 20-30% de los usuarios. O baja, especialmente en el ámbito de la consultoría externa (2). En nuestro país, la investigación sobre la percepción de la calidad del servicio de salud es frustrante: se estima que solo el 10-30% de la población viva cree haber recibido una atención de calidad y está satisfecha (3). Sin embargo, en otros países / regiones, los servicios médicos complementarios han mostrado resultados más alentadores, principalmente debido a la aceptación por parte de los usuarios de los servicios médicos complementarios y al manejo más cuidadoso y cuidadoso de los servicios médicos por parte de las personas. En otras realidades, la satisfacción de los usuarios también se ha convertido en un factor vinculado a la decisión de utilizar estos servicios (4). En Perú, Villar et al. Evaluaron la percepción de la calidad de los servicios médicos complementarios que administra el seguro social de salud de Lima. La percepción del país sobre la calidad promedio es de 68,9%, muy superior al referente nacional de la misma institución (5).

Diferentes estudios en Estados Unidos, China, demostraron que existe diferencia entre la edad y sexo en la satisfacción del usuario externo, y un estudio en Singapur que la relación de médico y el tratamiento dirigido al paciente en la satisfacción del usuario externo se halló que el médico de hospitales privado tiene mayor puntuación satisfacción, que los médicos de un hospital público (6–8).

Los servicios privados de salud se diferencian de los servicios públicos, en que se enfocan a la satisfacción de la demanda, para garantizar que su clientela acuda y vuelva a solicitar su servicio hospitalario privado (9).

La percepción del usuario externo sobre el equipo de salud, es que este debe procurar atender sus necesidades, el usuario externo anhela sentirse respetado por los profesionales de la salud, desea que exista un compromiso del equipo y que se gestione en mejorar los accesos (10). Se afirma también, que la satisfacción del usuario crea necesidades para mejorar el aspecto de la organización y de la relación entre los profesionales de la salud y usuario (11).

En Perú Cabello y Chirinos validaron la encuesta SERVQUAL modificada para medir la satisfacción de los usuarios externos en los servicios de salud (12). Esta encuesta se ha utilizado en otros estudios en nuestro país donde ha mostrado su utilidad al medir la satisfacción del usuario externo en función de expectativa y percepción (10,13,14).

Por los estudios revisados en el Perú no existe una línea basal de la satisfacción del usuario externo solamente realizan la encuesta SERVQUAL, previo análisis y se deriva a la Unidad funcional de la gestión de la calidad, del Ministerio de Salud. En ese contexto se propone evaluar la satisfacción de usuarios en los consultorios del Hospital Sergio E. Bernales toda vez que existen encuestas validadas en nuestro medio aplicado por, la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud y servicio médico de apoyo”

### **1.1 Formulación del Problema.**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorio del Hospital Nacional Sergio E. Bernales durante el año 2020?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General.**

Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorio del Hospital Nacional Sergio E. Bernales durante el año 2019

### **1.2.2 Objetivo Específico.**

Identificar el grado satisfacción, para la dimensión fiabilidad, del usuario externo de los consultorios del Hospital Sergio E Bernales en los meses de enero a marzo 2020.

Identificar el grado satisfacción, para la dimensión capacidad de respuesta, del usuario externo de los consultorios del Hospital Sergio E Bernales en los meses de enero a marzo 2020.

Identificar el grado satisfacción, para la dimensión seguridad, del usuario externo de los consultorios del Hospital Sergio E Bernales en los meses de enero a marzo 2020.

Identificar el grado satisfacción, para la dimensión empatía, del usuario externo de los consultorios del Hospital Sergio E Bernales en los meses de enero a marzo 2020.

Identificar el grado satisfacción, para la dimensión aspectos tangibles, del usuario externo de los consultorios del Hospital Sergio E Bernales en los meses de enero a marzo 2020.

### **1.3 Justificación del Problema.**

Los proveedores de salud deben de contar con mejores estándares de calidad por que los clientes de la salud hoy en día son más exigentes por tener mayor conocimiento en la atención médica y lo podemos medir con la satisfacción del usuario (15).

El tiempo de espera de la atención de la salud tanto en los consultorios y los servicios de urgencia médica en los hospitales es un indicador importante de la satisfacción de usuario externo (16).

La satisfacción del usuario externo como instrumento de la calidad de los servicios de salud se aplica a nivel mundial en las prestaciones de salud, y se aplicara en el Hospital Sergio E. Bernales, con el fin de conocer y analizar si existiera vulnerabilidad de los servicios como prestadores de salud.

#### **1.4 Delimitación del Área de Estudio**

El estudio se realizará con los estudiantes e internos de medicina y personal administrativo del Hospital Sergio E. Bernales de enero a marzo 2020. Y se aplicará a los usuarios de la consulta externa del Hospital.

#### **1.5 Limitaciones de La Investigación**

Esta investigación no presenta limitaciones de recursos humanos ya que el investigador y los colaboradores realizarán todo el proceso desde su inicio de investigación hasta su publicación, el tiempo a realizarse el presente estudio serán los meses de enero a marzo del año 2020, la metodología es a través de encuestas con el cuestionario SERVQUAL modificado y validado, los gasto se solventarán por el equipo de investigación.

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedentes**

La Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuario de Aseguramiento Universal en Salud 2014, realizada por el Instituto Nacional de Estadística e informática, proporciona información sobre la calidad de los servicios que brindan los diferentes establecimientos de salud a través de la percepción de satisfacción de los usuarios. Entre sus resultados muestra que el 80,4%, se atendieron en establecimientos públicos, el 9,6% en establecimientos privados; y mostró también, que la percepción de satisfacción en los establecimientos de salud públicos por los servicios recibidos fue alta en comparación con los establecimientos privados. Con respecto al tiempo de espera para ser atendido fue de 81 minutos, un 39,8% de los usuarios considera adecuado; analizando el nivel de atención por el personal médico los usuarios manifiestan que la atención médica recibida es aceptable un 90% (17).

Woldeyohanes y Col, publicado en el año 2015, realizó un estudio con el propósito de medir y describir la satisfacción del paciente dentro de los servicios de atención médica para pacientes hospitalizados, realizado en el hospital especializado de la Universidad de Jimma, el diseño del método fue transversal, de muestra aleatoria, se utilizó cuestionario estandarizado, emplearon el paquete estadístico de la versión 19 SPSS, para la gestión y análisis de datos, participaron 189 pacientes, de 117 pacientes (61.9%) satisfacción neta global, 148(76.7%) encontraron limpieza en la sala, 60 (76.9%) sin información formal de los médicos, las salas de atención médica 22(61.1%), y oftalmología( fueron lo menos satisfecho; El tamaño de la muestra (n) se determinó utilizando una fórmula de proporción de población única basada en el supuesto de prevalencia (no publicada) del 77%, margen de error esperado (d) 0.05 a un intervalo de confianza del 95% ( $Z_{\alpha / 2}$ ). Después de la corrección, se empleó la fórmula ( $N_{adj} = n / 1 + n / N$ ) para ajustar la población total de <10,000, el tamaño final de la muestra se convirtió en 189. Luego, el tamaño de la muestra se asignó proporcionalmente a cada unidad. Se utilizó un método de muestreo aleatorio sistemático para seleccionar los sujetos de estudio del total de paciente.



Orientación general en la satisfacción del usuario es una medida usual de la atención de calidad, el presente estudio recomienda al sistema administrativo de un hospital debe haber un enfoque innovador y mejora del sistema, como el tiempo de espera, la estadía hospitalaria, acceso a los medicamentos, mejorar la educación, comunicación y comprensión entre medico enfermeras y pacientes (18).

En un estudio realizado en China por He, Li & Bian publicado en el año 2018, esta investigación se refiere la importancia de la accesibilidad y rendimiento de los servicios de salud a través del análisis de la encuesta de la satisfacción del paciente. El presente estudio fue realizado en 11 provincias del oeste de China cuyo objetivo es “analizar la satisfacción del servicio ambulatorio primario en las zonas rurales del oeste de China y explorar los factores que afectan la satisfacción de los pacientes ambulatorios”, se realizó un análisis de regresión lineal múltiple, para estudiar los factores que influye, para estudiar la estructura factorial del cuestionario se realizó un análisis factorial exploratorio (ETP). Al desarrollo del cuestionario se revisaron 50 encuestas de satisfacción del usuario y se extrajo la información para adaptarla a la encuesta, como tiempo de traslado al hospital, tiempo de espera actitud del personal, instalaciones hospitalarias, ambientes hospitalarios, costo médicos habilidades de profesionales y otros. El cuestionario tienes una escala de Likert de 5 puntos, el resultado de la encuesta fue de La encuesta del cuestionario se realizó de octubre a diciembre de 2014. Un total de 3,193 pacientes participaron en la encuesta y se completaron 2,754 cuestionarios en su totalidad. La tasa de valor faltante para cada ítem fue de 0.2% a 0.5%, y la tasa de respuesta total fue de 88.7%, lo que indica que el cuestionario fue aceptable y factible. Donde concluye la investigación que la insatisfacción de los pacientes en zonas rurales que en las áreas urbanas (19).

Dávila–Herrera realizaron una investigación en el año 2017, de un estudio de observacional transversal estimando la calidad de los servicios y la satisfacción final de la atención en los servicios de urgencia de alta complejidad, empleando un cuestionario con el fin validar y analizar en nivel de satisfacción del paciente atendidos, Se revisaron un total de 5,961 registros, la mayoría de ellos (77.3%) reportados por pacientes en el plan de salud obligatorio. Se encontraron altos

niveles de satisfacción en general y por subgrupos. No hubo diferencias significativas entre los subgrupos, con 86.8 para aquellos con un plan de atención médica prepago y 84.4 para el plan de salud obligatorio. El alfa de Cronbach para el cuestionario fue de 0,90. En conclusión desmotaron que las encuestas o cuestionario analizados y validados son confiable para medir la calidad y el grado de satisfacción con la atención (20).

Pérez-Romero, Cancon-Canovas y Colaboradores, publicaron un estudio en 2017, que es un estudio transversal que incluyó la Encuesta Europea de Salud Española 2009 (EES-2009), una encuesta a 22.188 personas fue aceptada. El objetivo del estudio fue "El estado socioeconómico y de salud afectará a la percepción de satisfacción de las personas con los servicios de salud", de la Encuesta Europea de Salud en Adultos 2009 (EES-2009)) Datos, el tipo de muestreo es dividido en tres etapas; segundo lugar: residencia principal de la familia; tercer lugar: selección aleatoria de adultos  $\geq 16$  años y estratificados según el tamaño de la comunidad. La población de estudio estuvo constituida por personas mayores de 15 años que vivían en el hogar principal (N = 22.188). El análisis estadístico multivariado muestra que los resultados de varios factores relacionados con la percepción de excelencia indican que, en comparación con los hombres, las mujeres están más satisfechas con [IC 95%]: 1.04 -1.25 (PR ajustado: 1, 14; 95% de confianza), y con el aumento de la edad y la mejora en el nivel de salud mental, la frecuencia de ser considerado una atención excelente también aumentó paulatinamente, y en este caso la diferencia alcanzó el 241% en el nivel de salud mental entre los dos grupos extremos. Las personas de los países de la Unión Europea y del Magreb tienen más probabilidades de recibir servicios médicos de mejor calidad que la población indígena, 40% y 75%, respectivamente. En el otro extremo, entre las personas que reportan enfermedades crónicas, las percepciones de excelencia en los servicios de salud son poco probables (OR corregido: 0.86; IC 95%: 0.77-0.96). En las discusiones y conclusiones del estudio de característica individual sexo, edad y el estado de salud; las mujeres percibieron mayor satisfacción, y la de mayor edad con los sanitario y se comparan con trabajos parecidos de Europa y Asia, las variables contextuales y socio demográficos y económicos, también reflejan a mayor

ingreso per cápita mayor, mayor accesibilidad a los servicios de salud, implantación nuevas tecnologías, o instalaciones mayor sofisticada, esto aumenta percepción de la satisfacción y los derechos a la salud como lo demuestra en otro estudio de 21 países de la Unión Europea (21).

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Satisfacción del Usuario.**

La satisfacción del usuario se refiere a una experiencia racional o cognitiva derivada de una comparación de expectativas o comportamiento del producto o servicio; se ve afectado por muchos factores, como las expectativas, los valores morales y culturales, las necesidades personales y la propia organización de salud (22). Estos factores determinan que las condiciones de satisfacción sean diferentes para diferentes personas y la misma persona en diferentes situaciones (23). El objetivo de los servicios de salud es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de satisfacción es una herramienta para medir la calidad de la atención médica.(24).

Se resume como el grado de cumplimiento de las instituciones médicas, se relaciona con las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios que brindan. (25).

El departamento de gestión de la calidad del Ministerio de Salud utiliza las "Directrices técnicas para evaluar la satisfacción de los usuarios externos de las instituciones asistenciales e institutos de servicios médicos" como herramienta a nivel nacional. El objetivo es estandarizar el proceso de evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en las instalaciones médicas y los servicios de apoyo médico. Medio; Los lineamientos también permiten identificar los principales motivos del descontento de los usuarios externos y permiten desarrollar estrategias para implementar medidas de mejora continua de estructuras y saneamiento.(26).

## **2.2.2. Usuarios y Usuario en salud.**

### **Usuario**

Es la persona que tiene el derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación, es el protagonista indiscutible de cualquier proceso que implique un servicio porque su característica individual y su contexto de referencia laboral, social económico o político, determinará su comportamiento, opinión, aceptación o rechazo con relación al servicio (25).

### **Usuario en Salud**

Es usuario de un servicio de salud a toda persona física que adquiere el derecho de utilizar bienes o servicios de salud (27).

### **Usuario Externo**

Usuarios o personas que no pertenecen a la organización y usan y / o necesitan salud. Todos los servicios prestados en nuestra organización se organizan en torno a ella. (1).

### **Usuario Interno**

Es una persona de la organización. Además de brindar información importante (como servicios) generada por su relación con usuarios externos, también debe contar con información para comprender el trabajo a realizar desde su visión de la organización y de los pacientes / usuarios para mejorar su capacidad de trabajo. trabajos (1).

### **Paciente**

En medicina y ciencias de la salud en general, los pacientes son aquellos que sufren de dolor o malestar (muchas enfermedades provocan diversas molestias y muchos pacientes también sufren de dolor). Desde la perspectiva de la sociología y la administración, los pacientes se refieren a aquellos que reciben los servicios de médicos u otros profesionales de la salud y reciben exámenes, tratamientos o intervenciones.(26).

## **Clientes en salud**

Según la definición más estricta, los clientes deben entenderse como personas que utilizan con frecuencia los servicios de profesionales o empresas (28). En términos comerciales, el término "cliente" es sinónimo de comprador y / o consumidor (29). Entonces, el concepto se asocia a individuos o grupos que compran cosas o usan servicios (quién paga o tiene la capacidad de pagar por ellos), lo que implica el hecho de que aquellos de nosotros que queremos obtener proveedores de atención médica podemos elegir de acuerdo con nuestra La mejor opción de buenos estándares, creemos que esto puede proporcionarnos una mejor relación rentable y está vinculado a esta decisión, por lo que hay una relación comercial: el cliente paga por el servicio y el proveedor brinda el servicio. (30).

### **2.2.3 Servicios de Salud.**

Servicios prestados directamente por personal sanitario o prestados por terceros bajo su supervisión, destinados a promover, mantener y / o curar la salud. Minimizar las desigualdades en el acceso a los servicios de salud y la salud de la población.(31).

Los servicios de salud son uno de los sectores básicos de la sociedad y la economía (32). La OIT reconoce los principios básicos de la salud y la protección social de los derechos humanos, brinda protección social de la salud y acceso equitativo a una atención médica de calidad, tiene un impacto positivo considerable en las personas y la salud pública, y promueve el crecimiento económico y el desarrollo (33, 34). El sector de la salud también es un sector de empleo importante, con un gran potencial para la creación de empleo. (35).

#### **2.2.4 Encuesta SERVQUAL**

En la revisión de la literatura aparecieron varias herramientas para medir la calidad del servicio. Parassuraman, Zeithaml y Berry propusieron la escala SERVQUAL en 1988 como método para medir la calidad del servicio, que se basa en la diferencia entre percepción y expectativa (36). La escala está compuesta por 22 ítems que representan las cinco dimensiones del servicio: perceptibilidad, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía (36). Luego, el autor de la escala la modificó para introducir el peso de cada dimensión, luego reemplazó la expresión "debería o debería" por "esperado o esperado" en cada oración. Además, estas obras negativas están escritas activamente. (37).

#### **2.2.5 Calidad de la Atención**

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), incluye asegurar que cada paciente reciba los servicios de diagnóstico y tratamiento más adecuados para obtener la mejor atención médica, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos de los pacientes y los servicios médicos, y al máximo Obtenga buenos resultados con el menor riesgo de efectos iatrogénicos y la mayor satisfacción del paciente (38,39).

El Sistema Nacional Español lo define como: "la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario" (40).

Actualmente no existe una definición conceptualiza de calidad, de lo diferentes enfoques de los autores, va desde el usuario, equipamiento, profesionalismo, imagen institucional, infraestructura y otros, el prestador de servicio los orienta a tecnología, científico, desde proceso o la experiencia (41). Para Avedis Donabedian de la Universidad de Michigan, considerado padre de la calidad de la atención en salud, define a la calidad en salud como: "el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención" (42).

## **2.3 Definiciones de Conceptos Operacionales**

### **Satisfacción del usuario**

El bienestar percibido en la atención médica implica satisfacer las necesidades de los usuarios y / o brindar servicios que cumplan con sus expectativas (27).

### **Satisfacción del Usuario Externo**

Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (27).

### **Usuario Externo**

Personas que acuden a instalaciones médicas para recibir servicios médicos de calidad continua en el contexto de la familia y la comunidad. (26).

### **Consultorio**

En lugares donde uno o más médicos están con el paciente, la consulta no es posible. Por lo general, las clínicas se pueden establecer en residencias, casas o parte de un centro médico. (43).

### **SERVQUAL**

Definir la calidad del servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre la percepción (P) y la expectativa (E) de los usuarios externos. (36).

### **La herramienta SERVQUAL (Quality Service)**

Se utiliza para determinar la satisfacción con la calidad del servicio brindado a los usuarios. Esta es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y sus colaboradores que sugiere que una comparación entre las expectativas generales de los usuarios y su percepción de los servicios prestados por la organización puede constituir una medida de la calidad del servicio. (36).

## **Encuesta**

Una serie de preguntas estandarizadas para una muestra representativa de grupos sociales para conocer el estado de opinión o comprender otros temas que los afectan. (12).

## **Calidad de la Atención.**

Un conjunto de actividades desarrolladas por las instituciones de salud y los servicios de apoyo médico desde una perspectiva técnica y humana en el proceso de enfermería para lograr los resultados esperados de los proveedores y usuarios en términos de seguridad y eficiencia. , Eficiencia y satisfacción del usuario (15).

## **Establecimiento de Salud**

Una institución de salud debe entenderse como una institución que realiza tratamiento médico ambulatorio u hospitalario para prevenir, promover, diagnosticar, tratar y recuperar para mantener o restaurar la salud de las personas. (44).

## **Aspectos Tangibles**

Son los aspectos físicos que los usuarios conocen de la organización. Están relacionados con las condiciones y apariencia de las instalaciones, equipos, personal, comunicaciones, limpieza y comodidad(45).

## **Empatía**

Es la capacidad de una persona para ponerse en el lugar de otra y comprender y apoyar adecuadamente las necesidades de la otra persona. (46).

## **Fiabilidad**

La capacidad de realizar con éxito los servicios prestados. (47).



### **Capacidad de Respuesta**

Dispuestos a brindar servicios a los usuarios y brindar servicios rápidos y oportunos en un tiempo razonable de acuerdo a sus necesidades (36,48).

### **Seguridad**

Apreciar la confianza que genera la actitud del empleado, que le da salud, la capacidad de demostrar conocimiento, intimidad, cortesía, comunicación e inspirar confianza.. (36).

### **Percepción del Usuario**

Cómo perciben los usuarios que la organización está realizando los servicios de salud prestados (36).

## **CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **3.1 Hipótesis Global**

Por ser un estudio descriptivo no se redacta hipótesis.

### **3.2 Variables**

#### **A.- Variable Independiente**

Edad

Sexo

Especialidad medica

#### **B.- Variable dependiente**

Satisfacción del usuario

## **CAPITULO IV METODOLOGIA**

### **4.1 Tipo de Estudio**

Es un estudio no experimental también llamado observacional porque no interviene manipulando variables, descriptivo porque no se establece relaciones entre las variables, en relación con la cronología de los hechos es prospectivo, se recogerá los datos desde el inicio de la investigación y transversal por que las variables se miden en un solo momento.

### **4.2 Métodos de Investigación**

El método es deductivo porque es de enfoque cuantitativo.

### **4.3 Población y muestra**

Está constituida por todos los pacientes y acompañantes que hace uso de los servicios de las especialidades médicas y quirúrgicas en el turno de mañana y tarde, durante en el año 2020del HNSEB.

Cuyos criterios de selección son.

#### **Inclusión**

- Pacientes mayores de 18 años
- Acompañes de los pacientes
- Pacientes de diferente procedencia
- Pacientes de diferentes religiones.
- Pacientes de diferentes razas.
- Pacientes de diferentes idiomas.

#### **Exclusión**

- Pacientes con alteraciones mentales.
- Pacientes con dificultades para brindar datos (sordos, mudos, ciegos, alteraciones mentales)
- Rechazo a formar parte del estudio.

- Alteraciones del estado emocional

Para la muestra se realizará un muestreo probabilístico de tipo simple y la muestra calculada mediante el software de IMIM la muestra aleatoria es de 426.

#### **4.3.1 Conflicto - trabajo de investigación.**

El presente proyecto de investigación no presente ninguna interés que genere conflicto de interés entre el Hospital Sergio E Bernales, la universidad Particular San Juna Bautista, y que realizar en presente trabajo de investigación.

#### **4.3.2 Aspectos éticos**

En el proceso de elaboración del trabajo de investigación, de acuerdo con los derechos de autor de cada autor y el acuerdo de la Universidad de San Juan Bautista, se obtuvieron diversos datos, referencias y antecedentes que fueron correctamente mencionados y referenciados.

#### **4.4 Unidad de análisis.**

Son todos los usuarios externos que se atiendes en los consultorios especialidades médicas y quirúrgicas.

#### **4.5 Técnicas de recolección de datos**

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10351/Ayala\\_si.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10351/Ayala_si.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Se confeccionará una ficha de recolección de datos personales, así mismo se aplicará la encuesta SERVQUAL validada por el ministerio de salud de 22 preguntas expectativa y 22 preguntas de percepción en cinco dimensiones como fiabilidad 1 al 5, capacidad de respuesta 06 al 9, seguridad 10 al 13, empatía 14 al 18, aspecto tangible 19 al 22. Se utilizará la técnica de la entrevista con un tiempo de 15 minutos por cada usuario, para posteriormente hacerle su control de calidad respectivo.

La interpretación del nivel de satisfacción se realiza según la siguiente calificación: 1 Extremadamente muy insatisfecho, 2 Muy insatisfecho, 3 insatisfecho, 4 ni insatisfecho ni satisfecho, 5 satisfecho, 6 muy satisfecho y 7 extremadamente muy satisfecho.

#### **4.6 Técnicas de procesamiento de datos**

La información recopilada con el instrumento de recolección será ingresada a una base de datos utilizando el programa Excel 2016

#### **4.7 Análisis de resultados**

Las variables cuantitativas como edad y tiempo de espera serán procesadas mediante medidas de tendencia central como la media, moda, y las medidas dispersión como la desviación estándar.

Las variables cualitativas como satisfacción del usuario, grado de instrucción, atención médica, trato amable se calcularán frecuencias con sus porcentajes.

En la comparación de grado de satisfacción según edad sexo, tipo de consultorio la utilizara la prueba de Chi cuadrado. El nivel de significancia para la prueba de Chi cuadrado será de 0,05.

## **CAPITULO V: ADMINISTRACION DE LA INVESTIGACION**

### **5.1. Recursos humanos**

- 01 Médico residente de Administración y Gestión en Salud.
- 04 internos de medicina humana.
- 8 estudiante de medicina pre grado

### **5.2. Recursos materiales**

- 426 fichas de Recolección de Datos
- 426 encuestas
- 20 lapiceros azules
- 01 computadora

### **5.3. Presupuesto**

Copia de ficha de recolección de datos.....	100.00
Copia de encuestas.....	150.00
Una computadora.....	propia
USB.....	50.00
Gastos imprevistos.....	100.00
Asesoría Metodológica.....	500.00

#### 5.4. Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	EJECUCIÓN																
AÑO	2019					2020											
MESES	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Idea de investigación	X	X															
Revisión bibliográfica		X															
Delimitación del tema			X														
Elaboración del protocolo				X													
Recolección de datos						X	X	X	X	X	X						
Análisis e interpretación de datos													X	X	X		
Entrega del informe																X	
Presentación del informe final																X	
Publicación																	X

## BIBLIOGRAFÍA

1. Inga-Berrospi F, Arosquipa-Rodríguez C. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 2019;36(2):312-8.
2. Granados-Barzola NF. Revisión documental sobre la aplicación de Evaluaciones de desempeño en instituciones de salud en Latinoamérica [Internet] [Tesis de Maestría]. [Guayaquil, Ecuador]: Universidad Espíritu Santo; 2019. Disponible en: <http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/2959>
3. Condezo-Valderrama YT. Calidad de servicio desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de la Red de Salud Túpac Amaru, Lima Norte, 2017 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Chimbote, Perú]: Universidad San Pedro; 2019. Disponible en: <http://200.48.38.121/handle/USANPEDRO/10863>
4. Zurro AM, Pérez JFC, Badia JG. Atención primaria. Principios, organización y métodos en medicina de familia. 8va ed. Barcelona, España: Elsevier; 2019.
5. Huajardo-Segura MP. Gestión administrativa y toma de decisiones en el hospital “Octavio Mongrut Muñoz” de EsSalud, Lima 2018 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Lima, Perú]: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28835>
6. Nolte S, Liegl G, Petersen MA, Aaronson NK, Costantini A, Fayers PM, et al. General population normative data for the EORTC QLQ-C30 health-related quality of life questionnaire based on 15,386 persons across 13 European countries, Canada and the Unites States. *Eur J Cancer*. 2019;107:153–163.
7. Yuan B, Balabanova D, Gao J, Tang S, Guo Y. Strengthening public health services to achieve universal health coverage in China. *BMJ*. 21 de junio de 2019;365:l2358.
8. Kowitlawkul Y, Yap SF, Makabe S, Chan S, Takagai J, Tam WWS, et al. Investigating nurses' quality of life and work-life balance statuses in Singapore. *Int Nurs Rev*. 2019;66(1):61–69.
9. Fouratt CE, Voorend K. Esquivando al Estado. Prácticas privadas en el uso de los servicios de salud entre inmigrantes nicaragüenses en Costa Rica. *Anu Estud Centroam*. 2019;45:1–32.
10. Paripancca-Herrera EL. Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017 [Tesis de Maestría]. [Lima, Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.



11. Tápanes-Galvan W, Errasti-García MY, Arana-Graciaá RM, Rodríguez-García L, Román-Carriera L, Santana Santana L, et al. Control de la Calidad en la Salud Pública. Reseña Histórica. Rev Médica Electrónica. junio de 2019;41(3):809-13.
12. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Médica Hered. abril de 2012;23(2):88-95.
13. Tresierra-Ayala MA. Determinantes de la calidad sentida de los servicios de salud nivel III. EsSalud, 2015 [Tesis de Maestría]. [Trujillo, Perú]: Universidad Privada Antenor Orrego; 2019.
14. Ayala-Sánchez IG. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en setiembre del 2018 [Tesis de pregrado]. [Lima, Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.
15. Oliveros-López VI, Rodríguez-Díaz ZS, Sandoval-Guzmán SA. Proyecto: Mejorar la estrategia de atención de los usuarios en los servicios de salud: Salud Vida EPS [Tesis de pregrado]. [Bogotá, Colombia]: Universidad Cooperativa de Colombia; 2019.
16. Rodríguez-Weber MÁ, López-Candiani C. Disminución del tiempo de espera en consulta de especialidad mediante una estrategia de análisis de procesos. Acta Pediátrica México. 2019;26(4):178-83.
17. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014 [Internet]. Lima, Perú: INEI; 2014 p. 108. Report No.: 1. Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1192/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/)
18. Woldeyohanes TR, Woldehaimanot TE, Kerie MW, Mengistie MA, Yesuf EA. Perceived patient satisfaction with in-patient services at Jimma University Specialized Hospital, Southwest Ethiopia. BMC Res Notes. 2015;8(1):285.
19. He X, Li L, Bian Y. Satisfaction survey among primary health care outpatients in the backward region: an empirical study from rural Western China. Patient Prefer Adherence. 2018;12:1989.
20. Dávila FA, Herrera JS, Yasnó DA, Forero LC, Alvarado MV. Satisfaction according to health care insurance systems in an emergency department. Rev Calid Asist Organo Soc Espanola Calid Asist. 2017;32(2):89-96.
21. Pérez-Romero S, Gascón-Cánovas JJ, Salmerón-Martínez D, Parra-Hidalgo P, Monteagudo-Piqueras O. Relevance of the socioeconomic and health context in patient satisfaction. Gac Sanit. 2017;31(5):416-22.

22. Kwon M, Remøy H, Van Den Dobbelsteen A. User focused office renovation: a review into user satisfaction and the potential for improvement. *Prop Manag.* 2019;PM-04-2018-0026.
23. Aller MB, Vargas I, Coderch J, Calero S, Cots F, Abizanda M, et al. Doctors' opinions on clinical coordination between primary and secondary care in the Catalan healthcare system. *Gac Sanit.* 1 de enero de 2019;33(1):66-73.
24. Mutatina B, Basaza R, Sewankambo NK, Lavis JN. Evaluating user experiences of a clearing house for health policy and systems. *Health Inf Libr J.* 2019;36(2):168-78.
25. Sánchez C-OL, Bastidas-Picoita MC, Llano-Ushiña AE, Moreno-Sánchez PE, Hernández-Aráuz MA. Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos del Ecuador. *Rev Cuba Investig Bioméd.* 2019;37(1).
26. Ministerio de Salud del Perú. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA. Dir Gen Salud Las Pers Dir Calid En Salud [Internet]. 2016 [citado 27 de julio de 2019]; Disponible en: <http://repositorio.minsa.gob.pe:8080/xmlui/handle/MINSA/77902>
27. Vega SM, Porro AB, Delgado H, Obediente FM. Proceso administrativo en Salud. Multimedia. *Rev Inf Científica Para Dir En Salud INFODIR.* 2019;29(1):163.
28. Pinzón-Torres CA. Los procesos internos, son el éxito organizacional para mejorar el servicio al cliente dentro de las EPS [Internet] [Tesis de especialista en mercados de servicios]. [Nueva Granada, Colombia]: Universidad Militar Nueva Granada; 2019. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/21350>
29. Caruanambo-Pérez A, Tenorio-Vallejos KM. Calidad y fidelización del paciente [Internet] [Tesis de pregrado]. [Cajamarca, Perú]: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2019. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/945>
30. Mogrovejo-Lazo AE, Luna-Altamirano KA, Ormaza-Andrade JE, Castro-Vazquez PG, Torres-Beltrán AM. Plan de marketing en el sector salud. Ciudad de Cuenca, Ecuador. *Cienc Digit.* 2019;3(2.3):5–22.
31. Lobato-Pajares MT, Villalbí JR. Los servicios de salud pública: una lectura de los informes disponibles. *Gac Sanit.* 1 de mayo de 2019;33(3):293-5.
32. Restrepo-Pimienta JL. Constructo conceptual y constitucional de la seguridad social en salud y derecho a la salud. *Encuentros.* 2019;17(1):95–105.

33. Gómez-Dantés O, Frenk J. Crónica de un siglo de salud pública en México: de la salubridad pública a la protección social en salud. *Salud Pública México*. 28 de marzo de 2019;61(2):202-11.
34. Carrásco-Soulé H. El derecho humano de protección de la salud. México y el contexto internacional. *Perfiles Las Cienc Soc [Internet]*. 2017 [citado 28 de julio de 2019];4(8). Disponible en: <http://www.revistas.ujat.mx/index.php/perfiles/article/view/3090>
35. Ferla AA. Programa Más Médicos y desarrollo del trabajo: ¿un efecto de la educación permanente en salud? *Interface - Comun Saúde Educ [Internet]*. 2019 [citado 28 de julio de 2019];23. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1414-32832019000600402&lng=en&nrm=iso&tIng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1414-32832019000600402&lng=en&nrm=iso&tIng=es)
36. Parasuraman A, Zeithaml VY, Berry L. SERVQUAL: a multiple scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing*. 1988;64(1):12-40.
37. Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL. *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. 1.ª ed. Madrid: Díaz de Santos; 1993.
38. Illán M, Antonio J. ¿Qué se puede/debe hacer? *Rev Adm Sanit Siglo XXI*. 1 de abril de 2006;4(2):227-31.
39. Syed SB, Leatherman S, Mensah-Abrampah N, Neilson M, Kelley E. Improving the quality of health care across the health system. *Bull World Health Organ*. 1 de diciembre de 2018;96(12):799.
40. Otero-Puime A, Saturno-Hernández P, Marquet-Palomar R. Mejora de la calidad en Atención primaria. En: *Atención Primaria Conceptos, organización y práctica clínica*. 1.ª ed. Madrid, España: Harcourt; 2000. p. 399-417.
41. Hernández-Nariño A, López-Alvarez C, Castro-Hernández A, Ponce de León-Narváez R. Diseño de un proyecto para mejorar la gestión de la innovación y la calidad en salud. *Uniandes EPISTEME*. 1 de abril de 2019;6(2):180-93.
42. Donabedian A. La efectividad del aseguramiento de la calidad. *Rev Int Para Calid En Aten Salud*. 1996;8(4):401-7.
43. Girón M, Beviá B, Medina E, Simón Talero M. 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(5):561–575.
44. Gafas González C, Roque Herrera Y, Bonilla Pulgar GE. Modelo de atención integral de salud vs. calidad asistencial en el primer nivel, Riobamba 2014-2017. *Educ Médica*. 1 de marzo de 2019;20:136-42.

45. Zafra-Tanaka JH, Veramendi-Espinoza L, Villa-Santiago N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. En: Anales de la Facultad de Medicina. UNMSM. Facultad de Medicina; 2015. p. 87–88.
46. Bellosta-Batalla M, Garrote-Caparrós E, Pérez-Blasco J, Moya-Albiol L, Cebolla A. Mindfulness, empatía y compasión: Evolución de la empatía a la compasión en el ámbito sanitario. Rev Investig Cienc Salud. 2019;4(1):2530-787.
47. Manrique-Abril FG, Herrera-Amaya GM, Méndez-Fandiño YR. Validez y confiabilidad en Colombia del Font Roja. Hacia Promoc Salud. julio de 2019;24(2):46-59.
48. Vieira-Hermida PM, Pereira do-Nascimento ER, Echevarría-Guanilo ME, Vituri DW, Martins SR, Barbosa SS. Capacidad de respuesta del acogimiento con clasificación de riesgo: Evaluación de los usuarios en unidad de atención de urgencias. Texto Amp Contexto - Enferm [Internet]. 2019 [citado 28 de julio de 2019];28. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0104-07072019000100341&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0104-07072019000100341&lng=en&nrm=iso&tlng=en)

# ANEXO

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Cuál es el grado de la satisfacción de los usuarios externos en los consultorios del Hospital Nacional Sergio E Bernales en el año - 2019?	Determinar el grado de la satisfacción del usuario externo en los consultorios del Hospital Nacional Sergio E Bernales en el año 2020	Implícita	satisfacción del usuario usuario externo	<b>Tipo de estudio</b> Encuesta
	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>			<b>Población y muestra</b>
	Identificar el grado satisfacción del usuario externo en los consultorios del Hospital Sergio E Bernales según sexo en los meses de enero a marzo 2020.		Sexo	Encuesta
	Identificar el grado satisfacción del usuario externo en los consultorios del Hospital Sergio E Bernales según nivel de estudio en los meses de enero a marzo 2020		Nivel de estudio.	Encuesta.
	Identificar el grado satisfacción del usuario externo en los consultorios del Hospital Sergio E Bernales según especialidades médicas y quirúrgicas atendidos en los meses de enero a marzo 2020.		Especialidades medicas	Entrevista encuesta
	Identificar el grado satisfacción de usuario externo en los consultorios del Hospital Sergio E Bernales según nivel de edad en los meses de enero a marzo 2020.		Edad	DNI Encuesta

## Operacionalización de variables

Variable	Definición	Tipo naturaleza	Indicador	Ítem	Escala	Instrumento
satisfacción del usuario	Bienestar percibido en una prestación de salud	Cualitativa	Encuesta SERVQUAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por mejorar (&lt;40%)</li> <li>2. En proceso (40 a 60%)</li> <li>3. Aceptable (&gt;60%)</li> </ol>	Ordinal	encuesta
Edad	Tiempo de vida	Cuantitativo	Número de años	De 18 a 70 años	Razón	DNI
Sexo	Es el conjunto de las peculiaridades que caracterizan los individuos de una especie dividiéndolos en masculinos y femeninos.	Cualitativo	El sexo registrado en el DNI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Masculino (1)</li> <li>- Femenino (2)</li> </ul>	Nominal	DNI
Grado de instrucción	Es el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos.	Cualitativo	Nivel máximo de estudios alcanzado	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analfabeto</li> <li>2. Primaria</li> <li>3. Secundaria</li> <li>4. Profesionales técnicos</li> <li>5. Profesionales universitarios</li> </ol>	Ordinal	Encuesta
Especialidades Medicas	<b>especialidad médica</b> son los estudios cursados por un graduado o licenciado en Medicina en su período de posgrado, que derivan de un conjunto de conocimientos médicos especializados relativos a un área específica del cuerpo humano, a técnicas quirúrgicas específicas o a un método diagnóstico determinado.	Cuantitativo	Consultorio por especialidades Medicas quirúrgicas	Servicio de todas las especialidades	nominal	

## Instrumento de recolección de datos

GRADO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LO SERVICIO DE CONSULTORIO DEL EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E BERNALES EN EL AÑO – 2020

No DE ENCUESTA .....,

NOMBRE DEL ENCUESTADOR.....

ESTABLECIMIENTO DE SALUD.....

SERVICIO O ESPECIALIDAD QUE FUE ATENDIDO.....

FECHA..... HORA DE INICIO....., HORA DE TERMINO.....,

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO: \_\_\_\_\_

CONDICIÓN DEL ENCUESTADO	Usuario	1
	Acompañante	2
EDAD		
SEXO	Masculino	1
	Femenino	2
NIVEL DE ESTUDIO	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior técnico	4
	Superior universitario	5
PROCEDENCIA	Comas	1
	Carabayllo	2
	Otros	3
TIPO DE SEGURO	SIS	1
	SOAT	2
	Otro	3
	Ninguno	4
TIPO DE USUARIO	Nuevo	1
	Continuador	2



EXPECTATIVAS

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

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

**PERCEPCIONES**

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted a PERCIBIDO 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 ¿Cuándo 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 ¿Cuándo 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 inspiraron confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trataron 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?							

## Encuesta SERVQUAL – Expectativas BELLIDO

1. Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.
2. Que la consulta con el médico se realice en el horario programado.
3. Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente
4. Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio
5. Que la citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad
6. Que la atención en caja o el módulo del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida
7. Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida
8. Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida
9. Que la atención en farmacia de consulta externa sea rápida
10. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad
11. Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención
12. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud
13. Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza
14. Que el personal de consulta externa le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia
15. Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud
16. Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención
17. Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos
18. Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán
19. Que la señalización de la consulta Externa (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes
20. Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes
21. Que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención
22. Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores

## Encuesta SERVQUAL – Percepciones

1. El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa
2. La consulta con el médico se realizó en el horario programado
3. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada
4. Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.
5. Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad
6. La atención en caja o el módulo del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida
7. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida
8. La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida
9. La atención en farmacia fue rápida
10. Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad
11. El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención
12. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud
13. El médico que le atendió le inspiró confianza
14. El personal de consulta externa lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia
15. El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud
16. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención
17. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis efectos adversos
18. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron
19. La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes
20. La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes
21. Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención
22. El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores