

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL
SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL
SERGIO E. BERNALES. JULIO – SETIEMBRE 2016**

TESIS

**PRESENTADA POR BACHILLER
EDITH NAVARRO LEYVA**

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

LIMA – PERÚ

2018

ASESORA:

ZAVALETA OLIVER, JENNY

AGRADECIMIENTO

A Dios y mi familia quienes me han guiado y me dan fortaleza para seguir adelante. A mi asesora, Dra. Jenny, Zavaleta Oliver, gracias por el tiempo, profesionalismo y enseñanza. Y a todos mis docentes y compañeros que me han apoyado en el desarrollo mi Tesis

DEDICATORIA

A mis hijas, esposo y madre, por ser quienes me inspiran a luchar día a día y me motivan a lograr mis sueños.

A mis hermanos por su apoyo y confianza en todo lo necesario para cumplir mis objetivos como persona y profesional

RESUMEN

OBJETIVO GENERAL; Identificar el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio E. Bernales, en el periodo de Julio – Setiembre 2016.

MATERIAL Y MÉTODO; Estudio descriptivo, transversal, donde fueron encuestados 194 usuarios del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio E. Bernales. El instrumento es una encuesta diseñada por el investigador previamente validada por expertos, en donde se tomaron en cuenta las dimensiones de satisfacción sobre la cobertura, la calidad de atención y la realización de trámites administrativos.

RESULTADOS: La edad más frecuente fue de 41 – 60 años alcanzando un 35.6%, sexo femenino 78.4%, el estado civil convivientes 41.2%, el grado de instrucción secundaria completa 40.9%, ocupación ama de casa 60.8%. El nivel de satisfacción sobre la cobertura, en referencia a los medicamentos recibidos es de insatisfecho en un 49.5% y medianamente insatisfechos el 33.5%, la cobertura de exámenes auxiliares y consultas fue de satisfecho con un 69.6% y 75.8% respectivamente. El nivel de satisfacción sobre la calidad de atención, satisfacción con el trato: del personal médico 71.60% enfermería 58.2%; personal técnico 45.9% y administrativo 45.9%. El nivel de satisfacción por los trámites administrativos, medianamente insatisfecho 34% e insatisfecho 22.7%. Sencillez de los tramites medianamente satisfecho 42.78% y satisfechos 30.41%. El nivel de satisfacción por tener SIS 60.3% satisfechos.

Palabras Claves: nivel de satisfacción, Seguro Integral de Salud.

ABSTRACT

GENERAL OBJECTIVE: Identify the Level of Satisfaction of the User of Comprehensive Health Insurance in the hospital SERGIO E. BERNALES, in the period of July - September 2016.

MATERIAL AND METHOD: Descriptive, cross-sectional study, where 194 users of Comprehensive Health Insurance in the SERGIO E. BERNALES hospital were surveyed. The instrument is a survey designed by the researcher previously validated by experts, which took into account the dimensions of satisfaction on the coverage, the quality of care and the completion of administrative procedures.

RESULTS: The most frequent age was 41 - 60 years reaching 35.6%, female 78.4%, civil status cohabiting 41.2%. Secondary education completed 40.9%, occupation housewife 60.8%. The level of satisfaction over coverage, with reference to the drugs received, was unsatisfied by 49.5% and relatively unsatisfied by 33.5%, coverage of ancillary exams and consultations was satisfied with 69.6% and 75.8% respectively. The level of satisfaction on the quality of care, satisfaction with the treatment: of the medical staff 71.60% nursing 58.2%; Technical staff 45.9% and administrative 45.9%. The level of satisfaction with administrative procedures, moderately dissatisfied 34% and unsatisfied 22.7%. Simplicity of the procedures moderately satisfied 42.78% and satisfied 30.41%. The level of satisfaction for having SIS 60.3% satisfied.

Key Words: level of satisfaction, Comprehensive Health Insurance.

INTRODUCCIÓN

Una de las principales características del desarrollo de un país son reflejados en los indicadores de salud de su población. En el Perú, los principales cambios en salud se han suscitado en las últimas décadas, en respuesta a la concientización sobre la necesidad de mejorar el estado de salud de las personas para poder garantizar un desarrollo sostenible en todos los ámbitos. Por lo cual se han desarrollado nuevos enfoques, especialmente en la organización de los Sistemas de Salud, lo cual apunta al aseguramiento universal en nuestro país, para lo cual es necesario implementar sistemas de gestión de calidad a todo nivel ⁽¹⁰⁾⁽¹²⁾.

Esta investigación determina los niveles de satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud, analizando los elementos que producen un impacto positivo o negativo con respecto a la percepción del usuario lo cual tiene repercusión para su uso adecuado y eficiente.

Para una mayor comprensión del presente trabajo, se dividió en cinco capítulos:

En el primer capítulo, se realiza la identificación y formulación del problema, en el cual se describe la situación actual del sistema de salud del país, y la implementación del Seguro Integral de Salud como estrategia para el acceso a la salud para todos.

En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico, iniciando con los antecedentes los cuales nos muestran como los usuarios de salud perciben los servicios que se les brinda a través de los seguros de salud. Además se desarrolla conceptos como bases teóricas para un entendimiento del contenido del estudio.

En el tercer capítulo se desarrolla la parte de materiales y métodos. Para lo cual en la presente investigación se utilizó un estudio básico, de tipo

descriptivo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. Donde se desarrolla el tipo de investigación, método, diseño, población y muestra de estudio, así como las técnicas de recolección de datos y el procesamiento de las mismas. Por la naturaleza de nuestro estudio no se formula hipótesis. Identificándose las variables e indicadores que nos ayudaran fundamentar el estudio.

En cuarto capítulo se presentan los resultados en cuadros y gráficos estadísticos para su análisis, resultados y discusión.

Y por último en el quinto capítulo mencionamos las conclusiones y recomendaciones respectivas sobre el nivel de satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio E. Bernales, de Julio a Setiembre del 2016.

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| CARÁTULA | I |
| ASESOR | II |
| AGRADECIMIENTO | III |
| DEDICATORIA | IV |
| RESUMEN | V |
| ABSTRACT | VI |
| INTRODUCCIÓN | VII |
| ÍNDICE | IX |
| LISTA DE TABLAS | XI |
| LISTA DE GRÁFICOS | XIII |
| LISTA DE ANEXOS | XVI |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA | |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN..... | 2 |
| 1.4. DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO..... | 3 |
| 1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN..... | 3 |
| 1.6. OBJETIVOS..... | 4 |
| 1.6.1. GENERAL..... | 4 |
| 1.6.2. ESPECÍFICOS..... | 4 |
| 1.7. PROPÓSITO..... | 4 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | |
| 2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS..... | 5 |
| 2.2. BASE TEÓRICA..... | 9 |
| 2.3. MARCO CONCEPTUAL..... | 15 |
| 2.4. HIPÓTESIS..... | 18 |
| 2.4.1. GENERAL..... | 18 |
| 2.4.2. ESPECÍFICOS..... | 18 |

| | |
|---|-----------|
| 2.5. VARIABLES..... | 18 |
| 2.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TERMINOS..... | 18 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. | |
| 3.1. DISEÑO METODOOLÓGICO..... | 26 |
| 3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 26 |
| 3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN..... | 26 |
| 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 26 |
| 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 27 |
| 3.4. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 28 |
| 3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS..... | 29 |
| CAPÍTULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS | |
| 4.1. RESULTADOS..... | 30 |
| 4.2. DISCUSIÓN..... | 53 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | |
| 5.1. CONCLUSIONES..... | 56 |
| 5.2. RECOMENDACIONES..... | 57 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 58 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 61 |
| ANEXOS..... | 62 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|---|----|
| TABLA 1 | 34 |
| DISTRIBUCIÓN POR ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016. | |
| TABLA 2 | 39 |
| DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LOS MEDICAMENTOS RECIBIDOS SEGÚN EDAD DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. ERNALES. EN EL PERIODO JULIO – SETIEMBRE 2016 | |
| TABLA 3 | 40 |
| DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LOS MEDICAMENTOS RECIBIDOS SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016 | |
| TABLA 4 | 46 |
| DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA AL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL TÉCNICO SEGÚN EDAD DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016 | |
| TABLA 5 | 48 |
| DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LOS TRÁMITES REALIZADOS EN EL SIS DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO – SETIEMBRE 2016 | |

| | |
|--|----|
| TABLA 6 | 50 |
| DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LOS TRAMITES QUE REALIZA EN EL SIS SEGÚN EDAD DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016 | |
| TABLA 7 ANÁLISIS DE VARIANZA | 69 |
| TABLA 8 ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD | 70 |
| TABLA 9 ESTADÍSTICA TOTAL DE ELEMENTOS | 71 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| GRÁFICO 1 | 32 |
| DISTRIBUCIÓN POR EDAD DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016 | |
| GRÁFICO 2 | 33 |
| DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016 | |
| GRÁFICO 3 | 34 |
| DISTRIBUCIÓN POR ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016 | |
| GRÁFICO 4 | 36 |
| DISTRIBUCIÓN POR GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016 | |
| GRÁFICO 5 | 37 |
| DISTRIBUCIÓN POR OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016. | |
| GRÁFICO 6 | 38 |
| DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A COBERTURA DE LOS MEDICAMENTOS RECIBIDOS, DE LOS | |

USUSARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO – SETIEMBRE 2016.

GRÁFICO 7..... 41
DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LA COBERTURA DE LOS EXAMENES AUXILIARES RECIBIDOS, DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO – SETIEMBRE 2016.

GRÁFICO 8..... 42
DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LA COBERTURA DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO – SETIEMBRE 2016.

GRÁFICO 9.....43
DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA AL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL MÉDICO DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO – SETIEMBRE 2016

GRÁFICO 10.....44
DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA AL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016.

GRÁFICO 11.....45
DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA AL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL TÉCNICO DE LOS USUARIOS

DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO – SETIEMBRE 2016.

GRÁFICO 12..... 47
DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA AL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016

GRÁFICO 13.....48
DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LOS TRÁMITES REALIZADOS EN EL SIS DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO – SETIEMBRE 2016

GRÁFICO 14.....51
DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LA SENCILLEZ DE LOS TRÁMITES DEL SIS DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO – SETIEMBRE 2016

GRÁFICO 15..... 52
DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN POR TENER SIS DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016

GRÁFICO 16..... 71
ESQUEMA GRÁFICO DEL ALFA DE CRONBACH

LISTA DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| ANEXO 1 | 62 |
| OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | |
| ANEXO 2 | 64 |
| INSTRUMENTOS. | |
| ANEXO 3 | 67 |
| VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – CONSULTA DE EXPERTOS | |
| ANEXO 4 | 68 |
| CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS – ESTUDIO PILOTO | |
| ANEXO 5 | 72 |
| MATRIZ DE CONSISTENCIA | |
| ANEXO 6 | 75 |
| PLANO DE ACCESO Y UBICACIÓN DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES | |
| ANEXO 7 | 76 |
| BASE DE DATOS DEL ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. JULIO – SETIEMBRE 2016 | |
| ANEXO 8 | 80 |
| REGISTRO FOTOGRÁFICOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO EN LAS DIVERSAS INSTALACIONES DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. | |

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El abordar las inquietudes y expectativas de los usuarios de los diversos sistemas de salud es fundamental para lograr una buena atención, así como para medir el impacto social alcanzado. Para el usuario, la calidad depende principalmente del servicio recibido y de su interrelación con los actores de la salud, de particularidades en referencia al trato correcto, la intimidad, el alcance hacia la atención. ⁽¹²⁾.

La calidad en la atención que se brinda en los servicios de salud es una inquietud primordial del área de salud, tanto porque esto representa como reflejo de mejora de la prestación de servicios, sino sobre todo porque es el eje de todos los procesos de salud y satisfacción del usuario ⁽¹²⁾.

Muchos estudios y análisis de mercado indican que la complacencia de los usuarios de los sistemas de salud, en especial en el sector público se encuentra con un alto nivel de insatisfacción en su gran mayoría, esto debido a las demoras en las citas, mal trato por parte del personal del sector administrativo y técnico, y la escases de los insumos en las áreas de exámenes auxiliares. Lo que conllevan a incrementar aún más brecha del acercamiento de las personas a la salud.

La población favorecida del SIS procede, en gran proporción, de lugares urbano-marginales y zonas rurales, siendo en estos el índice de pobreza mayor y, por consiguiente, sus requerimientos en atención de salud también. Siendo prioritario entonces identificar los factores no-económicos que pudieran desarrollar un rol limitante en el acceso de las personas a una atención en salud. Teniéndose de referencia para el estudio la jurisdicción correspondiente al Hospital SERGIO E. BERNALES, ya que la población corresponde en su mayoría a zonas urbano marginales ⁽¹⁰⁾.

Haciendo una apreciación de la percepción de los asegurados sobre la provisión de servicios que han recibidos a través del SIS podemos identificar los puntos de quiebre que estarían limitando el logro de los objetivos del SIS.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del Usuario del SIS en el Hospital Sergio E. Bernales, en el periodo de Julio – Setiembre 2016?

1.2.2. Problema Específico.

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los usuarios del SIS en el Hospital Sergio E. Bernales, en el periodo Julio - Setiembre 2016?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del SIS sobre la cobertura en el hospital Sergio E. Bernales, en el periodo de Julio – Setiembre 2016?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del SIS sobre la calidad de la atención en el hospital Sergio E. Bernales, en el periodo de Julio – Setiembre 2016?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción del Usuario del SIS sobre los trámites administrativos en el Hospital Sergio E. Bernales, en el periodo de Julio – Setiembre 2016?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La complacencia del asegurado es el estado de correspondencia entre sus expectativas del servicio y la asistencia recogida. Continuamente son evaluados con investigaciones de expresión, las cuales toman en consideración los siguientes aspectos: lo derivado de la atención clínica, el lugar y el entorno donde se desenvuelven las diferentes actividades y los intercambios interpersonales entre los diferentes actores. De esta manera, la satisfacción del usuario se considera como una de las formas de justipreciar

la calidad brindada tanto de la prestación del área médica como de los servicios recibidos.

El SIS, debe asegurar el acceso a recibir los cuidados en salud, lo cual se debe lograr mediante una concordancia entre las metas propuestas y los recursos disponibles para las prestaciones de los servicios.

Una manera de poder evaluar la adecuada prestación de servicio es identificando el nivel de contentamiento del usuario sobre los servicios recibidos a través del SIS. La aplicación de una encuesta es una de los instrumentos más adecuados para recoger la real percepción de los usuarios en función a los servicios recibidos.

Los regímenes de amparo social como el SIS, se han creado como retribuciones sociales porque tienen como finalidad reducir el nivel de pobreza, la exclusión y los sesgos sociales, mediante la mejora en la salud.

El SIS contribuye a disminuir o anular el egreso de bolsillo por salud, de los hogares, lo que quiere decir, el consumo que se crea externamente a la cobertura (gasto de bolsillo, copagos, etc.).

1.4. DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

La presente investigación se realiza en el Hospital Sergio E. Bernales de Collique - Comas, evaluando a los usuarios del SIS durante los meses de Julio a Setiembre de 2016.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio requiere de la aplicación de una encuesta, la cual requiere de la disposición del usuario, una de las principales limitaciones será la negativa del usuario a la realización de la encuesta, los recursos económicos para la implementación del estudio y la veracidad de la información que brinden los usuarios.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. General

Identificar el Nivel de Satisfacción del Usuario del SIS en el Hospital Sergio E. Bernales, en el periodo de Julio – Setiembre 2016.

1.6.2. Específicos

- Identificar las características sociodemográficas de los usuarios del SIS en el Hospital Sergio E. Bernales, en el periodo Julio - Setiembre 2016.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario del SIS sobre la cobertura en el hospital Sergio E. Bernales, en el periodo de Julio – Setiembre 2016.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario del SIS sobre la calidad de la atención en el hospital Sergio E. Bernales, en el periodo de Julio – Setiembre 2016.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario del SIS sobre los trámites administrativos en el hospital Sergio E. Bernales, en el periodo de Julio – Setiembre 2016.

1.7. PROPÓSITO

El presente estudio tiene como propósito poder contribuir en mejorar la calidad de atención de salud a través del SIS y de esta manera incrementar el acceso de la población a los servicios de salud.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS

2.1.1. NACIONALES

INEI, “Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud”, JUNIO de 2015. Perú.

La presente encuesta, es una investigación que proporciona información estadística para evaluar el estado de complacencia de los usuarios internos y externos por la cuidado o servicio brindado de los establecimientos de salud.

El objetivo de la encuesta fue ejecutar un seguimiento y evaluación del trabajo y desempeño en salud a nivel nacional, mediante una apreciación los actores principales que son los usuarios externos e internos, sobre el servicio recibido a través de las IPRESS.

El método utilizado para la comprobación de la complacencia del usuario, se efectuó con un estudio descriptivo transversal, asumiendo como población total al total de las atenciones de la consulta en consultorios externos y oficinas; para el caso en profesionales de medicina y enfermería se adquirió un marco actualizado al 2013 del personal que trabajaban por institución.

De los resultados obtenidos se puede citar lo siguiente: La encuesta dirigida a los beneficiarios de las oficinas de seguros en las entidades de salud del MINSA-GR, nos permitió conseguir información de la calidad brindada por los servicios que brindan estas oficinas por medio de la apreciación de satisfacción de los usuarios. El promedio de tiempo de espera para la atención en la oficina de seguros fue 38,4 mn. y el tiempo promedio de espera para realizar todo el trámite en la unidad de seguros para una atención médica es de 7,3 minutos, sumados ambos tiempos nos lleva a un promedio de demora de 45,7 minutos, sin embargo, la generación de satisfacción razón a la atención en las unidades de seguros fue de 61% y el 97,1% de los usuarios no realizan ningún pago mensual.

El 67,5% de hombres y el 68,8% de mujeres se encuentran satisfechos respecto a la atención recibida en las oficinas de seguros.

El 61,0 % de hombres y de mujeres atendidos en las oficinas de seguros están satisfechos respecto a los servicios que permiten tener acceso al SIS.

El 53,6% de los usuarios que cuentan con el SIS, tienden a comprar medicamentos sin receta médica.

De los consumidores de las farmacias y las boticas que muestran la orden médica al comprar los medicamentos, el 78,2% son asegurados ⁽³⁾.

**MINSA, “Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL 2013”.
Hospital San Juan de Lurigancho. Perú**

El presente estudio tiene el objetivo el medir la complacencia de los pacientes en la “Consulta Externa”, “Hospitalización” y “Emergencia”.

Según los resultados puede comprobar que la Capacidad de Respuesta muestra el índice mayor de insatisfacción sobre todo en el módulo de admisión del asegurado, continuo de los Aspectos Tangibles en relación a la ausencia del personal.

En el peritaje de EMERGENCIA la Fiabilidad muestra la mayor insatisfacción en relación al poco grado de comunicación del personal médico con los pacientes y sus familiares, continuo de la Empatía, manifestándose una insatisfacción por la atención que ofrece el personal médico.

El peritaje de HOSPITALIZACIÓN. La Dimensión Capacidad de Respuesta es la que muestra una alta insatisfacción, respecto de las diligencias administrativas para la hospitalización y retiro, seguido de la empatía con respecto al trato a la familiaridad que ofrece el personal a los pacientes ⁽⁴⁾.

**Guillermo E. “Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual”
Rev Soc Peru Med Interna 2008; vol 21 (4). Perú.**

Se continuó un estudio descriptivo - transversal. Población compuesta por los beneficiarios externos del servicio Medicina Interna, tiempo en el que se generaron un promedio de 4 000 consultas mensuales.

RESULTADOS: Las tipologías sociodemográficas. Se encontró que las 2/3 partes eran del sexo femenino, el 85,48% pertenecían de edades de 20 a 64 a., el 97,98% correspondían al estrato bajo, con instrucción secundaria el 53,23% y el 84,68% sin seguro en salud. Apreciándose una insatisfacción completa, en sus horizontes: de 55,64%. E insatisfacción en la confiabilidad 55,24%; las perceptibles (52,42%), en seguridad (47,66%), rápida respuesta (43,95%) y la empatía (41,53%) ⁽¹³⁾.

MINSA, Informe de encuesta de Satisfacción aplicada en los usuarios externos del Hospital Sergio E. Bernales. SERVQUAL mayo – Junio 2016. Perú.

El objetivo del estudio es Calcular el contentamiento del consumidor externo para implementar mejoras en la atención en nuestro establecimiento, en Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización.

La muestra fue de 414 beneficiarios de consulta externa, 410 usuarios de emergencia y 115 usuarios de hospitalización. La herramienta utilizada es la SERVQUAL.

La indagación de complacencia del cliente de Consulta externa manifiesta una insatisfacción del 65.5% contra 34.5% de satisfacción. Las dimensiones que muestra un relativo porcentaje de satisfacción es lo relacionado con seguridad con 37.6%, seguida de empatía con 36.5%. las extensiones que muestran necesidad de instaurar mejoras son: capacidad de respuesta 28.8%, aspectos tangibles 35.0% y fiabilidad 34.3% ⁽¹⁾.

2.1.2. INTERNACIONALES

Jelvez A. y colaboradores. “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN CENTRO DE SALUD FAMILIAR EN CHILE”. Julio y agosto del 2009. Chile.

El objetivo principal del presente estudio es valorar en cuanto a la calidad del servicio médico utilizando el modelo Servqual.

CONCLUSIONES: de 4,28 de 5,0 puntos, los usuarios esperan un buen servicio facilitado por el Establecimiento de Salud de Excelencia, en el que la “Confiability” muestra la mayor expectativa, con 4,31 p; seguido de la “Responsabilidad” con 4,30 p.

El discernimiento medio general resultó ser de 3,86. Donde la “Responsabilidad” tiene el promedio más bajo, logrando 3,70 p, seguido por “Tangible” con 3,73 p; la que presentó promedio más alto es la “Empatía” con 3,98 p. Los resultados logrados muestran que los clientes del CESFAM dan más importancia a la “Responsabilidad” que a “Tangibles”⁽⁹⁾.

Reyes H, Flores S, Saucedo A. “Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México” 7 de enero de 2013. México.

El presente pretende es identificar cual es la apreciación de los beneficiarios de los servicios ambulatorios de salud en México. Resultados. La percepción se incrementó del 82 a 85%, y el estado de salud, del 79 a un 81%, entre el 2006 y 2012.

En 2012, los trascendentales motivos fueron: una buena atención (44.3%), un buen trato (39.9%), la explicación que brinda el médico (15%) y la premura en la atención (10.7%).

En oposición, las causas por lo que no regresarían al establecimiento resulto: el turno de espera (28.5%), la mala atención (23.6%), el seguir enfermos (21%), mal diagnóstico o mal tratamiento (20.8%) y los

desabastecimientos en medicamentos (15.9%). La percepción positiva fue por haber recibido adecuada explicación sobre su padecimiento; haber recibido explicaciones sobre el tratamiento; haber logrado consulta sin previa cita; haber tenido la posibilidad de elegir, y que la espera para la atención fuera menos a 30 minutos ⁽⁶⁾.

Sánchez L. “SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA EN UNA INSTITUCION DE SEGURIDAD SOCIAL EN GUADALUPE, NUEVO LEÓN” tesis para obtener el grado de maestría en ciencias en salud pública. OCTUBRE DE 2012. México.

Objetivo es Establecer el grado de contentamiento de los asegurados que asisten a la consulta y establecer su relación con las dimensiones: infraestructura, la accesibilidad, el trato del personal, el tiempo de la espera y tiempo de la consulta.

Se halló para el trato del personal donde el usuario califica como “bueno” el trato en el área de atención en admisión y a ser admitido por el profesional médico. Es necesario colocar una atención especial a la proporción de los asegurados que declararon un trato no adecuado. Se halló relación de la satisfacción con el tiempo de la consulta, en donde el 85 % señaló entre muy bueno y bueno. No se halló relación de satisfacción con la espera con un 34.6 % que percibió que fue Muy larga o Larga.

El tiempo de la consulta fue apreciado como bueno para un 68.7 % y un 10.2 % la aprecio Malo ⁽⁷⁾.

2.2. BASES TEÓRICAS

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El conocer el bienestar y la apreciación del usuario es uno de los índices que, en conocimientos de valoración de los servicios recibidos del sector salud y la calidad de estos, ha comenzado a cobrar una mayor vigilancia en

la salud pública, siendo considerada desde unos años atrás como uno de las principales fuentes de valoración de los servicios en salud. Siendo cierto que existe una intensa controversia sobre su concepto y método de aproximación, también se acepta la notabilidad de la perspectiva de los asegurados en referencia de los servicios ofrecidos, como un mecanismo clave en el suministro y restablecimiento de la organización en los servicios de la salud ⁽¹⁶⁾⁽¹⁷⁾.

El tratado sobre el contentamiento del usuario es en los últimos tiempos es un desafío para los gestores de la salud pública, investigadores y en su mayoría los usuarios. No existe una aprobación clara sobre su concepción y significado, pero refleja una evidente visión sobre los servicios de salud. Pascoe lo define de la siguiente manera: "...comparación de los estándares subjetivos del paciente con sus experiencias al culminar la atención sanitaria"; es una de las más aceptadas y a su vez la más simple. La satisfacción del usuario es asumida como una actitud de contestación y de valoración que construye el usuario, producto de su interacción y uso de los servicios ^{(16) (17)}.

La satisfacción del asegurado es relevante apreciarlo en 4 dimensiones básicamente: comparando programas o sistemas de salud, valorar los servicios de salud en su calidad, identificar los aspectos que requieran cambios y así incrementar la satisfacción. Asimismo, guarda relación con la conducta del paciente y lo que reciben según sus requerimientos de su salud ^{(16) (17)}.

La complementariedad con metodologías de investigación cualitativa incrementa la información y su uso potencial en términos de gestión.

Algunos autores desde hace algunas décadas, han mencionado que las encuestas de "satisfacción del usuario" muestran poca variabilidad y una alta satisfacción y lo que no ayuda mucho en un análisis de gestión; pero mientras otros estudios al contrario indican el uso de preguntas que

identifiquen y exploren las experiencias de los usuarios con enfoque específico sobre la atención son aún más útiles e informativos

Algunos estudios indican que los niveles de satisfacción en el asegurado en las diversas atenciones ambulatorias fluctúan entre un 60 y un 70%.

Según los diversos informes consultados, existen diferentes factores que puedan estar influyendo en la manifestación de satisfacción en usuarios de salud. Analizándolos podremos identificar los más influyentes: a) factores sociodemográficos: demográficos (raza, sexo, edad), sociales (estado civil, grado de instrucción, redes sociales), económicos (condición laboral, carga familiar), nociones culturales de la prestación de salud y el proceso salud-enfermedad), experiencia con la atención previa; b) factores sociales/familiares: referencias de vivencias por parte de familiares, amigos, de los grupos sociales; y, c) factores geográficos y de accesibilidad ⁽¹⁶⁾ ⁽¹⁷⁾.

En la década de los 90, en el Perú se vienen desarrollando iniciativas puntuales sobre temas de consulta y audición al usuario, generados por proyectos de cooperación de índole internacional, que según su marco de referencia consideraron los aspectos teórico-operacionales de la mejora continua de la satisfacción y la calidad de la atención. Tales iniciativas lamentablemente, se enfrentaron a limitaciones en su aplicación y escenario bastante reducidos para su institucionalización. Es por eso que desde entonces el Ministerio de Salud ha propuesto lineamientos dirigidos a tener en cuenta la consulta del usuario; pero su cumplimiento como algo regular, aun permanente en manos de los gestores y provisosores de la atención por lo que es aún un gran desafío. Por otra parte, el acceso a la información en los servicios de salud públicos (hospitales y centros de salud) sobre el grado de satisfacción de los usuarios en salud es bastante limitado y se conoce muy poco sobre estudios que se basen en muestras a nivel nacional que examinen las diversas características de la satisfacción del usuario y sus diferencias en relación a los factores socioeconómicos, culturales, demográficos y sobre todo las características de la oferta. Una de las

actuales políticas públicas apunta a la reducción de las inequidad y desigualdades en salud, se proyecta el reto de explorar la relación existente entre el nivel de satisfacción del usuario según su condición económica ⁽¹⁶⁾ ⁽¹⁷⁾.

El saber La importancia de conocer la opinión del cliente en referencia a la obtención de los servicios recibidos en salud fue incorporado recientemente. Cuando el usuario es puesto por encima de todo por parte de los sistemas de salud y de sus trabajadores, se ofertan servicios de salud que responden a los estándares de calidad, y también se cubren necesidades en referencia a otros aspectos, como es el respeto, una información acertada y la equidad en la oferta ⁽²³⁾ ⁽¹⁷⁾.

CALIDAD EN LA CONSULTA EXTERNA

Cuando hablamos de la calidad en la atención en los servicios de salud, tratamos un tema que cada vez adquiere mayor notabilidad esto dado por la independencia de las opiniones de los usuarios con respecto a los servicios obtenidos de los prestadores de salud y de sus instituciones. Situación que se ve condicionada a los desafíos de las organizaciones y la presión social que día a día crece establecida por la concientización fruto de una sociedad más informada sobre todo de sus derechos ⁽¹⁵⁾.

Dentro de los atributos que expresan la calidad y las cualidades positivas toda atención con estándares de excelencia en salud y que deben de ser sentidas por los usuarios son:

➤ Un trato amable y con cordialidad

Un buen trato a los usuarios del SIS es uno de los aspectos claves de la atención en salud, el garantizar una atención personalizada contribuye de forma importante en la satisfacción de usuario ⁽¹⁵⁾.

Las personas a cargo de la atención directa debieran aplicar las diversas pautas de amabilidad, empatía, respeto a las creencias y cortesía, sin discriminación ya sea por sexo, clases sociales, raza, procedencia o alguna discapacidad ⁽¹⁵⁾.

De la misma manera, el cliente externo se establece en un punto de atención de sus juicios de valor y apreciaciones las cuales son medidas mediante consultas de opinión, cuyos resultados son analizados y utilizados para implementar mejoras y crear un clima de sensibilización permanentemente del personal a cargo de las atenciones en la organización ⁽¹⁵⁾.

➤ **Atención integral de la persona**

Uno de los retos en la gestión es poder generar unos mecanismos que recopilen las inquietudes, necesidades, expectativas y requerimientos en conjunto de los usuarios de salud, con lo cual se consientan retroalimentar el sistema en función de estos. El equipo de atención debiera manifestar el interés hacia la persona, especialmente en sus necesidades y demandas sentidas y no sentidas ⁽¹⁵⁾.

➤ **Información completa, oportuna y entendida por el usuario**

La información brindada al usuario debe de ser comprensible especialmente sobre los procedimientos a realizarse, el diagnóstico encontrado y el tratamiento determinado para su patología ⁽¹⁵⁾.

Esta información favorece a generar la colaboración y una condición crítica en referencia a la asistencia de servicios de salud. De la misma forma la actitud del médico es importante, por lo que el profesional médico debe brindar en la consulta componentes que incluyan temas educativos, preventivo y curativo ⁽¹⁵⁾.

➤ **Abastecimiento de medicamentos**

Lo que se busca con este parámetro es valorar la capacidad organizativa y de gestión en la provisión de medicamentos para responder a la demanda de los usuarios

Este estándar logra incrementar el nivel de la complacencia del paciente al obtener los medicamentos solicitados y adecuados para su tratamiento, los que se deben encontrar a disposición en las Farmacias de los establecimientos de salud. Los cuales también favorecen para un análisis de la real demanda sobre los fármacos de mayor consumo ⁽¹⁵⁾.

SISTEMA DE SALUD

En nuestro país el sistema de salud se compone de 5 subsistemas ⁽¹²⁾.

a) El Ministerio de Salud (MINSA) en el cual se encuentra el SIS como una aseguradora del sector público que cuenta con autonomía en su área administrativa.

b) La Seguridad Social – ESSALUD que se encuentra bajo la administración del Ministerio de Trabajo.

c) La Sanidad de las Fuerzas Armadas (Ejército, Aviación y Marina) dependientes del Ministerio de Defensa.

d) La Sanidad de la Policía Nacional del Perú (PNP) dependiente administrativamente del Ministerio del Interior.

e) Las instituciones del sector privado: que son instituciones prestadoras de salud (IPRES), las aseguradoras privadas, clínicas y las organizaciones de sociedad civil (OSC).

La existencia de un acceso restringido a la salud debido principalmente a las deficiencias de medios económicos, fue la causa que 13.3 millones de la población peruana especialmente los de condición de pobreza y pobreza extrema se quedaron sin amparo de salud hasta inicio del año 2000. Lo que

conllevo a la diligencia de medidas de nuevas políticas en salud con un enfoque individual e integral.

El 09 de Abril del año 2009 se genera el marco normativo que brinda garantías y el derecho pleno de toda persona al seguro en salud, mediante la Ley Marco del Aseguramiento Universal, de la misma manera regular el acceso a los servicios de salud así como la regulación de las funciones del financiamiento, la prestación y la supervisión del adecuado proceso de aseguramiento; considerándose al SIS como una IAFAS, la cual su se plantea como misión el administrar los fondos destinados a la prestación de salud individual de acuerdo a la Política Nacional del AUS, facilitando el acceso con imparcialidad de las poblaciones vulnerables ^{(8) (11)}

El SIS, es un Organismo Público Ejecutor (OPE), dependiente del Ministerio de Salud, establecido con el propósito de proteger la salud de ciudadanos peruanos con pocos recursos económicos, que no tengan ningún otro seguro en salud, siendo priorizados las poblacionales vulnerables que se encuentran en condición de pobreza y pobreza extrema ⁽²⁾.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Accesibilidad: Posibilidad de ser atendidos por los servicios. Hay por lo menos tres tipos: 1) material (distancia, transporte, horarios), 2) económicas (costos de viaje, de los honorarios) y 3) sociales o culturales (barreras por pautas culturales, del idioma, etc.) ⁽²¹⁾.

Afiliación: Adscripción de un asegurado a un plan de aseguramiento en salud y a una IAFAS. (Artículo 3° del Decreto Supremo N° 008-2010-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud) ⁽⁵⁾.

Aseguramiento Universal en Salud (AUS): Es un proceso orientado a lograr que toda la población residente en el territorio nacional disponga de un seguro de salud, que le permita acceder a un conjunto de prestaciones de salud de carácter preventivo, promocional, recuperativo y de rehabilitación, en condiciones adecuadas de eficiencia, equidad, oportunidad, calidad y dignidad, sobre la base del PEAS. (Artículo 3° de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud) ⁽⁵⁾.

Calidad (de servicios de salud): La acepción más aceptada es la definición de Avedis Donabedian, quien dice: “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud, sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario”. Cabe señalar, sin embargo, que la referencia de atención médica debe entenderse como la atención que proporcionan todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios de los servicios de salud. Por ende, el término “médica” no se refiere solamente al ejercicio profesional de los médicos. De igual manera, cuando se habla de “usuario” no se refiere únicamente al paciente sino también a sus acompañantes e incluso al personal de los establecimientos de salud. (Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”) ⁽⁵⁾.

Dirección de Salud (DISA): son los Órganos Desconcentrados del Ministerio de Salud que ejercen la autoridad de salud por delegación de la Alta Dirección ⁽²²⁾.

Equidad en Salud: Esto conlleva que todas las personas disfruten de igualdad de oportunidades para desarrollar y mantener su salud, a través de un acceso justo a los recursos sanitarios. Equidad en salud no es lo mismo

que igualdad en el estado de salud. La falta de equidad tiene lugar como consecuencia de las diferencias de oportunidades derivadas, por ejemplo, del acceso desigual a los servicios de salud, a una alimentación correcta, a una vivienda adecuada, etc ⁽²²⁾.

Ministerio de Salud (MINSA): Es el órgano rector en el sector salud, tiene la responsabilidad de establecer de manera descentralizada y participativa, las normas y las políticas relacionadas con la promoción, la implementación y el fortalecimiento del AUS. (Ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud). Tiene a su cargo el régimen estatal, con el objeto principal de otorgar atención integral a la población de escasos recursos que no tienen acceso a otros regímenes o sistemas. Su financiamiento es con recursos del tesoro público (Ley de Modernización de la Seguridad Social, Ley N°26790) ⁽⁵⁾.

Satisfacción del usuario: Bienestar de los pacientes frente al nivel técnico de la atención, las características de la interacción social con el personal de salud y las condiciones del espacio en el que se brinda la atención. Se incluyen dimensiones ambientales, institucionales, la forma de pago y el costo de la atención recibida. El núcleo central de la valoración termina residiendo en la satisfacción que se genera en una interacción social, en la integralidad del trato personal ⁽²¹⁾.

Unidad Descentralizada Regional (UDR) del Seguro Integral de Salud: Es el órgano desconcentrado responsable de coordinar, supervisar, evaluar y monitorear la implementación de los procesos del SIS con el establecimiento de salud. La finalidad de ello es garantizar las prestaciones de salud a nuestros afiliados, con calidad, oportunidad y gratuidad ⁽¹⁴⁾.

Usuario: Los usuarios o clientes son definidos con relación a un determinado proceso. Son los que reciben el producto o servicio resultante de un proceso. En esos términos pueden ser usuarios internos o externos

respectivamente, cuando el producto es intermedio, o cuando se trata de un producto final de la actividad de la organización ⁽²¹⁾.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. General:

Debido a la naturaleza de este estudio no se realiza hipótesis.

2.4.2. Específicos:

Debido a la naturaleza de este estudio no se realiza hipótesis.

2.5. VARIABLES

Variables independientes

- Edad
- Sexo
- Estado civil
- Grado de instrucción
- Ocupación

Variable dependiente

- Nivel de satisfacción del usuario
- Satisfacción sobre la cobertura
- Satisfacción sobre la atención médica.
- Satisfacción sobre los trámites administrativos.

2.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TERMINOS.

Edad

- **Definición Conceptual**

Es el periodo de tiempo comprendido desde el día del nacimiento al día en que ocurrió el registró ⁽¹⁸⁾.

- **Definición Operacional**

Tiempo de vida expresado en años al momento de la aplicación de la encuesta ⁽¹⁸⁾.

- **Escala de Medición**

Ordinal

18 a 25 años

26 a 40 años

41 a 60 años

>de 60 años.

Sexo

- **Definición Conceptual**

Es el rasgo biológico que consiente clasificar a las personas masculinos o femeninos ⁽¹⁸⁾⁽¹⁹⁾.

- **Definición Operacional**

Diferenciación por género femenino o masculino.

- **Escala de Medición**

Nominal

0 = femenino

1 = masculino

Estado civil

- **Definición Conceptual**

Es la condición de una persona en correspondencia a las leyes o costumbres con referencia a la unión matrimonial o de convivencia. Siendo esta una característica, que se toma de referencia en toda consulta de censo

poblacional, por su relevancia en la conformación del núcleo familiar, la que es considerada la base fundamental en lo que se sustenta una sociedad ⁽¹⁸⁾.

- **Definición Operacional**

Condición civil del usuario al momento de la encuesta.

- **Escala de Medición**

Nominal

1 = Soltero(a)

2 = Casado(a)

3 = Conviviente

4 = Separado(a)

5 = Viudo(a).

Grado de instrucción

- **Definición Conceptual**

Son los períodos educativos del sistema peruano, que corresponden a las diferentes fases del desarrollo del educando ⁽¹⁸⁾.

- **Definición Operacional**

El grado de más elevado alcanzado al momento de la encuesta.

- **Escala de Medición**

Nominal

1 = Sin instrucción

2 = Primaria incompleta

3 = Primaria completa

4 = Secundaria incompleta

5 = Secundaria completa

6 = Superior técnico incompleto

7 = Superior técnico completo

8 = Superior universitario incompleto

9 = Superior universitario completo.

Ocupación

- **Definición Conceptual**

Es la relación existente entre la persona contratada y el empleador del centro laboral. Siendo esta la actividad a la que dedica la mayor parte del tiempo de labor productiva ⁽¹⁸⁾ ⁽²⁰⁾.

- **Definición Operacional**

Condición laboral o actividad principal que actualmente realiza.

- **Escala de Medición**

Nominal

1 = Ama de Casa

2 = Estudiante

3 = Comerciante

4 = Empleado

5 = Obrero

6 = Otro

Nivel de satisfacción del usuario

- **Definición Conceptual**

Es la correspondencia existente entre la apreciación que tiene el usuario sobre la atención recibida, la frecuencia de uso de los servicios, el nivel de cumplimiento de la terapia, y el interés por el estado de salud ⁽²¹⁾.

- **Definición Operacional**

Para el estudio presente, se ha considerado como la sentir que manifiesta el usuario relacionado con sus expectativas sobre la atención y el beneplácito sobre las mismas. Satisfecho, Medianamente satisfecho, Medianamente insatisfecho e Insatisfecho ⁽²¹⁾.

- **Escala de Medición**

Nominal

1 = Satisfecho (% x 4 = a)

2 = Medianamente satisfecho (% x 2 = b)

3 = Medianamente insatisfecho (% x -2 = c)

4 = Insatisfecho (% x -4 = d)

$$a+b+c+d = A \left\{ \begin{array}{l} 201 \text{ a } 400 = \text{Satisfecho} \\ 0 \text{ a } 200 = \text{Medianamente satisfecho} \\ -1 \text{ a } -200 = \text{Medianamente insatisfecho} \\ -201 \text{ a } -400 = \text{Insatisfecho} \end{array} \right.$$

Nivel de satisfacción del usuario sobre la cobertura

- **Definición Conceptual**

Es la correspondencia existente entre la percepción que tiene del usuario de la protección frente a los problemas de salud, recibida y responsabilidad asumida por la aseguradora del cual se hace a cargo, hasta el límite determinado. El punto principal de la valoración reside en la satisfacción que este genera ^{(20) (21)}.

- **Definición Operacional**

Opinión del usuario relacionado a sus expectativas de la cobertura recibida. Satisfecho, Medianamente satisfecho, Medianamente insatisfecho e Insatisfecho.

- **Escala de Medición**

Nominal

1 = Satisfecho (% x 4 = a)

2 = Medianamente satisfecho (% x 2 = b)

3 = Medianamente insatisfecho (% x -2 = c)

4 = Insatisfecho (% x -4 = d)

$$a+b+c+d = A \left\{ \begin{array}{l} 201 \text{ a } 400 = \text{Satisfecho} \\ 0 \text{ a } 200 = \text{Medianamente satisfecho} \\ -1 \text{ a } -200 = \text{Medianamente insatisfecho} \\ -201 \text{ a } -400 = \text{Insatisfecho} \end{array} \right.$$

Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención médica.

- **Definición Conceptual**

Es la correspondencia existente entre la expectativa del paciente sobre el conjunto de servicios proporcionados con el fin de promover, proteger y restaurar su estado de salud y el interés mostrado de su situación de salud
(20) (22)

- **Definición Operacional**

Dictamen del usuario relacionado con las expectativas de su atención y el asentimiento de las mismas. Satisfecho, Medianamente satisfecho, Medianamente insatisfecho e Insatisfecho.

- **Escala de Medición**

Nominal

1 = Satisfecho ($\% \times 4 = a$)

2 = Medianamente satisfecho ($\% \times 2 = b$)

3 = Medianamente insatisfecho ($\% \times -2 = c$)

4 = Insatisfecho ($\% \times -4 = d$)

$$a+b+c+d = A \left\{ \begin{array}{l} 201 \text{ a } 400 = \text{Satisfecho} \\ 0 \text{ a } 200 = \text{Medianamente satisfecho} \\ -1 \text{ a } -200 = \text{Medianamente insatisfecho} \\ -201 \text{ a } -400 = \text{Insatisfecho} \end{array} \right.$$

Nivel de satisfacción del usuario sobre los trámites administrativos.

- **Definición Conceptual**

Es la relación que existe entre la percepción que tiene el usuario con el acumulado o procesos normadas por el Estado, que debe efectuar para obtener un derecho o desarrollar con una obligación prevista o autorizada ⁽²⁰⁾

(21)

- **Definición Operacional**

Opinión del usuario relacionada con sus expectativas sobre los trámites administrativos. Satisfecho, Medianamente satisfecho, Medianamente insatisfecho e Insatisfecho.

- **Escala de Medición**

Nominal

1 = Satisfecho ($\% \times 4 = a$)

2 = Medianamente satisfecho ($\% \times 2 = b$)

3 = Medianamente insatisfecho ($\% \times -2 = c$)

4 = Insatisfecho ($\% \times -4 = d$)

$$a+b+c+d = A \left\{ \begin{array}{l} 201 \text{ a } 400 = \text{Satisfecho} \\ 0 \text{ a } 200 = \text{Medianamente satisfecho} \\ -1 \text{ a } -200 = \text{Medianamente insatisfecho} \\ -201 \text{ a } -400 = \text{Insatisfecho} \end{array} \right.$$

CAPÍTULO III: MATODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO.

3.1.1 Tipo de Investigación.

El presente trabajo de investigación corresponde por su carácter a un diseño cuantitativo, por su finalidad descriptiva, prospectiva, de temporalidad de cohorte transversal ya que se recolectará los datos en un lapso de un mes, según el control de la asignación de personas es observacional y de estadística descriptiva.

Se evalúa identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del SIS en el HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ DE PUENTE PIEDRA.

3.1.2. Nivel de Investigación.

El presente trabajo de investigación por la profundidad del estudio a realizarse, mediante el análisis de las encuestas, corresponde a un nivel de investigación descriptivo.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población:

Todas las personas con edad superior a los 18 años asegurados al SIS que se atiendan en el HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. Teniéndose como población referencial a los atendidos a través del SIS en el trimestre de Enero a Marzo del 2016, siendo estos 19,639 (fuente reporte estadístico primer trimestre 2016 del Hospital Sergio E. Bernales). Siendo la población atendida mayor de 18 años en el primer trimestre de 22,651, de los cuales 86.7% pertenecen al SIS ⁽¹⁾.

Muestra:

Usuarios mayores de 18 años que se atienden en el Hospital Sergio E. Bernales, bajo la modalidad de asegurados por el SIS. Obteniéndose una muestra de 194.

- Criterios de inclusión:
Usuarios de ambos sexos cuyas edades fluctuaron entre 18 años a más, Usuarios que manifiesten participar voluntariamente en el estudio.
- Criterios de exclusión
Usuarios que presenten trastornos mentales, usuarios con vínculo laboral en el hospital,

$$n = \frac{N\sigma^2 Z_{\alpha}^2}{e^2(N-1) + \sigma^2 Z_{\alpha}^2}$$

Para nuestro estudio:

$$n = 194$$

$$N = 19,639$$

$$\sigma = 0,5.$$

Z α : 1.96 para el 95% de confianza

$$e = 7\%$$

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento es una encuesta diseñada por el investigador y validada por 3 expertos (anexo 3). Realizándose un piloto en la primera etapa con 20 encuestas para la realización de la confiabilidad del instrumento (anexo 4).

El instrumento consta de 15 ítems agrupados en 5 segmentos los cuales son:

- I.- Los datos generales: con 5 ítems.
- II.- Satisfacción sobre la cobertura del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio E. Bernales, con 3 ítems.
- III.- Satisfacción sobre la calidad de la atención del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio E. Bernales, con 4 ítems.
- IV.- Satisfacción sobre los trámites administrativos del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio E. Bernales, con 2 ítems.
- V.- Satisfacción sobre el uso en general del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio E. Bernales, con 1 ítem.

3.4. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso de la recolección de los datos inicia con la solicitud de permiso de aplicación del instrumento, realizado a la oficina de Docencia e Investigación del Hospital Sergio E. Bernales. Una vez obtenida la autorización se programa las actividades para la recolección de las mismas, la cual inicia con una capacitación previa a los encuestadores - colaboradores para un adecuado manejo del instrumento (anexo 2). El instrumento se aplicará a los usuarios al término de su atención en el Hospital la cual tiene una duración de 8 minutos por encuesta, incluyendo la firma del consentimiento informado. La aplicación se realiza en las zonas de espera de las diversas instalaciones del Hospital, incluyendo consultorios externos, laboratorio, farmacia, emergencia y oficinas del SIS. Una sola entrevista por usuario, previa información del estudio y firma del consentimiento informado.

La recolección de los datos se realizó durante los meses de Julio, Agosto y Setiembre del 2016, con un promedio de 10 encuestas por día, dos veces por semana.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Luego de la aplicación de la encuesta a los usuarios del SIS en el Hospital SERGIO E. BERNALES, se elaboró una matriz de recopilación de datos en Excel a fin de tener una vista panorámica de los datos. Para la medición y el análisis de los datos que se obtengan, se utilizará el programa estadístico SPSS Statistics Base 22 con el cual se realizarán los análisis descriptivos y de correspondencias.

CAPÍTULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

Dentro de los resultados obtenidos en el presente estudio, se identifica las características socio- demográficas de los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) del Hospital Sergio E. Bernales los cuales son en su mayoría adultos de 26 – 60 años alcanzando un 68% (132) y de sexo femenino 78.4% (152) frente a los masculinos 21.6% haciendo una relación de 4/1. El estado civil en su mayoría son convivientes 41.2% (80) y casados 21.6% (57), teniéndose entonces que la mayoría se encuentra en unión conyugal estable siendo el 70.6% (137). El grado de instrucción más frecuente encontrado en el grupo es de secundaria completa 40.9% (79) pero el 55.9% (89) no han logrado los estudios básicos, en los que se incluyen los sin instrucción 1.5% (3), primaria incompleta 9.3% (18), primaria completa 12.4% (24) y secundaria incompleta 22.7% (44). La ocupación más resaltante es la de ama de casa 60.8% (118), pero teniéndose la presencia de empleados y obreros 9.8% (19) lo cual no debería ser parte de los usuarios del SIS.

El nivel de satisfacción en la dimensión sobre la cobertura, en referencia a los medicamentos recibidos es de insatisfechos en un 49.5% (96) y medianamente insatisfechos el 33.5% (65), haciendo un total de 83% (161) usuarios del SIS con algún grado de insatisfacción, observándose que los de estudios superiores son los que no han presentado satisfacción alguna. Y en referencia a la cobertura de exámenes auxiliares y consultas fue de satisfecho con un 69.6% (135) y 75.8% (147) respectivamente.

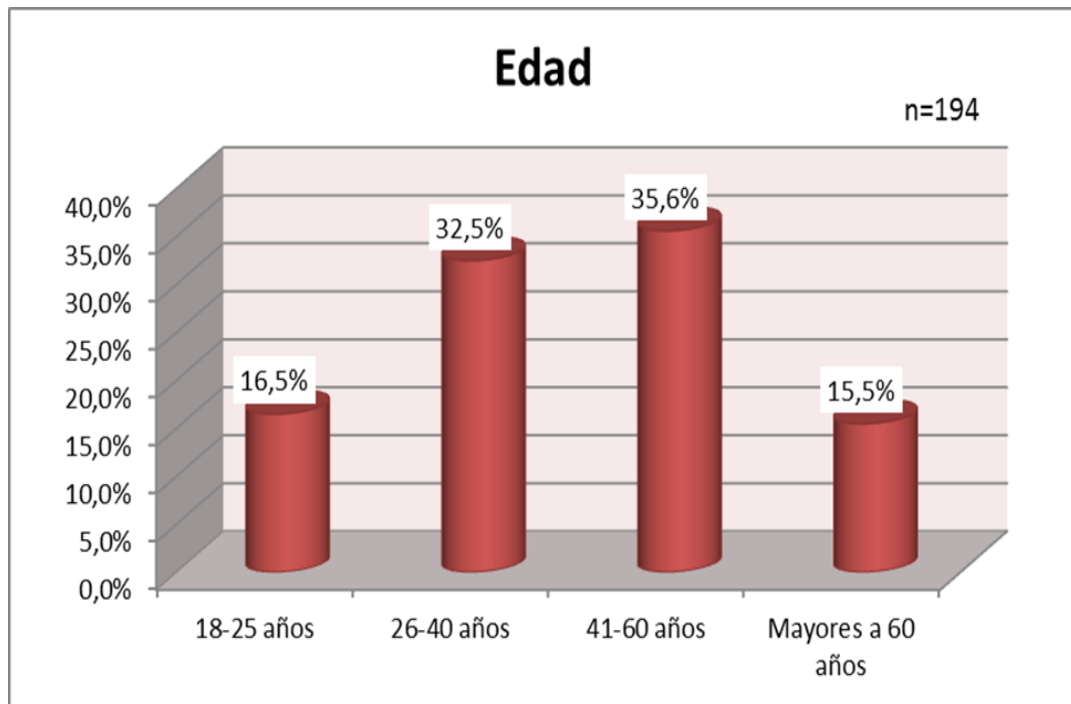
El nivel de satisfacción sobre la calidad de atención, en referencia al trato recibido por el personal de salud se puede observar que el personal médico tuvo una mayor aceptación con un 71.60% (139) y el personal de enfermería 58.2% (113); siendo menor del 50% en el personal técnico 45.9% (89) y administrativo 45.9% (89).

El nivel de satisfacción en relación a la realización de los trámites administrativos, se encontró un usuario medianamente insatisfecho 34% (66) e insatisfecho 22.7% (22.7), obteniéndose un 56.7% de usuarios con algún grado de insatisfacción. Y frente la sencillez de los tramites los usuarios mostraron un mayor grado de satisfacción siendo medianamente satisfecho 42.78% (83) y satisfechos 30.41% (59).

El nivel de satisfacción de los usuarios a la consulta de que tan satisfecho se encuentra por tener SIS la gran mayoría expresa su satisfacción siendo los satisfechos el 60.3% (117) y los medianamente satisfechos de 32% (62), Haciendo un total de 92.3% (179) de usuarios con algún grado de satisfacción por tener SIS.

GRÁFICO 1

DISTRIBUCIÓN POR EDAD DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016

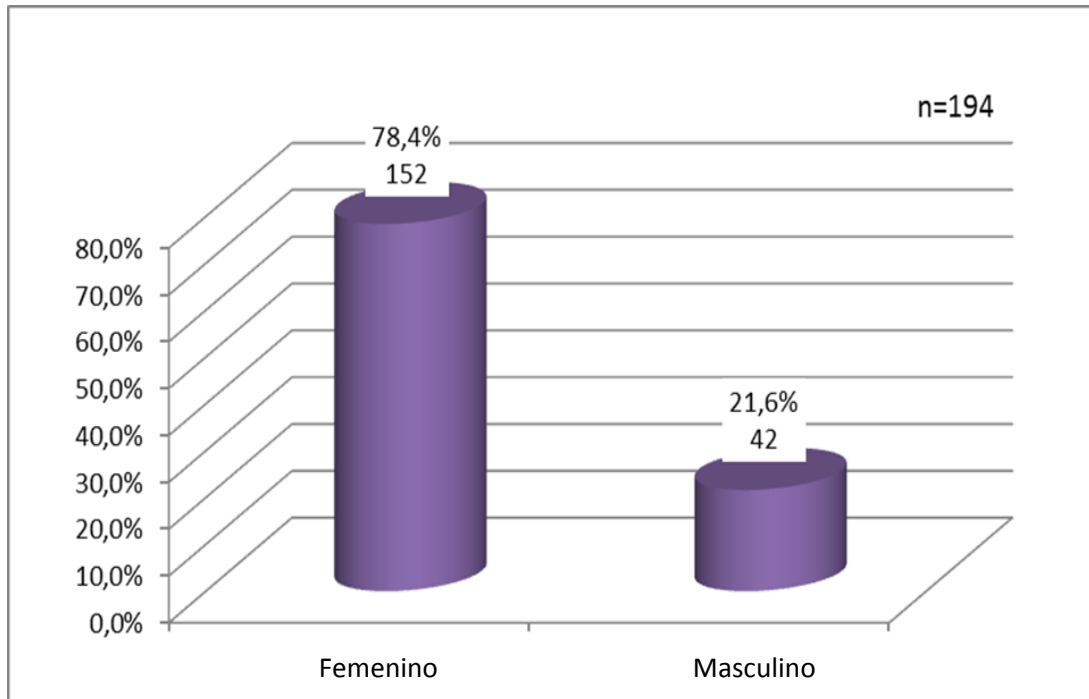


Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 1 se observa que la edad más frecuente de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernal se encuentra comprendido entre los 41 a 60 años, con un valor de 35.6% (69). Seguido del grupo de 26 a 40 años con un porcentaje de 32.5% (63). Teniéndose que es la población adulta es la que más accede a los servicios de salud a través de Seguro Integral de Salud, siendo el 68%(132) de los consultados.

GRÁFICO 2

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016



Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 2 se observa que la distribución más frecuente según género de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales son las mujeres, con un valor de 78.4% (152). Siendo la frecuencia de hombres de 21.6% (42).

TABLA 1

DISTRIBUCIÓN POR ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016

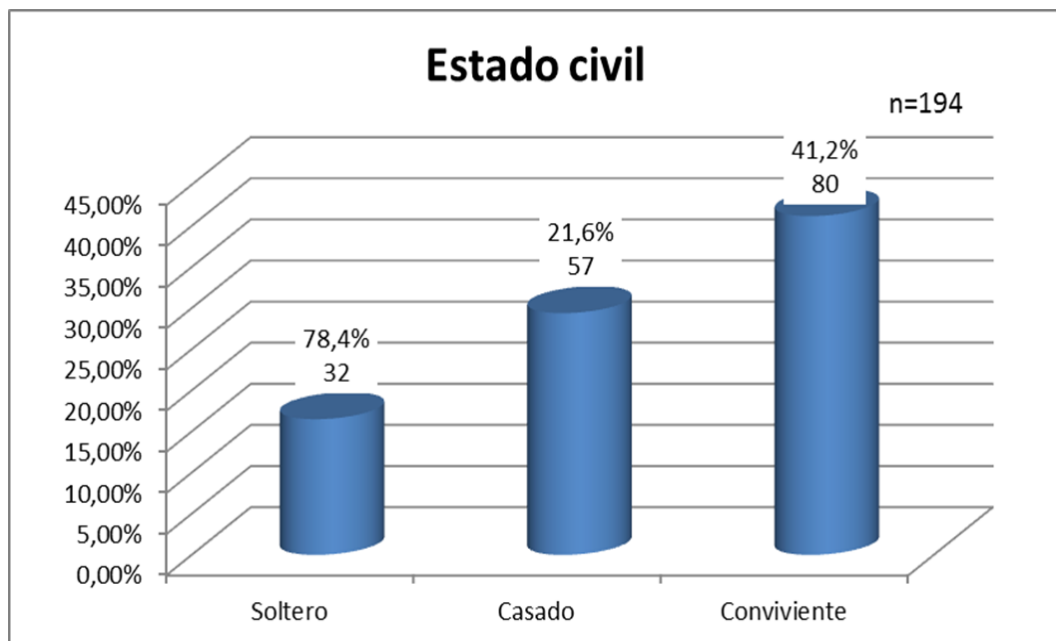
n = 194

| Estado civil | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Soltero | 32 | 16,5 | 16,5 |
| Casado | 57 | 29,4 | 45,9 |
| Conviviente | 80 | 41,2 | 87,1 |
| Separado | 14 | 7,2 | 94,3 |
| Viudo | 11 | 5,7 | 100,0 |
| Total | 194 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta elaborada por el autor

GRÁFICO 3

DISTRIBUCIÓN POR ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016



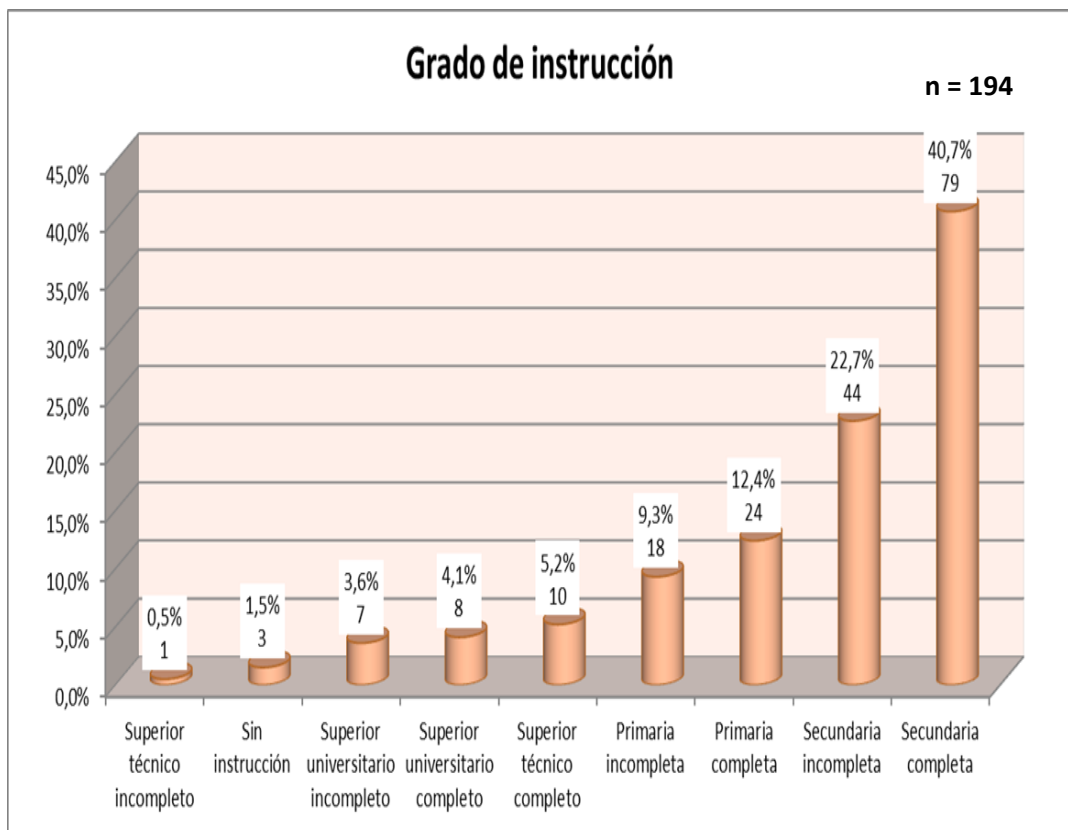
Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: Se observa en la tabla 1 y gráfico 3 que el estado civil más frecuente de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales se encuentra en los de condición de convivientes, con un valor de 41.2% (80). Siendo el segundo en frecuencia los de condición de casado, con un valor de 21.6% (57).

En la Tabla 1 se observa que el estado civil menos frecuente de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales se encuentra en los de condición de viudo, con un valor de 5.7% (11).

GRÁFICO 4

DISTRIBUCIÓN POR GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016

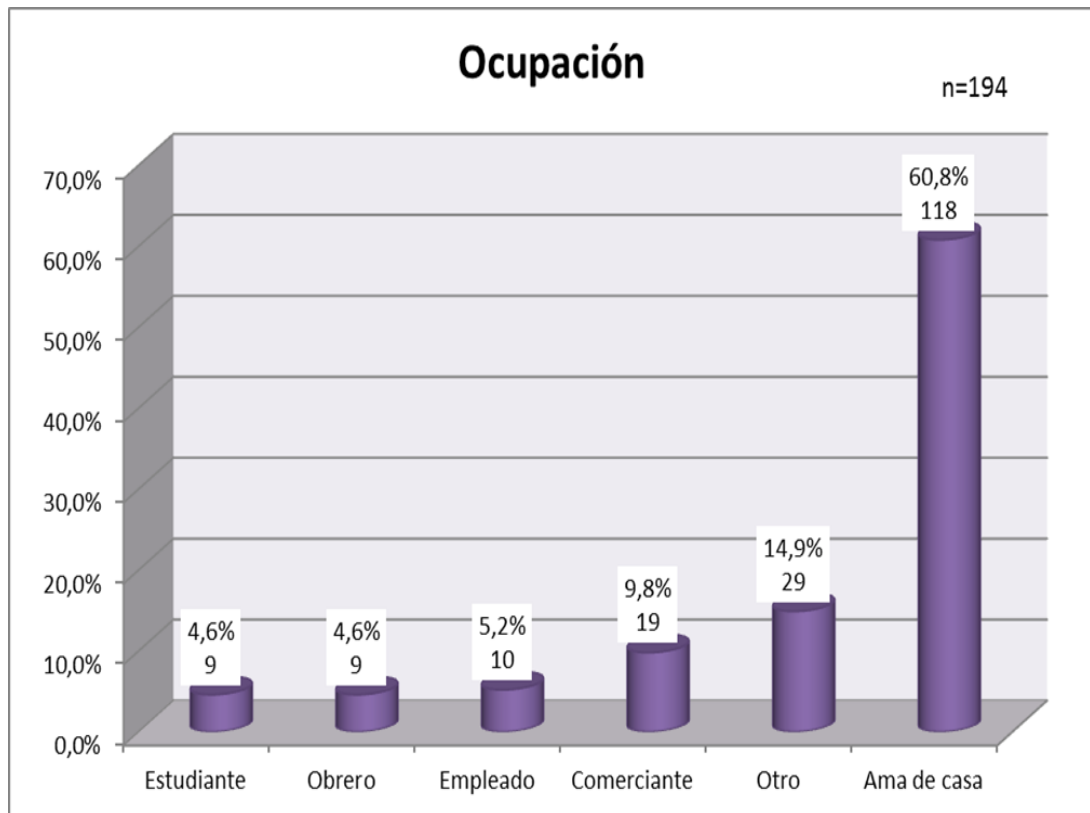


Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 4 se observa una representación escalonada de la frecuencia según grado de instrucción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales. Siendo el grupo con mayor frecuencia los de secundaria completa, con un valor de 40.7% (79).

GRÁFICO 5

DISTRIBUCIÓN POR OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016

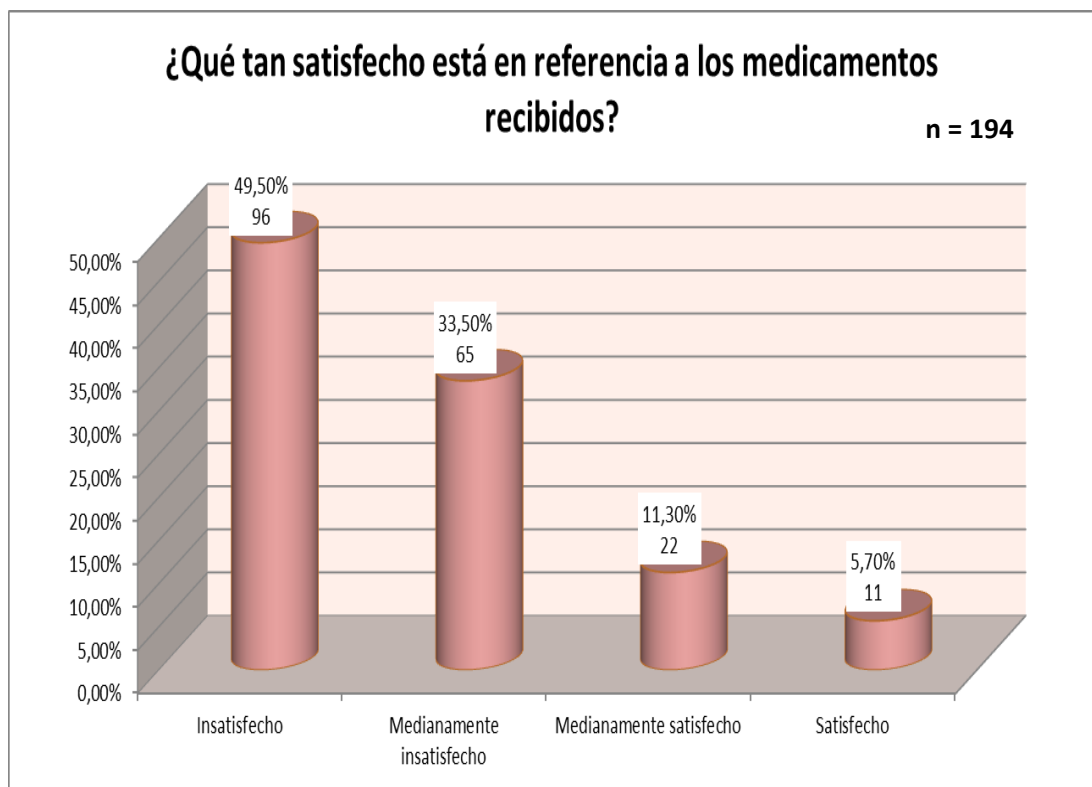


Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 5 se observa que la ocupación más frecuente de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales son las amas de casa, con un valor de 60.8% (118). Y los menos frecuente los de condición de estudiante y obrero con un valor de 4.6% (9) para ambos.

GRÁFICO 6

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LOS MEDICAMENTOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016



Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 6 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernalles en referencia a los medicamentos recibidos se encuentra en mayor frecuencia en la condición de insatisfechos, con un valor de 49.5% (96). Y los medianamente Insatisfecho con un valor de 33.5% (65). Haciendo en ambos un valor de 83% (161).

TABLA 2

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LOS MEDICAMENTOS RECIBIDOS SEGÚN EDAD DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016

n = 194

| Edad | ¿Qué tan satisfecho está en referencia a los medicamentos recibidos? | | | | | | | | | |
|-------------------|--|-------|---------------------------|-------|-------------------------|-------|------------|-------|-------|---------|
| | Insatisfecho | | Medianamente insatisfecho | | Medianamente satisfecho | | Satisfecho | | Total | |
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % del n |
| 18-25 años | 10 | 10.4% | 9 | 13.8% | 9 | 40.9% | 4 | 36.4% | 32 | 16,5% |
| 26-40 años | 33 | 34.4% | 20 | 30.8% | 5 | 22.7% | 5 | 45.5% | 63 | 32,5% |
| 41-60 años | 37 | 38.5% | 26 | 40% | 5 | 22.7% | 1 | 9.1% | 69 | 35,6% |
| Mayores a 60 años | 16 | 16.7% | 10 | 15.4% | 3 | 13.6% | 1 | 9.1% | 30 | 15,5% |
| Total | 96 | 100% | 65 | 100% | 22 | 100% | 11 | 100% | 194 | 100,0% |

Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el tabla 2 se observa que los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales con mayor insatisfacción en referencia con los medicamentos recibidos se encuentran entre los 41 – 60 años.

TABLA 3

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LOS MEDICAMENTOS RECIBIDOS SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016

n = 194

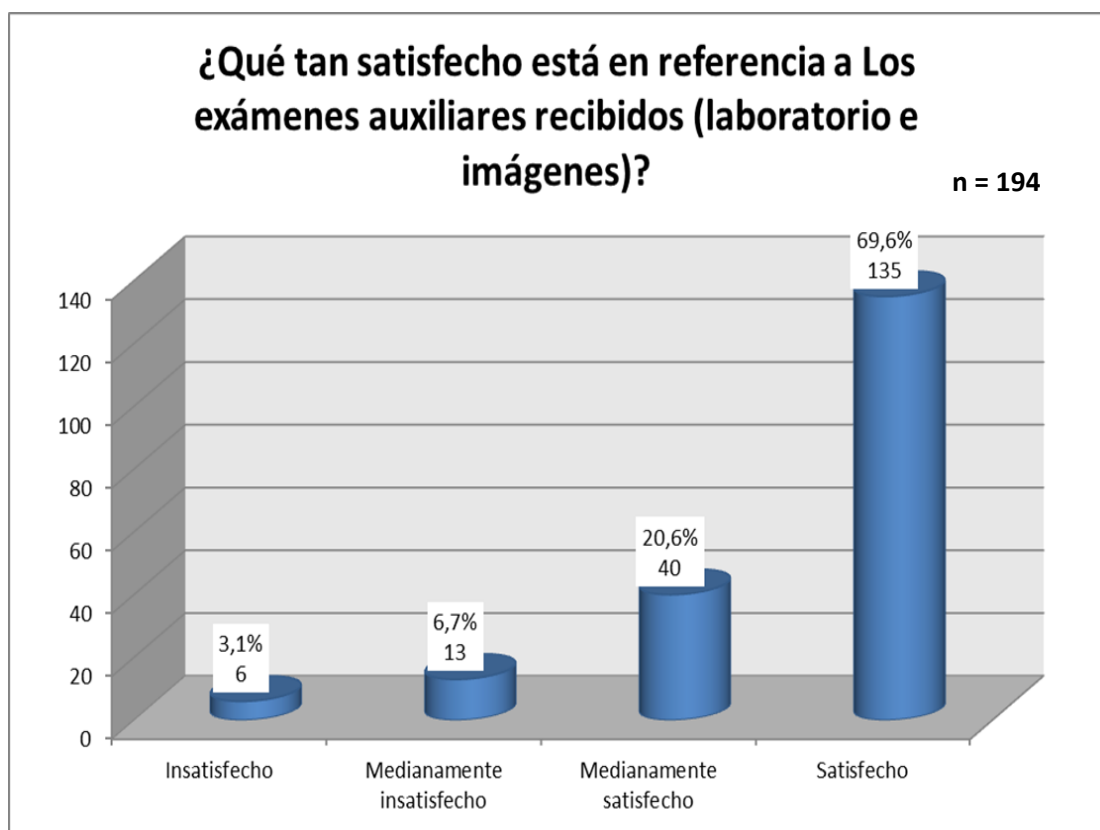
| Grado de Instrucción | ¿Qué tan satisfecho está en referencia a los medicamentos recibidos? | | | | | | | | | |
|-------------------------------|--|-------|---------------------------|-------|-------------------------|-------|------------|------|-------|------|
| | Insatisfecho | | Medianamente insatisfecho | | Medianamente satisfecho | | Satisfecho | | Total | |
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Sin instrucción | 3 | 100% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 3 | 100% |
| Primaria incompleta | 5 | 27.8% | 10 | 55.6% | 2 | 11,1% | 1 | 5.6% | 18 | 100% |
| Primaria completa | 12 | 50% | 6 | 25% | 4 | 16.7% | 2 | 8.3% | 24 | 100% |
| Secundaria incompleta | 27 | 61.4% | 10 | 22.7% | 5 | 11.4% | 2 | 4.5% | 44 | 100% |
| Secundaria completa | 36 | 45.6% | 27 | 34.2% | 11 | 13.9% | 5 | 6.3% | 79 | 100% |
| Sup. Téc. incompleto | 1 | 100% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 | 100% |
| Sup. Téc. completo | 2 | 20% | 7 | 70% | 0 | 0,0% | 1 | 10% | 10 | 100% |
| Sup. Universitario incompleto | 4 | 57.1% | 3 | 42.9% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 7 | 100% |
| Sup. Universitario Completo | 6 | 75% | 2 | 25% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En la tabla 2 se observa que los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales en referencia con los medicamentos recibidos se encuentran en mayor frecuencia en la denominación de insatisfechos con un valor 100% para los de sin instrucción (3) y Sup. Tecn. Incompleto (1), para los Sup. Universitario completo un valor de 75%(6) y los de secundaria incompleta con un valor de 61.4% (27).

GRÁFICO 7

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LOS EXÁMENES AUXILIARES RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016

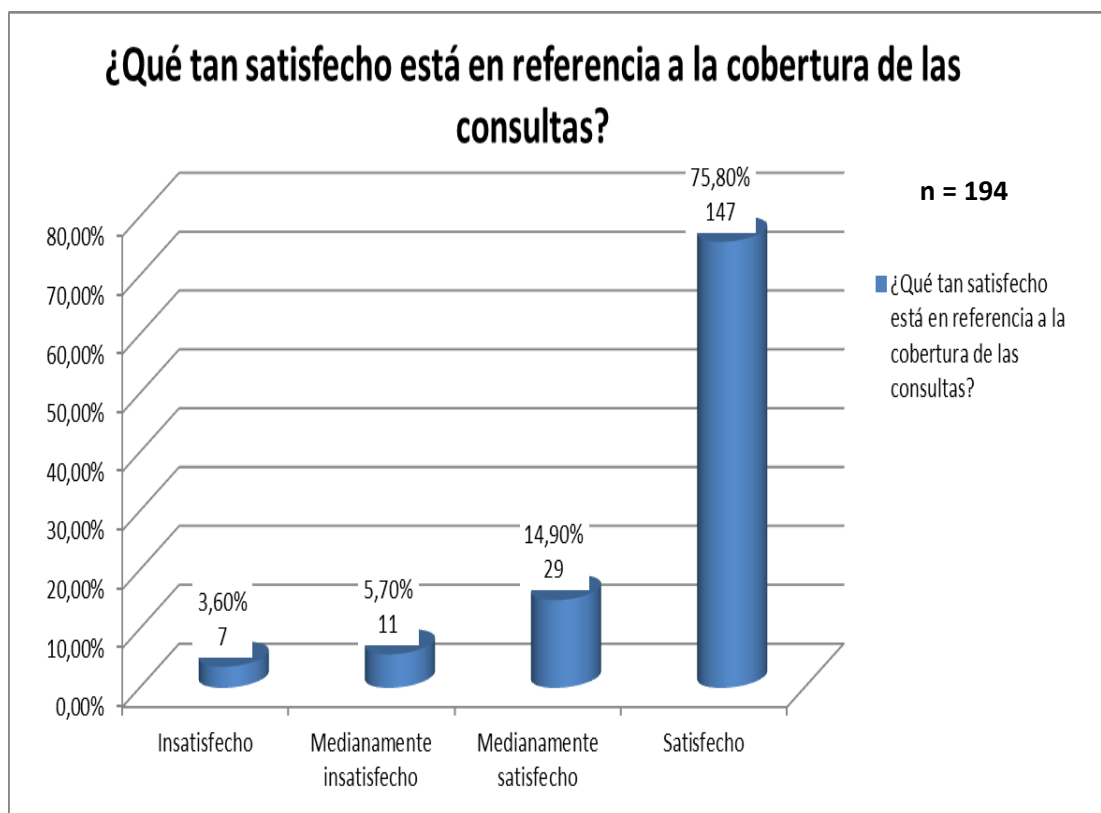


Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 7 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernalles en referencia a los exámenes de laboratorio recibido, se encuentra en mayor frecuencia en la condición de satisfecho con un valor de 69.6% (135).

GRÁFICO 8

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LA COBERTURA DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016

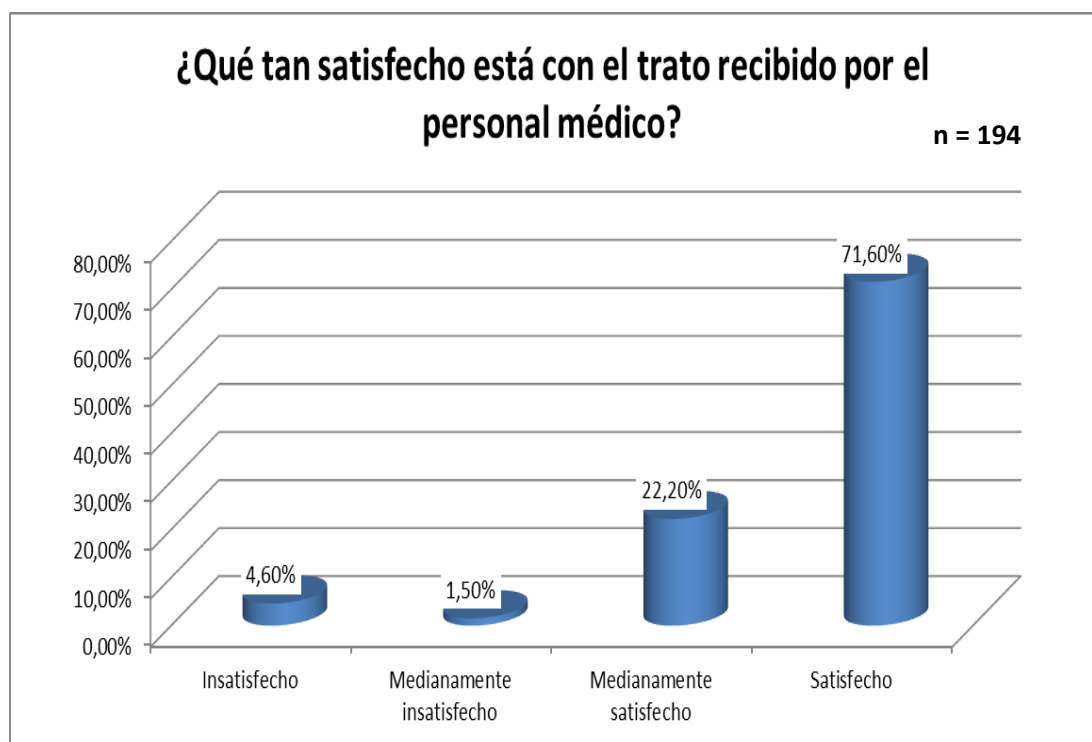


Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 8 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernalles en referencia a la cobertura de las consultas recibidas, se encuentra en mayor frecuencia en la condición de satisfecho con un valor de 75.8% (147).

GRÁFICO 9

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA AL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL MEDICO DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016

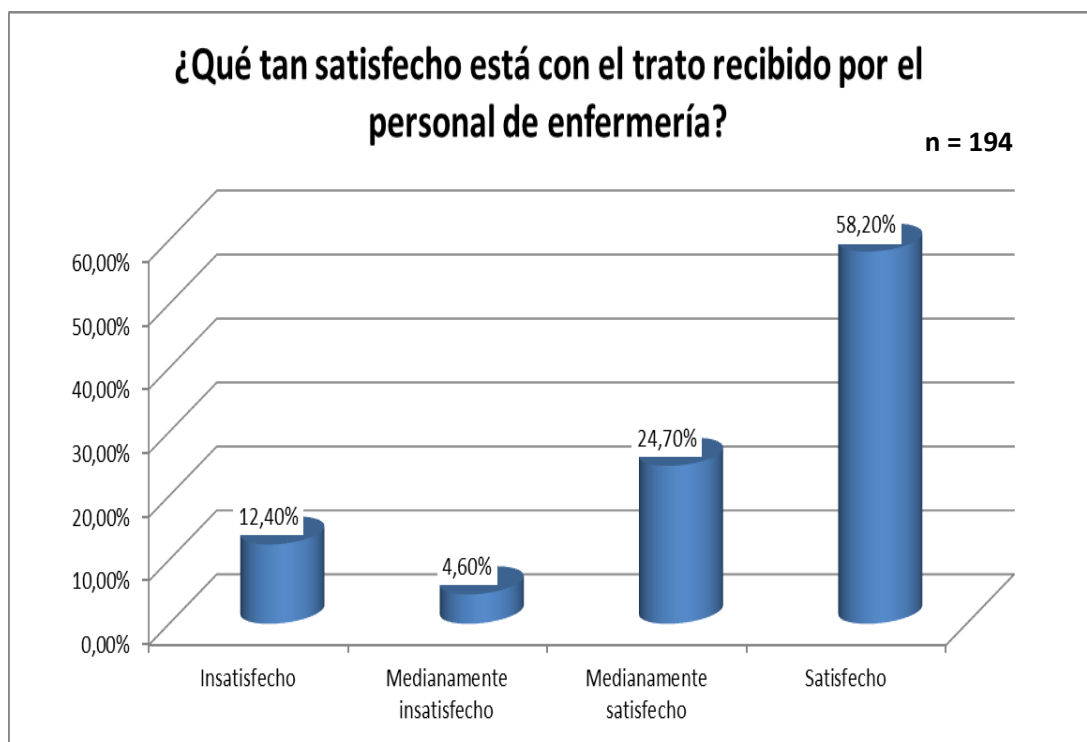


Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 9 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernalles en referencia al trato recibido por el personal médico, se encuentra en mayor frecuencia en la condición de satisfecho con un valor de 71.6% (139).

GRÁFICO 10

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA AL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016

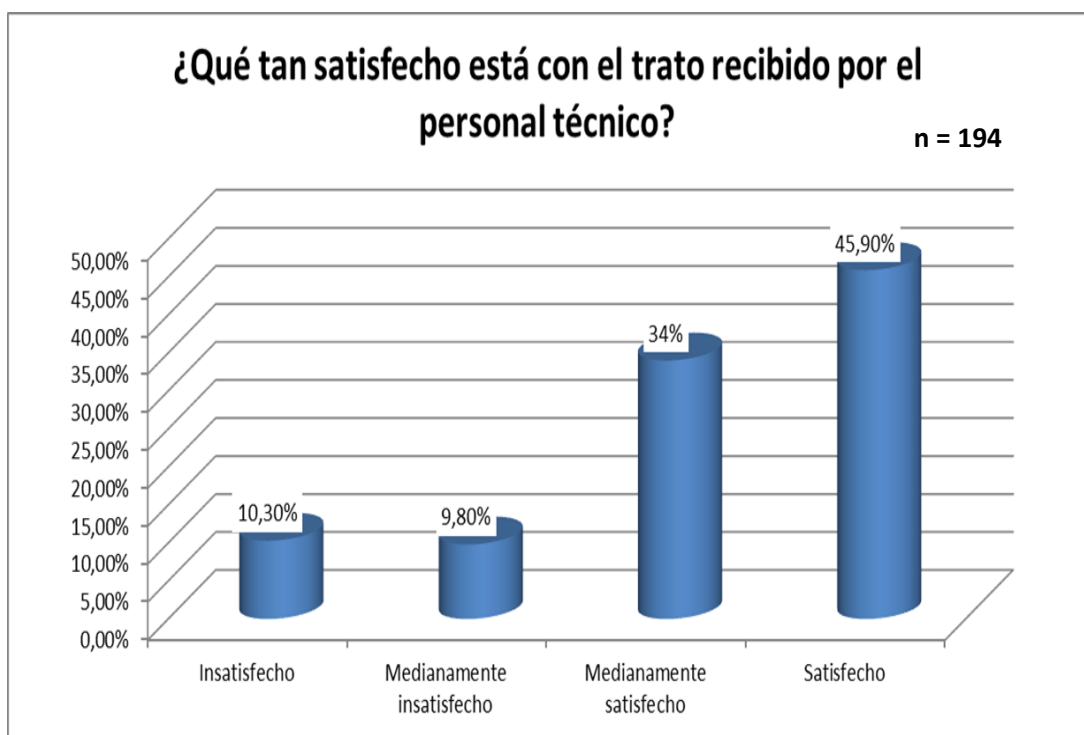


Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 10 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales en referencia al trato recibido por el personal de enfermería, se encuentra en mayor frecuencia en la condición de satisfecho con un valor de 58.2% (113).

GRÁFICO 11

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA AL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL TÉCNICO DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016



Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 11 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales en referencia al trato recibido por el personal de técnico, se encuentra en mayor frecuencia en la condición de satisfecho con un valor de 45.9% (89).

TABLA 4

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA AL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL TÉCNICO SEGÚN EDAD DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016

n = 194

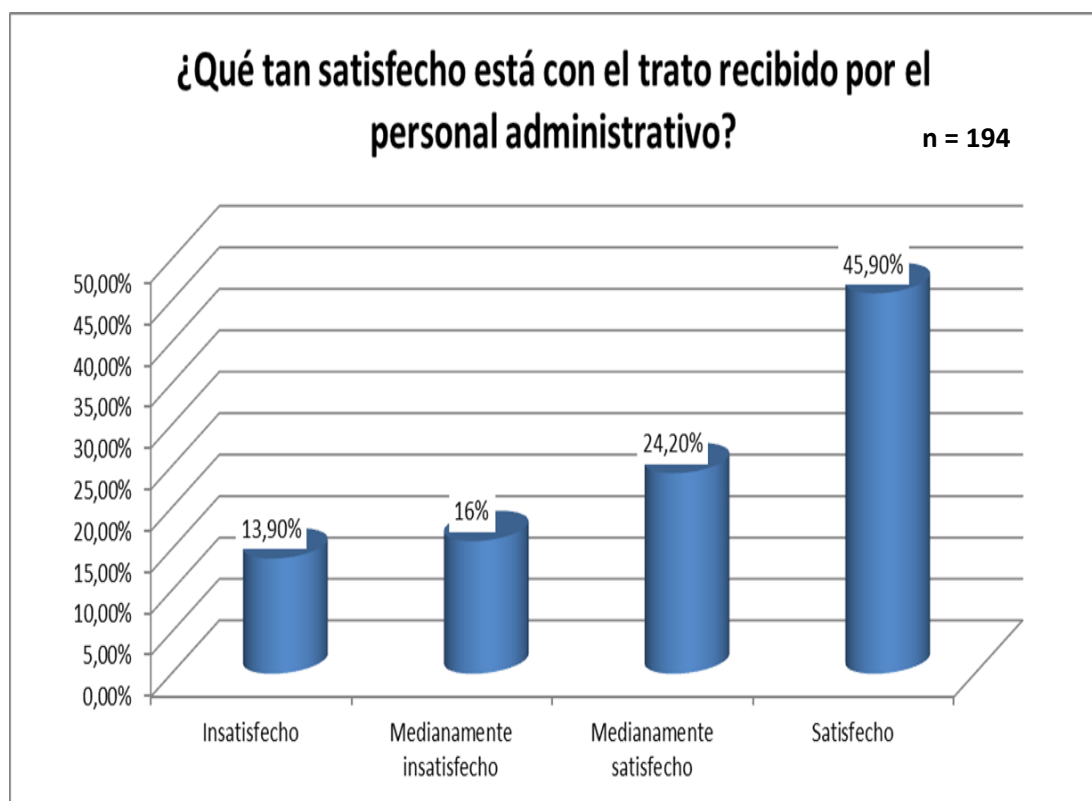
| Edad | ¿Qué tan satisfecho está con el trato recibido por el personal técnico? | | | | | | | | | |
|-------------------|---|-------|---------------------------|------|-------------------------|-------|------------|-------|-------|--------|
| | Insatisfecho | | Medianamente insatisfecho | | Medianamente satisfecho | | Satisfecho | | Total | |
| 18-25 años | 2 | 1,0% | 1 | 0,5% | 14 | 7,2% | 15 | 7,7% | 32 | 16,5% |
| 26-40 años | 10 | 5,2% | 6 | 3,1% | 16 | 8,2% | 31 | 16,0% | 63 | 32,5% |
| 41-60 años | 6 | 3,1% | 10 | 5,2% | 25 | 12,9% | 28 | 14,4% | 69 | 35,6% |
| Mayores a 60 años | 2 | 1,0% | 2 | 1,0% | 11 | 5,7% | 15 | 7,7% | 30 | 15,5% |
| Total | 20 | 10,3% | 19 | 9,8% | 66 | 34,0% | 89 | 45,9% | 194 | 100,0% |

Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En la tabla 4 se observa la distribución del nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales en referencia al trato recibido por el personal de técnico según edad, teniéndose la mayor frecuencia de la condición de satisfecho en el grupo de 26 – 40 años, con un valor de 16%(31) de n. Así mismo la frecuencia se encuentra en mayor de la condición de insatisfecho se encuentra en el grupo de 26 – 40 años con un valor de 5.2%(10) de n.

GRÁFICO 12

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA AL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SEPTIEMBRE 2016



Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 12 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales en referencia al trato recibido por el personal administrativo, se encuentra en mayor frecuencia en la condición de satisfecho con un valor de 45.9% (89).

TABLA 5

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LOS TRÁMITES REALIZADOS EN EL SIS DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016

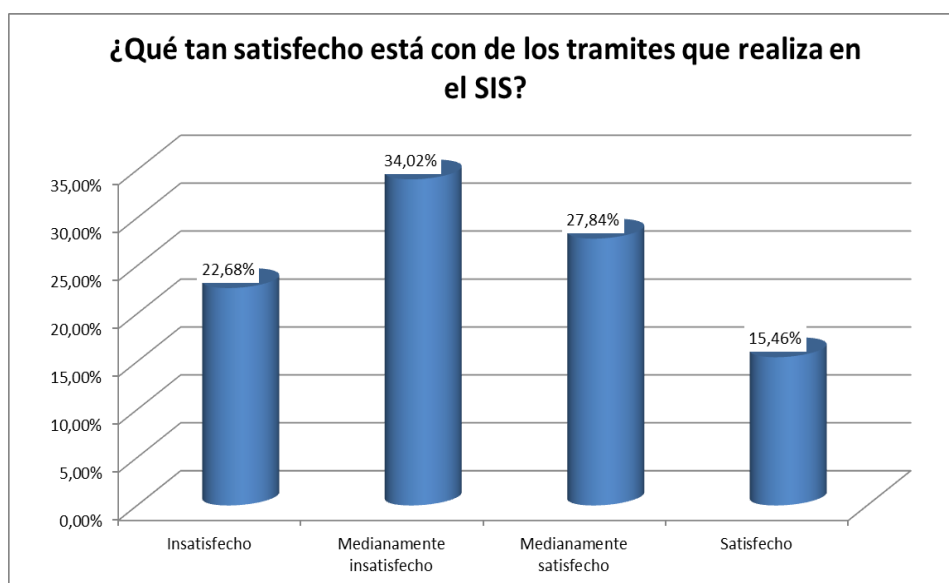
n = 194

| Válidos | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------------------|------------|------------|----------------------|
| Insatisfecho | 44 | 22,7 | 22,7 |
| Medianamente insatisfecho | 66 | 34,0 | 56,7 |
| Medianamente satisfecho | 54 | 27,8 | 84,5 |
| Satisfecho | 30 | 15,5 | 100,0 |
| Total | 194 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta diseñada por el autor

GRÁFICO 13

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LOS TRÁMITES REALIZADOS EN EL SIS DE LOS USUARIOS DE n = 194 O INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016



Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En la tabla 5 y gráfico 13 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales en referencia a los tramites que realiza en el SIS, se encuentra en mayor frecuencia en la condición de medianamente insatisfecho con un valor de 34.02% (66).

En la tabla 4 se observa que frecuencia acumulada entre la condición de medianamente insatisfecho e insatisfecho alcanza un valor 56.7% (110).

TABLA 6

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LOS TRAMITES QUE REALIZA EN EL SIS SEGÚN EDAD DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016

n = 194

| Edad | ¿Qué tan satisfecho está con de los tramites que realiza en el SIS? | | | | | | | | | |
|-------------------|---|---------|---------------------------|---------|-------------------------|---------|------------|---------|-------|---------|
| | Insatisfecho | | Medianamente insatisfecho | | Medianamente satisfecho | | Satisfecho | | Total | |
| | | % del n | | % del n | | % del n | | % del n | | % del n |
| 18-25 años | 8 | 4,1% | 8 | 4,1% | 8 | 4,1% | 8 | 4,1% | 32 | 16,5% |
| 26-40 años | 17 | 8,8% | 19 | 9,8% | 15 | 7,7% | 12 | 6,2% | 63 | 32,5% |
| 41-60 años | 11 | 5,7% | 26 | 13,4% | 24 | 12,4% | 8 | 4,1% | 69 | 35,6% |
| Mayores a 60 años | 8 | 4,1% | 13 | 6,7% | 7 | 3,6% | 2 | 1,0% | 30 | 15,5% |
| Total | 44 | 22,7% | 66 | 34,0% | 54 | 27,8% | 30 | 15,5% | 194 | 100,0% |

Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En la tabla 6 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernaldes en referencia a los tramites que realiza en el SIS, la mayor frecuencia de la condición de medianamente insatisfecho se encuentra en el grupo de 41 – 60 años con un valor de 13.4% (26) de n. Y la mayor frecuencia de la condición de insatisfecho se encuentra en el grupo de 26 – 40 años con un valor de 8.8% (17) de n.

GRÁFICO 14

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REFERENCIA A LA SENCILLEZ DE LOS TRÁMITES DEL SIS DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016

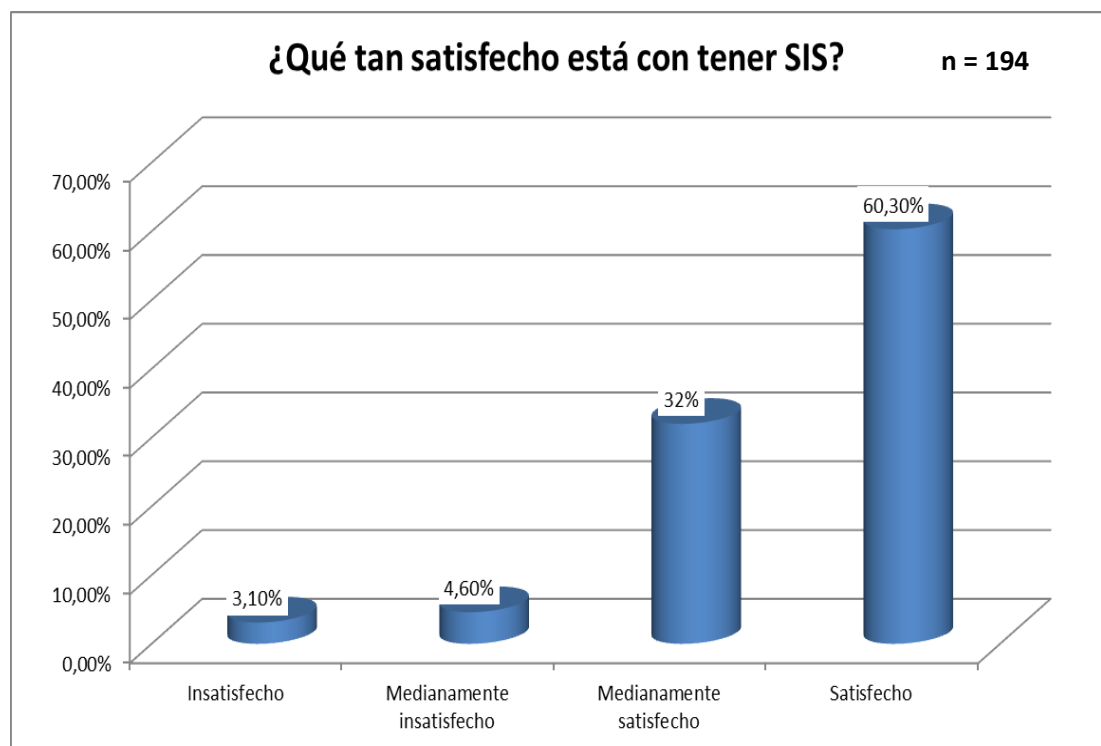


Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 14 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales en referencia a agilidad de los tramites del SIS, se encuentra en mayor frecuencia en la condición de medianamente satisfecho con un valor de 42.78% (83).

GRÁFICO 15

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN POR TENER SIS DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. EN EL PERIODO JULIO - SETIEMBRE 2016



Fuente: Encuesta elaborada por el autor

Interpretación: En el gráfico 15 se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales en referencia Al hecho de tener el SIS, se encuentra en mayor frecuencia en la condición de satisfecho con un valor de 60.30% (117).

4.2. DISCUSIÓN

En el presente estudio se buscó identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) en el Hospital Sergio E. Bernales (HSEB). Cabe señalar que a nivel nacional e internacional hay estudios sobre el nivel de satisfacción del usuario de los diversos servicios de salud. No obstante el enfoque de nuestro estudio es la percepción de los usuarios del SIS sobre el servicio de salud recibido en su condición de asegurado. De los cuales no hay estudios a la fecha.

De las características sociodemográficas de nuestra población en estudio tenemos que la mayoría son del rango de edad de 26-60 años 68%, de género femenino en un 78.4%, de estado civil conviviente 41.2%, el grado de instrucción de secundaria 63.4% y de ocupación ama de casa 60.8%, muy similares a los reportados en el Informe Final de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2015 del INEI (IFENSUS - 2015)⁷ en donde se obtuvieron que el rango de edad más frecuente es de 25-64 años 67.92%, el género femenino con 62.3%, grado de instrucción de secundaria 50.5% y el Informe de Encuestas de Satisfacción Aplicada en los Usuarios Externos del HSEB SERVQUAL 2016¹⁴ donde se obtuvo que el género más frecuente fue el femenino 67.9%. y el nivel de estudio el de secundaria 59.9%.

Respecto a los resultados del nivel de satisfacción del usuario del SIS en el HSEB con referencia a la cobertura, tenemos un alto nivel de insatisfacción sobre la cobertura de medicamentos, teniéndose un 49.5% de insatisfechos y 33.5% de medianamente insatisfechos; esto debido a la falta de medicamentos, de los que se logra conseguir son los más básicos y los de menor costo. En el IFENSUS – 2015⁷ a la consulta a los usuarios de oficinas de seguros según el tipo de problemas con la atención en el SIS se aprecia que el problema que se presenta con mayor frecuencia es la falta de medicamentos con un 48.2%. Siendo esto un gran inconveniente para el

logro de los objetivos del SIS ya que genera gasto de bolsillo en la mayoría de los casos o el abandono del tratamiento, lo que se refleja en el resultado del IFENSUS – 2015 de los usuarios de farmacias y boticas que muestran la receta médica al comprar los medicamentos el 78.2% son asegurados. Sin embargo, el usuario del SIS en el HSEB manifiesta un nivel de satisfacción positiva en las dimensiones de cobertura de los exámenes auxiliares y consultas.

La calidad de la atención es uno de los puntos más evaluados en los estudios de satisfacción de usuarios, en el presente estudio el usuario al ser asegurado y no pagar directamente por el servicio recibido su percepción se puede ver influenciada en cierta medida por esta condición lo que visualizamos en los resultados obtenidos, en referencia al trato recibido por el personal médico se tuvo: satisfecho 71.6% y medianamente satisfecho 22.2% haciendo un 93.9% de usuarios con algún grado de satisfacción por el trato recibido, en el caso del personal de enfermería 82.9% de usuarios refirió algún grado de satisfacción, 79.9% para el personal técnico y 70.1% para el personal administrativo. Como vemos todos tienen una alta calificación a diferencia en los encontrados en los estudios como el IFENSUS – 2015⁷ donde en referencia del trato del personal médico tiene igual una alta calificación llegando a 89.9% de satisfechos por la amabilidad y cortesía, sin embargo por la atención del personal no médico solo un 44.5% está satisfecho, y en el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo Servqual 2013⁸ realizado en el Hospital de San Juan de Lurigancho se muestra un nivel de insatisfacción 56.67% a la pregunta si el médico que le atendió le inspira confianza y un 69% de insatisfacción a la consulta sobre el trato con amabilidad, respeto y paciencia por parte del personal de consulta externa. Sin embargo, los estudios realizados a otras instituciones de seguridad social los resultados fueron similares, como el obtenido en el estudio de Satisfacción de los Usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe Nuevo León de México¹³

donde el 88.6% manifestó tener algún grado de satisfacción con el trato recibido por el personal médico y el 90.6% tiene algún grado de satisfacción por el trato recibido por el personal no médico.

En los resultados referentes a los trámites administrativos realizados por los usuarios del SIS en nuestro estudio refleja un nivel de insatisfacción del 22.7% y medianamente insatisfecho del 34% debido principalmente a las largas colas que se realizan desde muy temprano y al desorden en las disposición de los módulos de atención lo cual son muy cambiantes lo cual genera una gran pérdida de tiempo, resultados similares encontrados en el Informe de Encuestas de Satisfacción Aplicada en los Usuarios Externos del HSEB SERVQUAL 2016¹⁴ en la capacidad de respuesta P6 sobre la atención en caja o módulo del SIS fue rápida, se obtuvo un nivel de insatisfacción de 69.66%. y en el IFENSUS – 2015 donde la dificultad más resaltante fue la demora en la atención de los tramites con un 55.8%. A diferencia de los resultados obtenidos a la consulta de la sencillez de los tramites del SIS los usuarios manifestaron que están satisfechos en un 30.41% e insatisfechos solo 9.8%

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. CONCLUSIONES

1.- El nivel de satisfacción del usuario del SIS del HSEB en el periodo de estudio en referencia se encontró que el usuario está satisfecho.

2.- Las características sociodemográficas de la población en estudio fueron en su mayoría de sexo y entre los rangos de edad de 41 – 60 años; el estado civil más frecuente fue el de conviviente; el grado de instrucción alcanzado predominante fue el nivel de secundaria completa y de ocupación ama de casa.

3.- El nivel de satisfacción del usuario del SIS del HSEB en el periodo de estudio en referencia a la cobertura se midió en tres dimensiones: por la cobertura de medicamentos se encontró que el usuario está insatisfecho; por la cobertura de exámenes auxiliares se encontró que el usuario está satisfecho y por la cobertura de las consultas se encontró que el usuario está satisfecho.

4.- El nivel de satisfacción del usuario del SIS del HSEB en el periodo de estudio en referencia a la calidad de atención se midió en cuatro dimensiones: por el trato recibido por personal médico se encontró que el usuario está satisfecho; por el trato recibido por el personal de enfermería se encontró que el usuario está satisfecho; por el trato recibido por el personal técnico se encontró que el usuario está medianamente satisfecho y por el trato recibido por el personal administrativo se encontró que el usuario está medianamente satisfecho.

5.- El nivel de satisfacción del usuario del SIS del HSEB en el periodo de estudio en referencia a los trámites realizados en el SIS se midió en dos dimensiones: por los trámites realizados se encontró que el usuario está

medianamente insatisfecho; por la sencillez de los tramites del SIS se encontró que el usuario está medianamente satisfecho.

5.2. RECOMENDACIONES

1.- El SIS es un gran beneficio para la población, pero falta aún mejorar su sistema de tamizaje y depuración de los afiliados, lo que ayudaría a optimizar los recursos disponibles y el acceso a la salud de las personas más pobres y vulnerables.

2.- La atención en general en los servicios de salud de salud deben de procurar ser igual para ambos sexos, y mejorar las campañas de difusión y sensibilización en la atención del adulto mayor; implementando módulos de orientación donde se informen de los procesos de atención.

3.- Mejorar el sistema de abastecimiento de farmacias, contando con un informe real de los requerimientos de medicamentos y realizándose el pedido a nivel central en forma oportuna para evitar el desabastecimiento. Optimizar el uso de los exámenes auxiliares mediante factibilidad y derivación de estos a los establecimientos de atención primaria.

4.- Promover la buena relación médico – paciente, lo cual debe empezar desde las aulas pre – profesionales enfocados en la ética profesional, Sensibilizar a todo el personal de salud mediante cursos de satisfacción del usuario para el logro de una atención con calidad y calidez.

5.- Reducir las transacciones documentarias mediante registro y generación de nuevos servicios en el lugar de la atención (consultorio, laboratorio, farmacia, hospitalización, etc.), evitándose de esta manera las colas y el tránsito de modulo en modulo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. MINSA, Informe de Encuesta de Satisfacción Aplicada en los Usuarios Externos del HSEB – SERVQUAL. 2016
2. MINSA. Informe de Evaluación Anual 2014. Seguro Integral de Salud – S.I.S. enero 2015.
3. INEI Informe Final, Encuesta Nacional de satisfacción de usuario en salud 2015. En SUSALUD - 2015; P.363.
4. MINSA, Estudio de Satisfacción del Usuario Externo – Servqual. Unidad de Gestión de Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho. 2013.
5. Huaira J. Calderón M. Glosario de términos de la Seguridad Social. OGR/GCAS. Seguro Social de Salud - EsSalud. 2013.
6. Reyes H, Flores S, Saucedo A. Percepción de los Usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de Salud. Revista de Salud pública de México / vol. 55, suplemento 2 de 2013, Pp. 100 – 105.
7. Sánchez L. Satisfacción de los Usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León México, Octubre 2012.
8. Gerencia de Operaciones Seguro Integral de Salud: Evaluación del Efecto del Seguro Integral de salud en los Indicadores de Salud Pública y Gasto de Bolsillo periodo 2002-2009.2011.
9. Jelvez A. Riquelme J. Gómez N. Evaluación de la Calidad de Servicio en Centro de Salud Familiar en Chile. Horizonte Empresarial N° 9-2. 2010. P.20.
10. Castro J. Hacia el Aseguramiento universal en Salud en el Perú. Simposio: Aseguramiento Universal. Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública. 2009; 26(2): 232-35.
11. USAID. Financiamiento del Aseguramiento Universal en Salud: experiencias internacionales y elementos de decisión para el Perú. Agosto 2009.

12. Wilson L, Velásquez A, Ponce c. La Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud en el Perú: Análisis de Beneficios y Sistematización del Proceso desde su Concepción hasta su Promulgación, Simposio: Aseguramiento Universal Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública. 2009; 26(2): 207-17.
13. Casalino G. “Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un Hospital General de Lima mediante la encuesta Servqual” Rev. Soc. Perú Med. Interna 2008; vol. 21(4). Pp 143-152.
14. García M “Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco ”Rev. Calidad y Gestión en Servicios de Salud 2008.
15. Huiza G. Satisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad de la Atención de Salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – Diciembre 2003.
16. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Lima – Perú. 2002.
17. Saclén J, Darras C. Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Salud: Factores Sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Anales de la Facultad de Medicina UNMSM. ISSN 1025 – 5583. Pp: 127 – 141.
18. Definiciones Censales Básicas.
<http://censos.inei.gob.pe/cpv2007/tabulados/Docs/Glosario.pdf>. Última revisión, Diciembre 2016.
19. Glosario de Términos Médico – Jurídico.
http://www.conamed.gob.mx/comisiones_estatales/coesamed_nayarit/publicaciones/pdf/glosario.pdf. Última revisión, Diciembre 2016.
20. INE-Chile. Glosario de Términos de Demografía y Estadísticas Vitales Proyecciones de Población.
<http://palma.ine.cl/demografia/menu/glosario.pdf>. Última revisión, Diciembre 2016.

21. Glosario de Calidad en Salud.

<http://www.bvs.org.ar/pdf/calidadensalud.pdf>

22. Glosario de Promoción de la salud: parte I.

<http://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/GLOSARIO%20DE%20PROMOCI%C3%93N%20DE%20LA%20SALUD.pdf>

BIBLIOGRAFÍA.

- Rios A. Barreto A. Percepción de la Satisfacción en la Atención en Salud en Usuarios del Servicio de Consulta Externa, de os Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, Marzo de 2016. Trabajo de investigación. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales. Colombia 2016, 68 – 69.
- Rios A. Barreto A. Percepción de la Satisfacción en la Atención en Salud en Usuarios del Servicio de Consulta Externa, de os Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, Marzo de 2016.Trabajo de investigación. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales. Colombia 2016, 68 – 69.
- Guzmán, J. y Vargas, J. Modelo “Plural – Integral” de Atención Primaria a La Salud Enfocado a la Satisfacción del Usuario. Rev. Humanitas, 2013, 10(10), pp 149-160.
- OPS/OMS Estrategia de Cooperación Técnica Perú 2010-2014Lima, Noviembre 2009.
- Hernández R. Fernández C. Baptista P. Metodología de la Investigación. McGraw – Hill Interamericana. 2006.

ANEXOS

ANEXO 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | TIPO DE VARIABLE | ESCALA | INDICADOR | FUENTE |
|---------------|----------------------|--|--|-----------------------|---------|--|---------------------|
| Independiente | Edad | Tiempo de vida expresado en años. | Tiempo de vida expresado en años al momento de la aplicación de la encuesta. | Cuantitativa discreta | Ordinal | 18 a 25, 26 a 40, 41 a 60 >de 60 | Encuesta estructura |
| | Sexo | Es la característica biológica que permite clasificar a los seres humanos en hombres y mujeres. | Diferenciación por género femenino o masculino. | Cualitativa nominal | Nominal | 0 = femenino 1 = masculino | Encuesta |
| | Estado civil | Es la situación de la persona en relación con las leyes o costumbres relativas al matrimonio o convivencia que existen en el país. | Condición civil del usuario al momento de la encuesta. | Cualitativa | Nominal | Soltero(a) 1 Casado(a) 2 Conviviente 3 Separado(a) 4 Viudo(a). 5 | Encuesta |
| | Grado de instrucción | Son las etapas educativas del sistema educativo peruano, correspondiente a las diversas fases del desarrollo personal de los educandos | El grado de más elevado alcanzado al momento de la encuesta. | cualitativa | Nominal | Sin instrucción 1 Primaria incompleta 2 Primaria completa 3 Secundaria incompleta 4 Secundaria completa 5 Superior técnico incompleto 6 Superior técnico completo 7 Superior universitario incompleto 8 Superior universitario completo. 9 | Encuesta |
| | Ocupación | Hace referencia a lo que la persona se dedica, a su trabajo, empleo, actividad o profesión, lo que le demanda cierto tiempo | Condición laboral o actividad principal que actualmente realiza. | Cualitativa | Nominal | Ama de Casa 1 Estudiante 2 Comerciante 3 Empleado 4 Obrero 5 Otro 6 | Encuesta |

| | | | | | | | | |
|-------------|--|--|---|-------------|---------|---|------------------|----------|
| | | | | | | | | |
| Dependiente | Nivel de satisfacción del usuario sobre la cobertura | Es la relación que existe entre la percepción que tiene el paciente de la protección contra pérdidas especificadas por problemas de salud recibida y responsabilidad asumida por un asegurador en virtud de la cual se hace cargo, hasta el límite estipulado. | Opinión del usuario relacionado a sus expectativas de la cobertura recibida. | cualitativa | Nominal | Satisfecho Medianamente satisfecho Medianamente insatisfecho Insatisfecho. | 1 2 3 4 | Encuesta |
| | Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención médica. | Es la relación que existe entre la percepción que tiene el paciente del conjunto de servicios proporcionados con el fin de proteger, promover y restaurar su salud y el interés por la condición de salud. | Opinión del usuario relacionada con sus expectativas de atención y el beneplácito de las mismas | cualitativa | Nominal | Satisfecho Medianamente satisfecho Medianamente insatisfecho Insatisfecho. | 1 2 3 4 | Encuesta |
| | Nivel de satisfacción del usuario sobre los trámites administrativos | Es la relación que existe entre la percepción que tiene el usuario con el conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y las acciones realizadas. | Opinión del usuario relacionada con sus expectativas sobre los trámites administrativos. | cualitativa | Nominal | Satisfecho Medianamente satisfecho Medianamente insatisfecho Insatisfecho. | 1 2 3 4 | Encuesta |

| | | | | | | | | |
|--|------------------------------------|--|---|-------------|---------|---|------------------|----------|
| | Nivel de satisfacción del usuario. | Es la relación que existe entre la percepción que tiene el paciente de la atención recibida, el grado de cumplimiento terapéutico, la frecuencia con la que utiliza los servicios y el interés por la condición de salud | Opinión del usuario relacionada con sus expectativas de atención y el beneplácito de las mismas | cualitativa | Nominal | Satisfecho Medianamente satisfecho Medianamente insatisfecho Insatisfecho. | 1 2 3 4 | Encuesta |
|--|------------------------------------|--|---|-------------|---------|---|------------------|----------|

ANEXO 2 INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE MEDICINA
 ENCUESTA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SEGURO
 INTEGRAL DE SALUD DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES
 TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE MEDICO CIRUJANO

I.- DATOS GENERALES

| | | | | | |
|---------------------------------|---|--|-----------------|----------------------------|----------------------------|
| <u>1.- Edad</u> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <u>2.- Sexo</u> | <input type="checkbox"/> F | <input type="checkbox"/> M |
| <u>3.- Estado civil</u> | Soltero(a) | | | <input type="checkbox"/> | |
| | Casado(a) | | | <input type="checkbox"/> | |
| | Conviviente | | | <input type="checkbox"/> | |
| | Separado(a) | | | <input type="checkbox"/> | |
| | Viudo(a) | | | <input type="checkbox"/> | |
| <u>4.- Grado de Instrucción</u> | Sin Instrucción | | | <input type="checkbox"/> | |
| | Primaria Incompleta | | | <input type="checkbox"/> | |
| | Primaria completa | | | <input type="checkbox"/> | |
| | Secundaria incompleta | | | <input type="checkbox"/> | |
| | Secundaria completa | | | <input type="checkbox"/> | |
| | Sup. Técnico incompleto | | | <input type="checkbox"/> | |
| | Sup. Técnico completo | | | <input type="checkbox"/> | |
| | Sup. Universitario Inc. | | | <input type="checkbox"/> | |
| | Sup. Universitario compl. | | | <input type="checkbox"/> | |
| <u>5.- Ocupación</u> | Ama de casa | | | <input type="checkbox"/> | |
| | Estudiante | | | <input type="checkbox"/> | |
| | Comerciante | | | <input type="checkbox"/> | |
| | Empleado | | | <input type="checkbox"/> | |
| | Obrero | | | <input type="checkbox"/> | |
| | Otro | | | <input type="checkbox"/> | |

II.- SATISFACCIÓN SOBRE LA COBERTURA DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

6.- Que tan satisfecho está en referencia a los medicamentos

| | |
|---------------------------|--------------------------|
| Satisfecho | <input type="checkbox"/> |
| medianamente satisfecho | <input type="checkbox"/> |
| medianamente insatisfecho | <input type="checkbox"/> |
| insatisfecho | <input type="checkbox"/> |

¿Por qué? :

7.- Que tan satisfecho está en referencia a Los exámenes auxiliares recibidos (laboratorio e imágenes)

| | |
|---------------------------|--|
| Satisfecho | |
| medianamente satisfecho | |
| medianamente insatisfecho | |
| insatisfecho | |

¿Por qué? :

8.- Que tan satisfecho está en referencia a la cobertura de las consultas

| | |
|---------------------------|--|
| Satisfecho | |
| medianamente satisfecho | |
| medianamente insatisfecho | |
| insatisfecho | |

¿Por qué? :

III.- SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA

9.- Que tan satisfecho está con el trato recibido por el personal médico

| | |
|---------------------------|--|
| Satisfecho | |
| medianamente satisfecho | |
| medianamente insatisfecho | |
| insatisfecho | |

¿Por qué? :

10.- Que tan satisfecho está con el trato recibido por el personal de

| | |
|---------------------------|--|
| Satisfecho | |
| medianamente satisfecho | |
| medianamente insatisfecho | |
| insatisfecho | |

¿Por qué? :

11.- Que tan satisfecho está con el trato recibido por el personal técnico

| | |
|---------------------------|--|
| Satisfecho | |
| medianamente satisfecho | |
| medianamente insatisfecho | |
| insatisfecho | |

¿Por qué? :

12.- Que tan satisfecho está con el trato recibido por el personal administrativo.

| | |
|---------------------------|--|
| Satisfecho | |
| medianamente satisfecho | |
| medianamente insatisfecho | |
| insatisfecho | |

¿Por qué? : _____

IV.- SATISFACCIÓN SOBRE LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS EN EL SIS.

13.- Que tan satisfecho está con de los tramites que realiza en el SIS

| | |
|---------------------------|--|
| Satisfecho | |
| medianamente satisfecho | |
| medianamente insatisfecho | |
| insatisfecho | |

¿Por qué? : _____

14.- Que tan satisfecho está con respecto a la sencillez de los tramites del SIS.

| | |
|---------------------------|--|
| Satisfecho | |
| medianamente satisfecho | |
| medianamente insatisfecho | |
| insatisfecho | |

¿Por qué? : _____

V.- SATISFACCIÓN SOBRE EL USO EN GENERAL DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

15.- Que tan satisfecho está con tener SIS

| | |
|---------------------------|--|
| Satisfecho | |
| medianamente satisfecho | |
| medianamente insatisfecho | |
| insatisfecho | |

ANEXO 3

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – CONSULTA DE EXPERTOS.

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de la Tesis: "Nivel de Satisfacción del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio E. Bernales. Julio – Setiembre del 2016"

Nombre del estudiante: Edith, NAVARRO LEYVA

| N° | ASPECTOS A CONSIDERAR | EXPERTOS | | | | | |
|----|---|----------|----|----|----|----|----|
| | | A | | B | | C | |
| | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 1 | El instrumento tiene estructura lógica. | ✓ | | | | ✓ | |
| 2 | La secuencia de presentación de ítems es óptima | ✓ | | | | ✓ | |
| 3 | El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 4 | Los ítems permiten medir el problema de investigación. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 5 | Los ítems permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 6 | El instrumento abarca las variables e indicadores. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 7 | Los ítems permiten contrastar la hipótesis. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

| TABLA DE IDENTIFICACIÓN DE EXPERTOS | | |
|-------------------------------------|--------------------|--|
| | NOMBRE Y APELLIDOS | FIRMA DEL EXPERTO |
| A | MARIA CANO GUZMAN |  MARIA ESTHER CANO GUZMAN ENDOCRINOLOGIA C.M.P. 19902 |
| B | Arturo de la Cruz |  DR. ARTURO DE LA CRUZ Médico Titular Médico Especialista en Endocrinología Médico Titular en Endocrinología |
| C | Carlos Bocanegra |  HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES - COMAS DR. CARLOS BOCANEGRA V. Médico Titular en Endocrinología Médico Titular en Endocrinología |

ANEXO 4

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS – ESTUDIO PILOTO

El instrumento diseñado se ha sometido a un análisis estadístico. El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se esperan que midan el mismo constructo o dimensión teórica. Valores más altos del alfa de Cronbach indican una mayor consistencia interna. Un valor de referencia histórico de 0.7 se utiliza comúnmente para indicar que al menos algunos de los elementos miden el mismo constructo. Sin embargo, los valores de referencia por lo general dependen de los valores estándar del área en cuestión y del número de elementos ⁽²²⁾.

Para este análisis se ha utilizado un piloto de 20 encuestas. Obteniéndose los siguientes resultados:

TABLA 7

Análisis de varianza

| Estadísticos | |
|--------------|----------|
| | Varianza |
| Preg. 6 | 1.103 |
| Preg. 7 | .253 |
| Preg. 8 | .274 |
| Preg. 9 | .274 |
| Preg. 10 | .787 |
| Preg. 11 | .747 |
| Preg. 12 | 1.208 |
| Preg. 13 | .724 |
| Preg. 14 | .976 |
| Preg. 15 | .682 |
| suma | 28.211 |

Fuente: Encuesta elaborada por el autor

TABLA 8

Estadística de Fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0.834 | 10 |

| | |
|---------|------------|
| K | 10 |
| Suma Vi | 7.026 |
| vt | 28 |
| Alfa | 0.83437446 |

Fuente: Encuesta elaborada por el autor

En conclusión, al obtener un Alfa de Cronbach con valor de 0.8343 podemos decir que nuestra encuesta es fiable y se procede a ejecutar en la muestra.

TABLA 9

Estadística Total de Elementos

Estadísticos total-elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|----------|--|---|--------------------------------------|--|
| Preg. 6 | 15.05 | 22.471 | .466 | .828 |
| Preg. 7 | 16.60 | 26.674 | .247 | .839 |
| Preg. 8 | 16.80 | 24.695 | .624 | .817 |
| Preg. 9 | 16.80 | 27.642 | .054 | .850 |
| Preg. 10 | 16.45 | 21.945 | .659 | .805 |
| Preg. 11 | 16.30 | 21.379 | .761 | .795 |
| Preg. 12 | 15.55 | 20.471 | .657 | .805 |
| Preg. 13 | 15.75 | 21.566 | .749 | .796 |
| Preg. 14 | 16.15 | 23.608 | .378 | .837 |
| Preg. 15 | 16.55 | 22.261 | .676 | .804 |

Fuente: Encuesta elaborada por el autor

GRÁFICO 16

ESQUEMA GRÁFICO DEL ALFA DE CRONBACH

Alfa de Cronbach



ANEXO 5

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN | VARIABLES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|---|---|--|--|--|--|
| <p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del Usuario del SIS en el Hospital Sergio E. Bernales, en el periodo de Julio – Setiembre 2016?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Identificar el Nivel de Satisfacción del Usuario del SIS en el Hospital Sergio E. Bernales, en el periodo de Julio – Setiembre 2016.</p> | <p>Debido a la naturaleza de este estudio no se realiza hipótesis.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción del usuario • Satisfacción sobre la cobertura • Satisfacción sobre la atención médica. • Satisfacción sobre los trámites administrativos. | <p>1 = Satisfecho 2 = Medianamente satisfecho 3 = Medianamente insatisfecho 4 = Insatisfecho</p> | <p>Estudio descriptivo, cuantitativo, prospectivo, transversal</p> |
| <p>PROBLEMA ESPECÍFICO 1</p> <p>¿Cuáles son las características sociodemográficas de los usuarios del SIS en el Hospital Sergio E. Bernales, en el periodo Julio - Setiembre 2016?</p> | <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 1</p> <p>Identificar las características sociodemográficas de los usuarios del SIS en el Hospital Sergio E. Bernales, en el periodo Julio - Setiembre 2016.</p> | <p>Debido a la naturaleza de este estudio no se realiza hipótesis.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Edad • Sexo • Estado civil • Grado de instrucción | <p>18 a 25 años 26 a 40 años 41 a 60 años >de 60 años.</p> <p>0 = femenino 1 = masculino</p> <p>1 = Soltero(a) 2 = Casado(a) 3 = Conviviente 4 = Separado(a) 5 = Viudo(a).</p> <p>1 = Sin instrucción 2 = Primaria incompleta 3 = Primaria completa</p> | |

| | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Ocupación | <p>4 = Secundaria incompleta 5 = Secundaria completa 6 = Superior técnico incompleto 7 = Superior técnico completo 8 = Superior universitario incompleto 9 = Superior universitario completo.</p> <p>1 = Ama de Casa 2 = Estudiante 3 = Comerciante 4 = Empleado 5 = Obrero 6 = Otro</p> | |
| PROBLEMA ESPECÍFICO 2 | OBJETIVO ESPECÍFICO 2 | | | | |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del SIS sobre la cobertura en el hospital Sergio E. Bernales, en el periodo de Julio – Setiembre 2016? | Identificar el nivel de satisfacción del usuario del SIS sobre la cobertura en el hospital Sergio E. Bernales, en el periodo de Julio – Setiembre 2016. | Debido a la naturaleza de este estudio no se realiza hipótesis. | <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción sobre la cobertura | <p>1 = Satisfecho 2 = Medianamente satisfecho 3 = Medianamente insatisfecho 4 = Insatisfecho</p> | |
| PROBLEMA ESPECÍFICO 3 | OBJETIVO ESPECÍFICO 3 | | | | |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del SIS sobre la calidad de la atención en el hospital Sergio E. Bernales, en el periodo de Julio – | Identificar el nivel de satisfacción del usuario del SIS sobre la calidad de la atención en el hospital Sergio E. Bernales, en el periodo | Debido a la naturaleza de este estudio no se realiza hipótesis. | <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción sobre la atención médica. | <p>1 = Satisfecho 2 = Medianamente satisfecho 3 = Medianamente insatisfecho 4 = Insatisfecho</p> | |

| | | | | |
|--|---|---|--|--|
| Setiembre 2016? | de Julio – Setiembre 2016. | | | |
| PROBLEMA ESPECÍFICO 4 ¿Cuál es el nivel de Satisfacción del Usuario del SIS sobre los trámites administrativos en el Hospital Sergio E. Bernales, en el periodo de Julio – Setiembre 2016? | OBJETIVO ESPECÍFICO 4 Identificar el nivel de satisfacción del usuario del SIS sobre los trámites administrativos en el hospital Sergio E. Bernales, en el periodo de Julio – Setiembre 2016. | Debido a la naturaleza de este estudio no se realiza hipótesis. | <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción sobre los trámites administrativos. | 1 = Satisfecho 2 = Medianamente satisfecho 3 = Medianamente insatisfecho 4 = Insatisfecho |

ANEXO 6

PLANO DE ACCESO Y UBICACIÓN DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES



Fuente: Guía de calles de Lima y Callao

ANEXO 7

BASE DE DATOS DEL ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES. JULIO – SETIEMBRE 2016

| Pac.\Preg. | Preg. 1 | Preg. 2 | Preg. 3 | Preg. 4 | Preg. 5 | Preg. 6 | Preg. 7 | Preg. 8 | Preg. 9 | Preg. 10 | Preg. 11 | Preg. 12 | Preg. 13 | Preg. 14 | Preg. 15 |
|------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | 30 | 0 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 34 | 0 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 |
| 3 | 42 | 0 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 |
| 4 | 54 | 0 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | 29 | 0 | 3 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| 6 | 34 | 0 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 7 | 55 | 0 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 8 | 38 | 0 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 |
| 9 | 81 | 0 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 10 | 18 | 0 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 11 | 27 | 0 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | 26 | 0 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 |
| 13 | 56 | 0 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 14 | 65 | 0 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 15 | 62 | 0 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 16 | 68 | 0 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 17 | 70 | 1 | 4 | 2 | 6 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 |
| 18 | 40 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 |
| 19 | 50 | 0 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | 42 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| 21 | 21 | 0 | 3 | 8 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| 22 | 24 | 0 | 3 | 7 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| 23 | 33 | 0 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 24 | 28 | 0 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 25 | 33 | 1 | 3 | 7 | 6 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 26 | 30 | 0 | 3 | 5 | 6 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 27 | 34 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 28 | 25 | 0 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 29 | 23 | 1 | 1 | 7 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 30 | 49 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 31 | 58 | 0 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 32 | 24 | 0 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 33 | 33 | 0 | 2 | 5 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | 52 | 0 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 35 | 39 | 0 | 1 | 7 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 36 | 20 | 0 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 37 | 26 | 0 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 38 | 22 | 0 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 39 | 63 | 0 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 40 | 42 | 0 | 1 | 2 | 6 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 41 | 38 | 1 | 2 | 5 | 6 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 42 | 55 | 0 | 5 | 5 | 6 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 43 | 24 | 0 | 1 | 8 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 44 | 51 | 0 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 45 | 59 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 46 | 46 | 0 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 |
| 47 | 24 | 0 | 3 | 5 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 48 | 63 | 0 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 49 | 40 | 0 | 4 | 5 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 50 | 24 | 0 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 51 | 22 | 0 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 52 | 32 | 0 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 53 | 66 | 0 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 54 | 51 | 0 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 55 | 49 | 0 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 56 | 49 | 0 | 1 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 57 | 35 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 |
| 58 | 43 | 0 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 59 | 46 | 0 | 5 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 60 | 68 | 0 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 61 | 39 | 0 | 3 | 9 | 6 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 62 | 59 | 0 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| 63 | 46 | 0 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | 75 | 0 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 |
| 65 | 72 | 0 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 66 | 46 | 0 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 67 | 51 | 0 | 2 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 68 | 47 | 0 | 2 | 8 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 69 | 28 | 0 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 |
| 70 | 19 | 0 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 71 | 69 | 0 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 |
| 72 | 54 | 1 | 4 | 9 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 |
| 73 | 39 | 0 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 74 | 30 | 0 | 1 | 2 | 6 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 75 | 47 | 0 | 4 | 5 | 6 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 76 | 61 | 0 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 77 | 59 | 1 | 4 | 4 | 6 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 78 | 48 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 72 | 1 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 80 | 30 | 0 | 2 | 5 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 81 | 20 | 0 | 3 | 9 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 82 | 37 | 0 | 2 | 5 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 83 | 67 | 1 | 2 | 5 | 6 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| 84 | 57 | 0 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 85 | 56 | 0 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 86 | 55 | 0 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 87 | 54 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| 88 | 35 | 0 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 89 | 34 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 90 | 63 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 91 | 36 | 0 | 3 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 |
| 92 | 50 | 0 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 93 | 70 | 0 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 94 | 20 | 0 | 3 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 |
| 95 | 24 | 0 | 3 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 96 | 20 | 0 | 3 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 |
| 97 | 23 | 0 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 98 | 25 | 0 | 2 | 7 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 99 | 30 | 0 | 2 | 9 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 100 | 25 | 0 | 3 | 7 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 101 | 31 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 102 | 19 | 0 | 3 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 103 | 27 | 0 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 104 | 42 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 105 | 24 | 0 | 3 | 8 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 106 | 27 | 0 | 1 | 5 | 6 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 107 | 36 | 0 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 108 | 24 | 0 | 2 | 7 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 |
| 109 | 57 | 1 | 3 | 5 | 9 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| 110 | 57 | 0 | 3 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| 111 | 74 | 0 | 2 | 3 | 6 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| 112 | 23 | 0 | 3 | 5 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 |
| 113 | 51 | 0 | 4 | 3 | 6 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 |
| 114 | 31 | 0 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 115 | 32 | 0 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 116 | 40 | 0 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 117 | 22 | 0 | 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 118 | 27 | 0 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 119 | 27 | 0 | 3 | 7 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 |
| 120 | 33 | 0 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 121 | 29 | 0 | 2 | 9 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 |
| 122 | 54 | 1 | 2 | 5 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 123 | 55 | 0 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 124 | 54 | 0 | 1 | 7 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 125 | 76 | 1 | 2 | 5 | 6 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 126 | 43 | 0 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 127 | 75 | 1 | 5 | 4 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 128 | 31 | 0 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 129 | 50 | 0 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 |
| 130 | 52 | 0 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 |
| 131 | 30 | 0 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 132 | 54 | 0 | 4 | 8 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 133 | 23 | 0 | 1 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 134 | 21 | 0 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 135 | 27 | 0 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 |
| 136 | 34 | 0 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 137 | 43 | 0 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 138 | 35 | 1 | 3 | 5 | 6 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 139 | 59 | 0 | 5 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 140 | 29 | 0 | 2 | 9 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 141 | 33 | 0 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 142 | 23 | 0 | 3 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 143 | 44 | 0 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 144 | 41 | 0 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 145 | 50 | 1 | 3 | 9 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| 146 | 23 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 147 | 44 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 148 | 63 | 0 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| 149 | 49 | 0 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 150 | 59 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 151 | 51 | 0 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 152 | 28 | 0 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 153 | 71 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 154 | 52 | 0 | 3 | 7 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 155 | 60 | 0 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 156 | 32 | 0 | 2 | 5 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 157 | 21 | 0 | 3 | 6 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 |
| 158 | 33 | 1 | 1 | 5 | 6 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 159 | 65 | 0 | 2 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 160 | 63 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 161 | 42 | 0 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 162 | 30 | 0 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 |
| 163 | 64 | 0 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 164 | 59 | 0 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 165 | 78 | 0 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 166 | 48 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 167 | 43 | 0 | 3 | 9 | 6 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 168 | 35 | 0 | 1 | 5 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 169 | 23 | 1 | 1 | 5 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 170 | 56 | 0 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 171 | 23 | 0 | 2 | 5 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 172 | 40 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 173 | 55 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| 174 | 60 | 0 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 |
| 175 | 40 | 0 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 176 | 49 | 0 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 177 | 62 | 0 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 |
| 178 | 33 | 0 | 2 | 5 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 179 | 30 | 0 | 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 180 | 27 | 0 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 181 | 36 | 0 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 182 | 61 | 1 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 183 | 54 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 184 | 65 | 0 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 185 | 65 | 0 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 186 | 59 | 1 | 2 | 5 | 6 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 187 | 47 | 1 | 1 | 3 | 6 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 188 | 38 | 0 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| 189 | 57 | 0 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 190 | 32 | 1 | 1 | 8 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 191 | 55 | 1 | 4 | 8 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 192 | 32 | 0 | 3 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 |
| 193 | 53 | 0 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 194 | 30 | 1 | 1 | 5 | 9 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 |

ANEXO 8

REGISTRO FOTOGRÁFICOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO EN LAS DIVERSAS INSTALACIONES DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia