



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

Vicerrectorado de  
**INVESTIGACIÓN**

**Facultad de Medicina “Hipólito Unanue”**

**Escuela Académico Profesional de Medicina Humana**

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DE  
GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE EN ENERO DEL 2019

Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano

**AUTOR:**

Ruiz Hipólito, Jaime Ricardo

**ASESOR:**

Dr. Luis Jesús Díaz Díaz

**JURADO:**

Dr. Benjamín Paredes Ayala

Dra. Mirian Gladys Vargas Lazo

Dr. Wilder Sandoval Díaz

Dr. JuanAlberto Poma Celestino

Lima, Perú

2019

**Dedicatoria**

A mis padres y hermanos

### **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Nacional Federico Villarreal por formarme como médico

Al Hospital Nacional Hipólito Unanue por ayudar a la realización del trabajo de investigación

A mi asesor por guiarme en la realización del trabajo

A los pacientes que me ayudaron en la realización del trabajo de investigación

**ÍNDICE**

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1 Descripción y formulación del problema .....	9
1.2 Antecedentes.....	9
1.2.1 A nivel nacional. ....	9
1.2.2 A nivel internacional. ....	10
1.3 Objetivos.....	11
1.3.1 Objetivo general. ....	11
1.3.2 Objetivos específicos.....	11
1.4 Justificación .....	12
1.5 Importancia.....	12
1.6 Hipótesis .....	12
II. MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 Calidad en Salud.....	14
2.2 Dimensiones de la calidad .....	15
2.3 Satisfacción del usuario .....	16

III. MÉTODO.....	17
3.1 Tipo de investigación.....	17
3.2 Ámbito temporal y espacial.....	17
3.3 Variables.....	18
3.4 Población y muestra.....	21
3.4.1 Población.....	21
3.4.2 Muestra.....	21
3.4.3 Tamaño de muestra. ....	21
3.5 Instrumentos .....	22
3.6 Procedimientos .....	23
3.7 Análisis de datos.....	23
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	40
VI. CONCLUSIONES .....	42
VII. RECOMENDACIONES .....	43
VIII. REFERENCIAS .....	44

## **RESUMEN**

**OBJETIVOS:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de Ginecología del HNHU en enero del 2019.

**METODOLOGÍA:** Es un estudio de tipo descriptivo, observacional y de corte transversal. Se entrevistó a usuarios de consultorios externos y se les realizó una encuesta que constó de 22 preguntas, las cuales fueron tabuladas y se procesó la información en el aplicativo Excel 2010, el análisis de datos se efectuó por medio de porcentajes.

**RESULTADOS:** De las 130 encuestas realizadas, se obtuvo la satisfacción general y por dimensiones. Encontrando una satisfacción global de 92.52%. El grado de instrucción más frecuente fue secundario con 50.77%, un 93.08% estuvo asegurado, el 52.31% fue usuario continuador, además el 46.92% fue adulto intermedio. La satisfacción por dimensiones fue: Fiabilidad 83.39%, capacidad de respuesta 90.96%, seguridad 95.39%, empatía 100% y aspectos tangibles 92.88%.

**CONCLUSIONES:** El nivel de satisfacción global de los usuarios de los consultorios externos de Ginecología del HNHU fue de 92.52%. Los ítems con más porcentaje de insatisfechos fueron la atención en el horario programado, el respeto de la programación y orden de llegada y la presencia de personal para informar y orientar a los pacientes.

**PALABRAS CLAVE:** Satisfacción, usuario, consultorio, SERVPERF.

## **ABSTRACT**

**OBJECTIVE:** To determine the level of satisfaction of Gynecology outpatient clinic users of the Hospital Nacional Hipólito Unanue (HNHU), Lima, January 2019.

**METHODOLOGY:** The study has a descriptive and transversal design. Gynecology outpatient clinic users were interviewed, surveys were tabulated and processed in Excel 2010, and the data analysis was done by a percentage scale.

**RESULTS:** Overall satisfaction and dimensions were obtained of the 130 surveys. The overall satisfaction level was 92.52%. The most frequent instruction degree was secondary with 50.77%, 93.08% had comprehensive health insurance, 52.31% were continuing users, also 46.92% were intermediate adult (40-65 years old). The levels of satisfaction for dimensions were: Reliability 83.39%, response capacity 90.96%, security 95.39%, empathy 100% and tangible aspects 92.88%.

**CONCLUSIONS:** The overall level of satisfaction of Gynecology outpatient clinic users was 92.52%. The items with the greatest dissatisfaction were the attention at the scheduled time, the respect for the schedule and order of arrival, and the presence of staff to inform and guide patients.

**KEY WORDS:** Satisfaction, user, outpatient, SERVPERF

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la prestación de servicios de salud en el país es un punto que está cobrando mayor importancia en el ámbito de la salud pública, ya que forma parte del núcleo para la estimación de la calidad del servicio de salud que reciben los pacientes en los diferentes nosocomios del país. (Seclén & Darras, 2005).

El punto fundamental en la determinación y estimación de la calidad es la complacencia por parte de los pacientes que hacen uso de los consultorios externos, los cuales manifiestan un punto de vista personal e intrínseco. La complacencia del usuario o paciente es el indicador que más se usa para la medición de la importancia de las prestaciones de salud. (Cabello & Chirinos, 2012).

El 2006 el MINSA instauró el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en el que se establecen los principios, conceptos y el propósito de las prestaciones en el ámbito de salud. El SGC define los instrumentos, estrategias, procedimientos y tecnologías para identificar la escala que existe en relación a la satisfacción de los pacientes de consultorios externos frente al componente de información para la calidad (Huerta, 2015).

En esta investigación, la finalidad de la encuesta SERVPERF es plasmar el nivel de complacencia de los pacientes que se atienden en los consultorios externos de Ginecología del HNHU, ya que el resultado final se convertirá en un indicador de calidad de la prestación de servicios en el establecimiento. Tal información será útil para el desarrollo de futuras políticas de mejoramiento en relación a la calidad de los servicios brindados a los pacientes, de este modo buscar la reducción de las brechas poblacionales y asegurar un genuino derecho a salud.

## **1.1 Descripción y formulación del problema**

Hospital Nacional Hipólito Unanue es un nosocomio de tercer nivel de atención que desde el 2010 está evaluando el tema del bienestar relacionado a la complacencia o satisfacción de sus usuarios en diversas áreas y especialidades; debido a esto surge el problema de conocer, de manera relativamente rápida, el grado de conformidad de las personas frente a la asistencia brindada.

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de Ginecología del HNHU en enero del 2019?

## **1.2 Antecedentes**

### **1.2.1 A nivel nacional.**

Larrea (2016), refiere en su investigación de tipo transversal realizada en el consultorio externo de medicina del Hospital Central de la Fuerza Aérea, que la encuesta arrojó un alto nivel de satisfacción general por parte de los usuarios en relación al trato recibido por parte del profesional de salud. La otra parte de encuestados refieren molestias relacionadas a la falta de información u orientación práctica para el uso de los servicios de salud que se ofrecen en el hospital antes mencionado.

Huerta (2015), en otro estudio en el tópico de medicina del servicio de Emergencias de Hospital Nacional Arzobispo Loayza, del mismo tipo que el anterior, describe que al medir la calidad de atención de los pacientes y sus acompañantes existía un alto grado de complacencia porque los profesionales de salud proporcionaban seguridad, confianza y comprensión.

Asimismo, la insatisfacción del grupo restante se veía reflejada en la poca capacidad del personal administrativo para resolver problemas de demanda y aforo.

García (2013) en su investigación cuyo objetivo fue conocer las expectativas del paciente frente al servicio prestado en el centro de salud Delicias Villa-Chorrillos, se encontró un nivel de insatisfacción mayor al 50 % por parte de los pacientes sometidos a la encuesta, la cual enfatiza puntos relacionados al buen trato y a la empatía que debe existir de parte del personal de salud hacia el paciente, ya que es quien hace uso del servicio de salud para buscar una solución a su afección o dolencia.

Chávez de Paz, Ramos y Galarza (2009) en su trabajo de investigación realizado en el servicio de Dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo identificaron que la mayor parte de los usuarios mostraban aceptación por el servicio recibido en relacionado a la información brindada referente a sus diagnósticos o afecciones, el porcentaje menor refirió insatisfacción debido al tiempo de dilación de la atención por parte del médico tratante.

Vásquez, Armborgo, Pillhuaman y Vallenas (2009) en su estudio de tipo descriptivo, el cual fue desarrollado en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé; permitió analizar la calidad de la atención brindada a los pacientes y a la vez medir la fiabilidad del instrumento utilizado para recolectar la información. Los participantes del estudio fueron individuos mayores de 12 años atendidos en consultorios externos. El trabajo concluye señalando que los usuarios se sienten conformes con el trato brindado por el personal médico, la insatisfacción se dio en relación al personal técnico y por la deficiente capacidad de atención. Además, se determinó la fiabilidad del instrumento y se dio a conocer el tamaño de la muestra para estudios posteriores.

### **1.2.2 A nivel internacional.**

Anderson, Camacho y Balkrishnan (2007) en un estudio transversal mediante encuestas en el cual relacionan las experiencias del paciente frente a la atención médica primaria en Estados

Unidos, evidenciaron que el tiempo gastado con el médico es un predictor de la satisfacción de un paciente así como lo es el tiempo en la sala de espera. Estos resultados sugirieron que acortando los tiempos de espera del paciente a expensas del tiempo pasado con él podría ser contraproducente.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general.**

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de Ginecología del HNHU en enero del 2019.

#### **1.3.2 Objetivos específicos.**

- Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de los usuarios de consultorios externos de Ginecología del HNHU en enero del 2019.
- Definir el nivel de satisfacción para la capacidad de respuesta de los usuarios de consultorios externos de Ginecología del HNHU en enero del 2019.
- Conocer el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad de los usuarios de consultorios externos de Ginecología del HNHU en enero del 2019.
- Saber el nivel de satisfacción para la dimensión empatía de los usuarios de consultorios externos de Ginecología del HNHU en enero del 2019.
- Establecer el nivel de satisfacción para la dimensión aspectos tangibles de los usuarios de consultorios externos de Ginecología del HNHU en enero del 2019.

#### **1.4 Justificación**

La satisfacción es el resultado de la eficiencia y la eficacia de los procesos, y sobre estos se dinamizan los servicios que se brindan. Al estar relacionados el desempeño institucional con la satisfacción de los usuarios, es necesario el estudio de esta.

#### **1.5 Importancia**

El estudio propuesto acerca de la calidad de las prestaciones de salud en relación a la satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos de Ginecología del Hospital Hipólito Unanue es importante porque permite acceder a las diferentes posturas de los usuarios frente a la prestación de tales servicios. Su valor recae en el hecho de contar con la información necesaria para poder comparar la realidad del servicio en mención con las de otros establecimientos, teniendo en cuenta que el Hospital Hipólito Unanue es una institución de nivel III-I de referencia en salud a nivel nacional. Además, contar con tal información ayudará a contrastar lo que en teoría se ofrece con la realidad, ya que influye en el comportamiento futuro de los usuarios para con el tratamiento y el tratante; asimismo permite el mejoramiento de este mediante la retroalimentación para evitar futuros problemas médico-legales que se suscitan en los centros de salud, especialmente en los grandes hospitales donde muchas veces no se tiene la capacidad para atender a gran número de usuarios diariamente.

#### **1.6 Hipótesis**

El diseño del trabajo presentado es de tipo descriptivo, a diferencia de los estudios analíticos, es innecesaria la formulación de una conjetura o presunción.

## II. MARCO TEÓRICO

Un procedimiento o sistema es un cúmulo de indicadores que tienen relación directa con los objetivos que se señalan. Los procedimientos se componen como cerrados o abiertos. Los elementos del sistema incluyen a las personas como un sistema biológico y a la información como una fuente de datos que pueden variar en relación a la procedencia (Bertalanffy, 1969).

La característica de los sistemas abiertos es su constante interacción, de manera que una modificación del componente resulta en otros cambios en la condición del resto, ya que se encuentran conectados, obteniendo un provecho mutuo entre las partes. Las principales partes utilitarias de un sistema son sus “componentes”: los elementos que ingresan, salen, y la forma de procesamiento. Los factores que entran en el sistema son los que se transforman por él. Los factores que salen son los que se elaboran dentro del el sistema y simboliza el propósito del funcionamiento de éste. El método de procesamiento es un engranaje que es útil para variar los elementos que entran en otros que salen o en sus productos (Paganini, 1993). Los componentes son una “estructura de comunicación y de distribución de procesos y métodos, personal que utiliza ambos, instalaciones apropiadas, equipos y otros materiales” (Huiza, 2006, pp. 14-15).

Los estudios de sistemas no solamente necesitan identificar el desarrollo de un método, estructura y sus componentes. Igualmente su efecto con el entorno, es decir, sus elementos que entran y salen. Es posible categorizar a los nosocomios como estructuras abiertas porque son un conjunto de piezas que guardan relación (ciencia, recursos humanos y la comunicación) que se orientan a objetivos colectivos como es la mejora de las prestaciones de salud y goce de los usuarios, familiares y la sociedad. Además de otras actividades relacionadas al tema de salud, como la enseñanza y la indagación. (Paganini, 1993).

Huiza (2006) en su estudio afirma que los elementos hospitalarios imprescindibles lo componen los usuarios que llegan por atención médica. El hecho de analizar todos los procedimientos desde que la persona llega al hospital, solicita la prestación de un servicio y recibe la atención, tiene relación directa con los procesos de atención que en teoría sería la interrelación de los componentes y los usuarios, lo cual dará como resultado final un beneficio para los pacientes que esperan recibir una atención de calidad.

## **2.1 Calidad en Salud**

La naturaleza de un servicio brindado en instituciones se ha dado a entender de varias perspectivas. Determinado número de investigadores definen que la competencia de calidad tiene relación directa con los usuarios, ya que son quienes experimentan el proceso de inicio a final cada vez que hacen uso del sistema de salud teniendo en cuenta sus perspectivas (Munro & Munro, 1994). Igualmente, es definido como un vínculo de componentes y efectos, como tales efectos se relaciona a cada paciente y a su nivel de goce (Donabedian, 2005), (Donabedian, 1988).

Según (MINSA, 2007), La naturaleza de un servicio de salud se reconoce de manera categorica e irrefutable como una estimación de la parte organizacional de las instituciones del Sistema de Salud, y se muestra complacencia por parte de los usuarios, la institución y la sociedad cuando se trabaja en conjunto en la aplicación de mejoras para la búsqueda de un bien común que comprometa al sistema de salud y a los usuarios.

Se encontró otras apreciaciones que merecen ser consideradas en relación a la definición de calidad en los servicios de salud:

La importancia de la calidad en salud tiene un propósito fundamental en la mejora de la vida de los pacientes, como algo justo y legítimo de cada individuo (Munro & Munro, 1994).

García (2013) refiere que al hablar de calidad no se debe entender como un servicio peculiar o personal, sino como un bien común que pueda alcanzarse desde distintos estratos de la sociedad.

Para Huiza (2006), se entiende como calidad una suma de componentes que es integrado por la historia, cultura y las costumbres de la sociedad, ya que es imprescindible tener en cuenta al personaje principal que es el paciente, ya que es quien dará una opinión positiva o negativa sobre su experiencia en el sistema de salud. Es importante concientizar sobre la diversidad cultural del país. Es por ello que se necesita de un diálogo entre las partes involucradas para delimitar la meta de la calidad como tal, a fin de poder llegar a un consenso que beneficie al sistema de salud y a sus pacientes. Además se tiene en cuenta que la calidad se valora a través de diversos factores, subjetivos y objetivos, pero es medible a través de procedimientos cualitativos y cuantitativos representados en instrumentos como las encuestas de satisfacción que se encuentran vigentes.

## **2.2 Dimensiones de la calidad**

Se cuenta actualmente con varios planteamientos en relación a la calidad de las atenciones en temas de salud, en esta ocasión se abordará desde el punto de vista de Ruiz-Olalla (2001) quien la divide en 5 dimensiones:

- ∇ Fiabilidad: Competencia para poder desarrollar de manera triunfante el servicio prometido (MINSA, 2014).

- ∇ Capacidad de respuesta: Talento para poder brindar una atención de calidad que sea eficiente y precisa frente a una gran demanda. Todo ello en un tiempo aceptable (MINSa, 2014).
- ∇ Seguridad: Valora el grado de credulidad que trasmite el profesional de la salud al paciente, todo ello con la finalidad de demostrar aptitud, responsabilidad, esperanza y empatía (MINSa, 2014).
- ∇ Empatía: Es la aptitud que tienen algunos individuos para poder entender y ayudar de manera apropiada a cualquier persona (MINSa, 2014).
- ∇ Aspectos tangibles: Hace referencia a componentes que los usuarios pueden distinguir en un establecimiento (MINSa, 2014).

### **2.3 Satisfacción del usuario**

La complacencia de un individuo se relaciona a experiencias lógicas y comprensibles, ello se verá influenciado por elementos culturales, religiosos, sociales, familiares y expectativas. Estos componentes son condicionantes de la calificación de cada usuario frente al servicio recibido. La finalidad de la prestación de servicios de salud es satisfacer las necesidades y /o requerimientos de sus pacientes, y la evaluación de la complacencia del usuario es una herramienta para mensurar la calidad de atención (Andia, et al., 2002).

### **III. MÉTODO**

#### **3.1 Tipo de investigación**

El estudio realizado tiene un diseño observacional porque no existió intervención, descriptivo porque no hubieron grupos de comparación, de corte transversal porque el estudio fue en un momento determinado, y contará con una dirección prospectiva ya que la recolección de la información se hará sin tener datos previos.

#### **3.2 Ámbito temporal y espacial**

Consultorios externos del servicio de Ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue en enero del 2019.

### 3.3 Variables

Tabla 1  
*Funcionalidad de variables sociodemográficas*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Tipo de variable	Escala de medición	Criterio de medición
Edad	Tiempo transcurrido desde el nacimiento del individuo	Número de años del paciente agrupados por etapas	Social	Cualitativa	Ordinal	18-35 años, 36-64 años, $\geq 65$ años
Sexo	Peculiaridades que distinguen a individuos de una especie	Condiciones fenotípicas que distinguen a las personas	Social	Cualitativa	Nominal	Masculino, Femenino
Grado de instrucción	Grado más elevado de estudios realizados	Nivel de estudios alcanzado por el individuo	Social	Cualitativa	Ordinal	Analfabeto, Primaria, Secundaria, Superior técnico, Superior universitario
Tipo de seguro de salud	Seguro del que dispone el paciente	Tipo de seguro con el que es atendido el paciente	Social	Cualitativa	Nominal	SIS, SOAT, Ninguno, Otro
Tipo de usuario	Condición del usuario en referencia a la continuidad de atención	Tipo de usuario en relación a la atención	Social	Cualitativa	Nominal	Nuevo, Continuador

Fuente: MINSA (2011).

Tabla 2  
*Funcionalidad de variables referente a las percepciones*

Variable	Definición operacional	Indicadores	Criterios de medición	Medición
Fiabilidad	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	<p>¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los trámites para la atención de consulta externa?</p> <p>¿El médico le atendió en el horario programado?</p> <p>¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?</p> <p>¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?</p> <p>¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?</p>	<p>Extremadamente muy satisfecho</p> <p>Muy satisfecho</p> <p>Satisfecho</p>	Ordinal (1-7)
Capacidad de respuesta	Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable	<p>¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?</p> <p>¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?</p> <p>¿La atención para tomarse análisis radiológicos fue rápida?</p> <p>¿La atención en farmacia fue rápida?</p>	<p>Muy insatisfecho</p> <p>Extremadamente muy insatisfecho</p>	
Seguridad	Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando	<p>¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?</p> <p>¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?</p>		

---

	conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	<p>¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?</p> <p>¿El médico que le atendió le inspiró confianza?</p>
Empatía	Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.	<p>¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?</p>
Aspectos tangibles	Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución.	<p>¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?</p> <p>¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?</p> <p>¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</p> <p>¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?</p>

---

Fuente: MINSA (2011).

### 3.4 Población y muestra

#### 3.4.1 Población.

Fueron los pacientes de consultorios externos de ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue en el mes de Enero del 2019 que fueron 784.

#### 3.4.2 Muestra.

Son los pacientes de consultorios externos de ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación en el mes de Enero del 2019 durante 8 días.

Criterios de inclusión: Pacientes y acompañantes que acuden al servicio externo de ginecología en el mes de enero.

Criterios de exclusión: Paciente y/o acompañantes que no acuden al servicio externo de ginecología en el mes de enero y aquellos individuos que muestran desinterés o rechazo hacia la encuesta.

#### 3.4.3 Tamaño de muestra.

Según la estadística del año anterior, el número de atenciones en consultorio externo de Ginecología del hospital Hipólito Unanue en el mes de enero fue de 784. Según el Ministerio de Salud (2011) el periodo recomendado debe ser no menor de 7 ni mayor de 14 días por lo que en una semana se toma el valor dividido entre 4, siendo  $N= 196$  y la muestra de 130 según la fórmula:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

n: medida de la muestra

p: número de pacientes de consultorios externos que se espera se encuentren insatisfechos

q: número de pacientes de consultorios externos que se espera se encuentren satisfechos (1-

p)

e: error estándar de 0.05

z: Valor de “z” para el intervalo de confianza 95%. El valor de “z” es igual a 1.96

N: conjunto de pacientes de consultorios externos atendidos en las fechas recomendadas en los servicios.

### 3.5 Instrumentos y técnica

Se tomó como instrumento de confianza para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de Ginecología del HNHU el cuestionario SERVPERF (Anexo N° 1), en la cual se valoras la apreciación de los pacientes en 22 preguntas de las 44 de la encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud.

El cuestionario SERVPERF determina la calidad del servicio en 3 áreas:

- Datos generales de los pacientes.
- Apreciación de la naturaleza del servicio recibido.
- Priorizaciones del aspecto de la calidad.

En las 22 preguntas se evalúan 5 criterios o aspectos:

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos Tangibles

La escala puntuación corresponde con la de Likert del 1 al 7, siendo 1 la más baja y 7 la más elevada.

La puntuación SERVPERF se calcula como la sumatoria de las puntuaciones de percepción.

La técnica utilizada será la encuesta.

### **3.6 Procedimientos**

Se repartió la encuesta a los pacientes de consultorios externos de ginecología del HNHU, a cada individuo se explicó el apropiado llenado de la encuesta SERVPERF que estuvo compuesta por 22 preguntas sobre su apreciación después de haber tomado el servicio del consultorio de Ginecología. Cada encuesta tuvo una duración de entre 5 a 7 minutos aproximadamente. Se utilizó el programa Microsoft Excel 2010, validado según RM 52-2011 Minsa.

### **3.7 Análisis de datos**

Para el estudio de los datos se utilizó el programa aplicativo Excel 2010, se hizo armó una base de datos desde de la información recolectada en las encuestas. Se consideró la valoración del instrumento SERVPERF del 1 al 7 en sus 22 preguntas conforme a los siguientes parámetros de la tabla (Tabla N° 3).

Tabla N° 3

*Interpretación del nivel de satisfacción según la encuesta SERVPERF*

Nivel de satisfacción	Calificación
Extremadamente muy satisfecho	6,7
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Muy insatisfecho	3
Extremadamente muy insatisfecho	2,1

Fuente: Huerta Medina (2015)

Los valores por cada pregunta del cuestionario SERVPERF se deducen según la tabla y la cantidad de encuestados por cada nivel de satisfacción se obtienen en porcentajes.

Para el estudio de cada indicador se obtuvo una media general de las encuestas y se comparó con los criterios mostrados para definir el grado de complacencia del paciente.

#### IV. RESULTADOS

La encuesta fue realizada a 130 personas, entre los pacientes y acompañantes en los consultorios externos de ginecología, durante el mes de enero del 2019. La tabla N° 4 nos muestra que el 95.38% fueron pacientes (Figura N° 1), el 46.92% fueron personas adultas de 40 a 65 años (Figura N° 2), el 50.77% se encontraba con nivel de estudios secundario seguido por el 22.31% con nivel primario (Figura N° 3), el 93.08% contaba con Seguro integral de salud (SIS)(Figura N° 4), y el 52.31% fueron pacientes continuadores (Figura N° 5).

Tabla N° 4

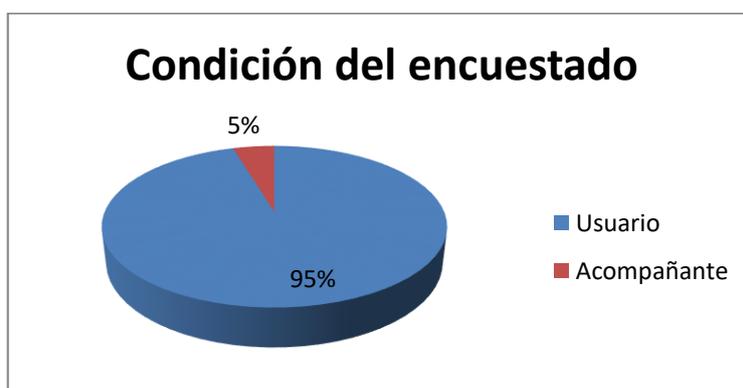
*Características sociodemográficas de los pacientes atendidos en el consultorio externo de Ginecología del HNHU, Enero, 2019*

VARIABLES	Cantidad	Frecuencia
<b>Sociodemográficas</b>		
<b>Condición del encuestado</b>		
Usuario	124	95.38%
Acompañante	6	4.62%
<b>Grupo etario</b>		
Adulto joven	56	43.08%
Adulto	61	46.92%
Adulto mayor	13	10%
<b>Nivel de estudios</b>		
Analfabeto	4	3.08%
Primaria	29	22.31%
Secundaria	66	50.77%
Superior técnico	24	18.46%

Superior universitario	7	5.38%
<b>Tipo de seguro</b>		
SIS	121	93.08%
SOAT	0	0%
Ninguno	9	6.92%
<b>Tipo de usuario</b>		
Nuevo	62	47.69%
Continuador	68	52.31%
Total	130	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura N° 1



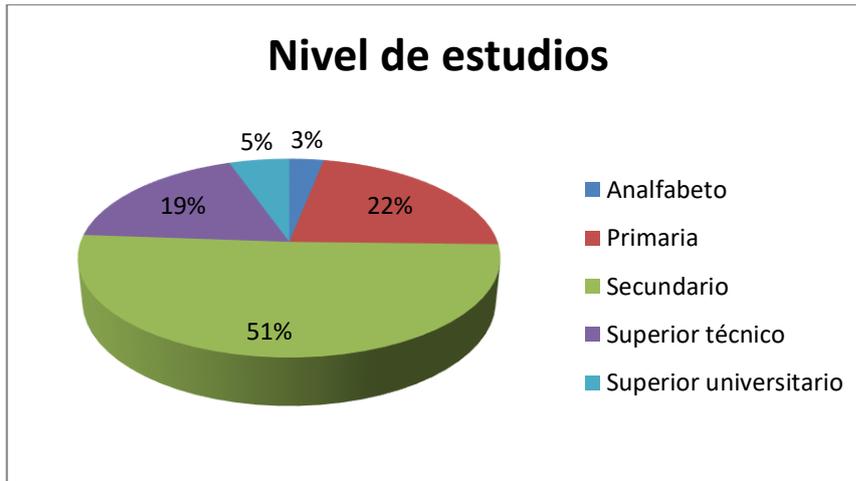
Fuente: Elaboración propia

Figura N° 2



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 3



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 4



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 5



Fuente: Elaboración propia

La encuesta SERVPERF usa solo la percepción para una mejor aproximación a la satisfacción. Esta encuesta evalúa cinco dimensiones las cuales fueron:

En la dimensión de fiabilidad hubo un 83.39% de pacientes satisfechos (extremadamente satisfecho, muy satisfecho y satisfecho). La mayoría de las cualidades evaluados en esta dimensión tuvieron más de 80% de usuarios satisfechos. La existencia de las citas y la facilidad de obtenerlas fue el aspecto en el que hubo mayor satisfacción de los usuarios (95.38%), al 86.16% de los encuestados le satisfizo que su historia clínica se haya encontrado disponible para su atención y al 86.15% le satisfizo que el personal de informes le haya orientado y explicado de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa; por otro lado, la atención del médico en el horario programado tuvo mayor porcentaje de insatisfacción (26.16%) seguida del respeto a la programación y al orden de llegada, que tuvo un 24.62% de insatisfacción. (Tabla N° 5 y figura N° 6)

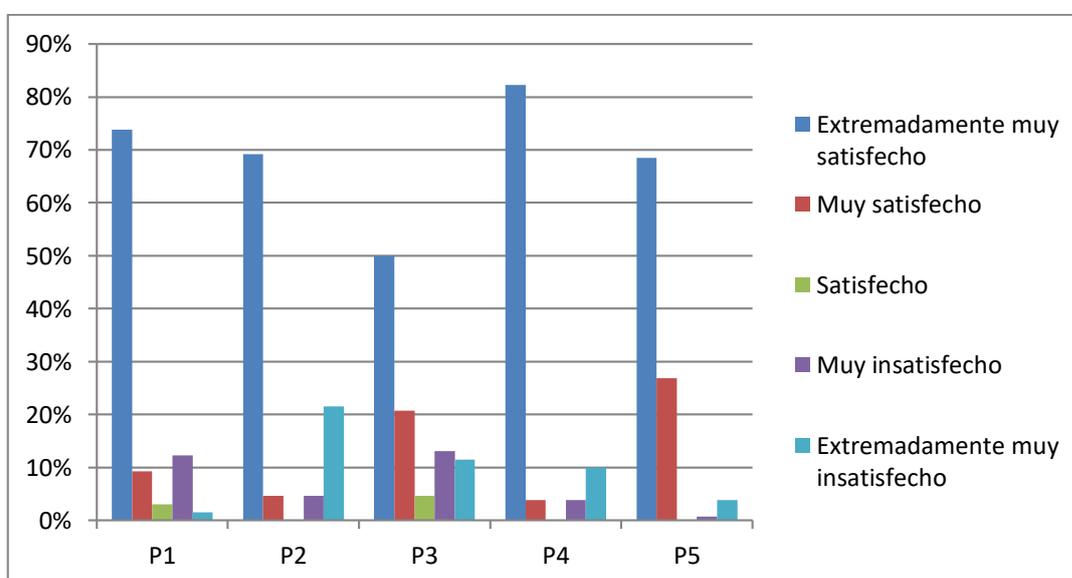
Tabla N° 5

*Nivel de satisfacción en los pacientes y acompañantes según encuesta SERPERF – Dimensión Fiabilidad*

Nivel de satisfacción	P1	P2	P3	P4	P5	Total Fiabilidad
Extremadamente muy satisfecho	73.84%	69.23%	50%	82.31%	68.46%	68.77%
Muy satisfecho	9.23%	4.62%	20.77%	3.85%	26.92%	13.08%
Satisfecho	3.08%	0%	4.62%	0%	0%	1.54%
Muy insatisfecho	12.31%	4.62%	13.08%	3.85%	0.77%	6.93%
Extremadamente muy insatisfecho	1.54%	21.54%	11.54%	10%	3.85%	9.69%

Fuente: Encuesta SERPERF en pacientes y acompañantes de usuarios de consultorios externos de ginecología del HNHU. Elaboración: propia.

Figura N° 6



Fuente: Elaboración propia

La segunda dimensión que se evaluó en la encuesta fue la capacidad de respuesta en donde hubo un 90.96% de pacientes satisfechos (Extremadamente satisfechos, muy satisfechos y satisfechos). De los aspectos con más satisfacción, la rapidez de la atención para tomarse análisis de laboratorio y exámenes radiológicos fueron los que obtuvieron mayor porcentaje de satisfacción (99.23% y 99.22% respectivamente). Un 16.93% de pacientes estuvieron insatisfechos con la rapidez de atención en caja o en el módulo de atención del SIS y el 17.69% de usuarios estuvo insatisfecho con la rapidez de la atención en farmacia. (Tabla N° 6 y figura N° 7)

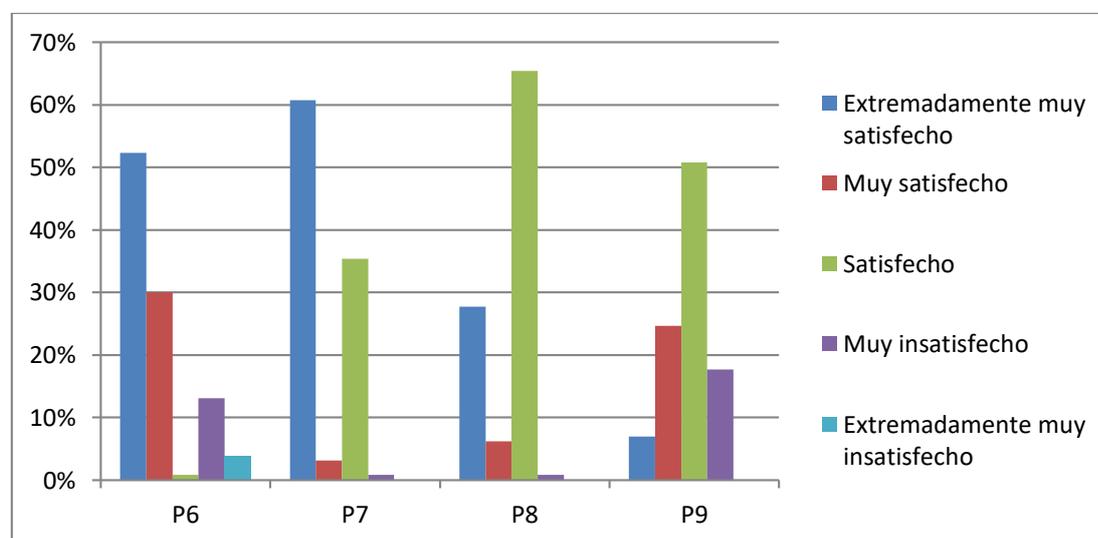
Tabla N° 6

*Nivel de satisfacción en los pacientes y acompañantes según encuesta SERPERF – Dimensión Capacidad de respuesta*

Nivel de satisfacción	P6	P7	P8	P9	Total Capacidad de respuesta
Extremadamente muy satisfecho	52.30%	60.77%	27.69%	6.93%	36.92%
Muy satisfecho	30%	3.08%	6.15%	24.62%	15.96%
Satisfecho	0.77%	35.38%	65.38%	50.77%	38.08%
Muy insatisfecho	13.08%	0.77%	0.77%	17.69%	8.08%
Extremadamente muy insatisfecho	3.85%	0%	0%	0%	0.96%

Fuente: Encuesta SERPERF en pacientes y acompañantes de usuarios de consultorios externos de ginecología del HNHU. Elaboración: propia.

Figura N° 7



Fuente: Elaboración propia

La dimensión de seguridad obtuvo 95.39% de satisfacción entre los pacientes. El 100% de los pacientes estuvieron satisfechos con el respeto a su privacidad durante su atención en el consultorio, con el tiempo brindado para contestar sus dudas o preguntas sobre sus problemas de salud y con la confianza que les inspiró el médico. Aun así, la realización de un examen físico completo y minucioso por el problema por el cual fue atendido el paciente fue el aspecto que mayor insatisfacción causó (18.46%). (Tabla N° 7 y figura N° 8)

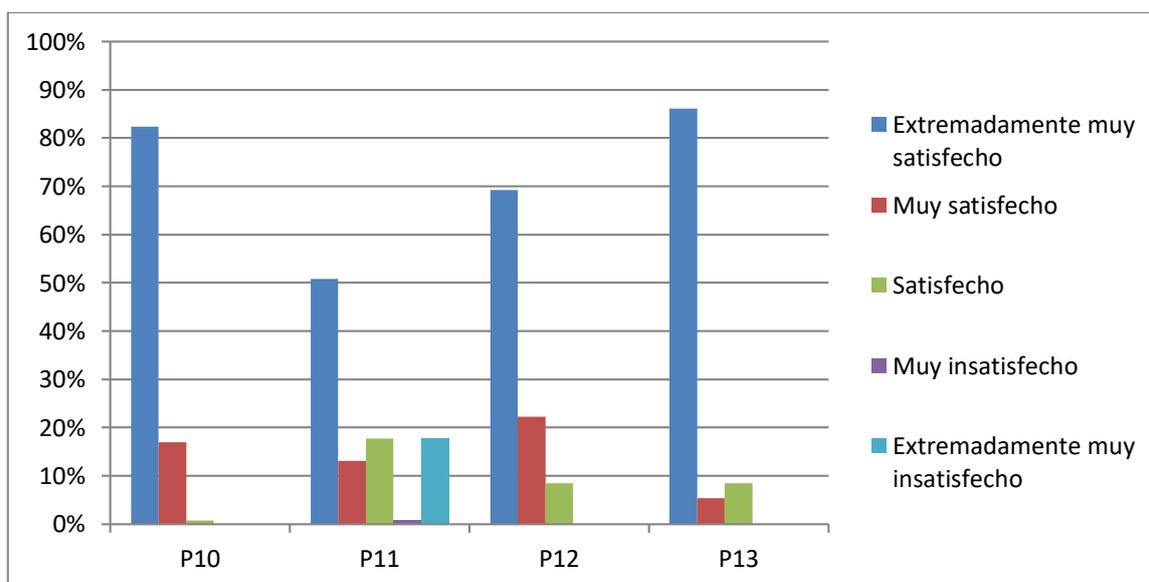
Tabla N° 7

*Nivel de satisfacción en los pacientes y acompañantes según encuesta SERPERF – Dimensión Seguridad*

Nivel de satisfacción	P10	P11	P12	P13	Total
					Seguridad
Extremadamente muy satisfecho	82.31%	50.77%	69.23%	86.15%	72.12%
Muy satisfecho	16.92%	13.08%	22.31%	5.38%	14.42%
Satisfecho	0.77%	17.69%	8.46%	8.46%	8.85%
Muy insatisfecho	0%	0.77%	0%	0%	0.19%
Extremadamente muy insatisfecho	0%	17.69%	0%	0%	4.42%

Fuente: Encuesta SERPERF en pacientes y acompañantes de usuarios de consultorios externos de ginecología del HNHU. Elaboración: propia.

Figura N° 8



Fuente: Elaboración propia

La cuarta dimensión evaluada fue la empatía y resultó con 100% de satisfacción, sumando los extremadamente satisfechos, muy satisfechos y satisfechos. Los aspectos evaluados fueron la amabilidad, respeto y paciencia del personal, el interés del médico por el problema de salud y la comprensión de la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de atención, el tratamiento recibido y los procedimientos o análisis a realizar. (Tabla N° 8 y figura N° 9)

Tabla N° 8

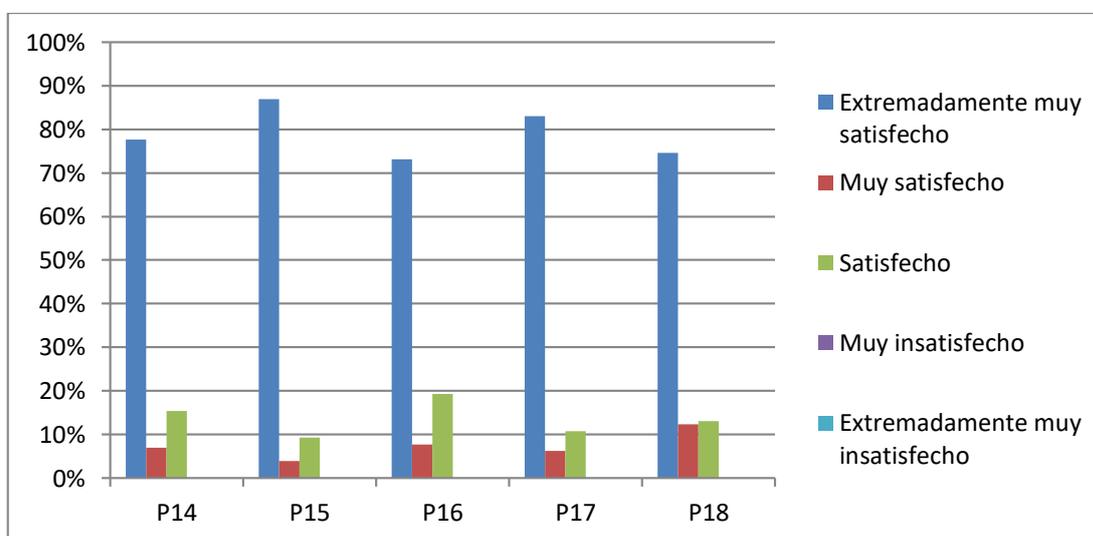
*Nivel de satisfacción en los pacientes y acompañantes según encuesta SERPERF – Dimensión Empatía*

Nivel de satisfacción	P14	P15	P16	P17	P18	Total Empatía
Extremadamente muy satisfecho	77.69%	86.92%	73.08%	83.08%	74.61%	79.08%
Muy satisfecho	6.92%	3.85%	7.69%	6.15%	12.31%	7.38%
Satisfecho	15.38%	9.23%	19.23%	10.77%	13.08%	13.52%
Muy insatisfecho	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Extremadamente muy insatisfecho	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Encuesta SERPERF en pacientes y acompañantes de consultorios externos de ginecología del HNHU.

Elaboración: propia.

Figura N° 9



Fuente: Elaboración propia

La dimensión de aspectos tangibles muestra un 92.88% de pacientes satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente satisfecho). La satisfacción de los encuestados sobre si le parecen adecuados los carteles, letreros y flechas para orientar a los pacientes, y con respecto a si se contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención fue de 100%. El 90.77% se consideró satisfecho sobre la higiene y la comodidad del consultorio y la sala de espera. Por el contrario, el 20% se mostró insatisfecho con la disponibilidad de personal para informar y orientar a los pacientes. (Tabla N° 9 y figura N°10)

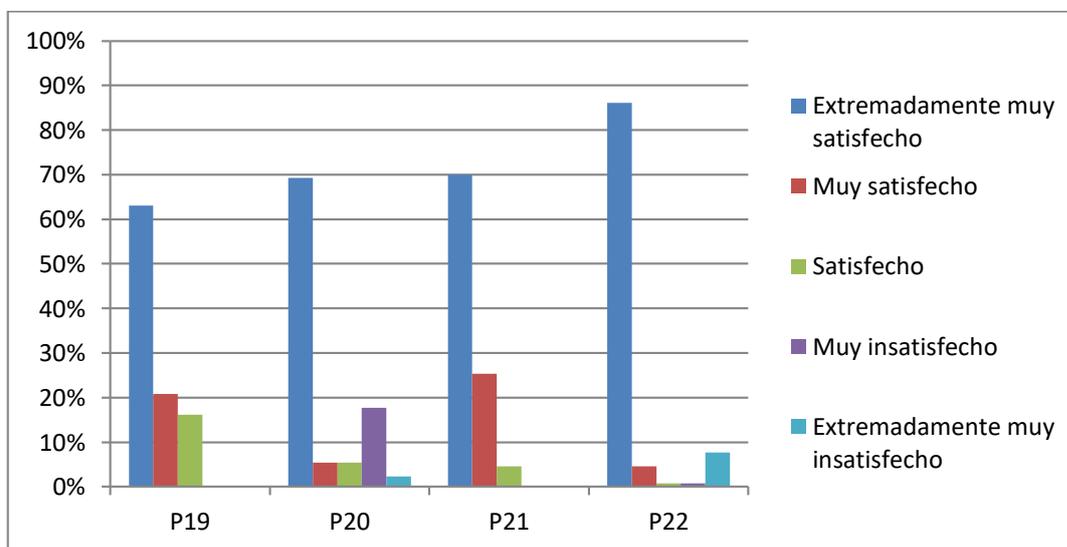
Tabla N° 9

*Nivel de satisfacción en los pacientes y acompañantes según encuesta SERPERF – Dimensión Aspectos tangibles*

Nivel de satisfacción	P19	P20	P21	P22	Total Aspectos tangibles
Extremadamente muy satisfecho	63.07%	69.23%	70%	86.15%	72.11%
Muy satisfecho	20.77%	5.38%	25.38%	4.62%	14.04%
Satisfecho	16.15%	5.38%	4.62%	0.77%	6.73%
Muy insatisfecho	0%	17.69%	0%	0.77%	4.62%
Extremadamente muy insatisfecho	0%	2.31%	0%	7.69%	2.5%

Fuente: Encuesta SERPERF en pacientes y acompañantes de usuarios de consultorios externos de ginecología del HNHU. Elaboración: propia.

Figura N° 10



Fuente: Elaboración propia

Con respecto a las 5 dimensiones, el 92.52% de pacientes de consultorio estuvo satisfecho con el servicio presentado en consultorios externos de Ginecología del HNHU. También se obtuvo que más del 80% de los encuestados resultaron satisfechos en todas las dimensiones. La empatía fue la dimensión con el mayor porcentaje de pacientes satisfechos (100%) y la que menos porcentaje de sujetos satisfechos tuvo fue la fiabilidad (83.39%). (Tabla N° 10 y figura N° 11)

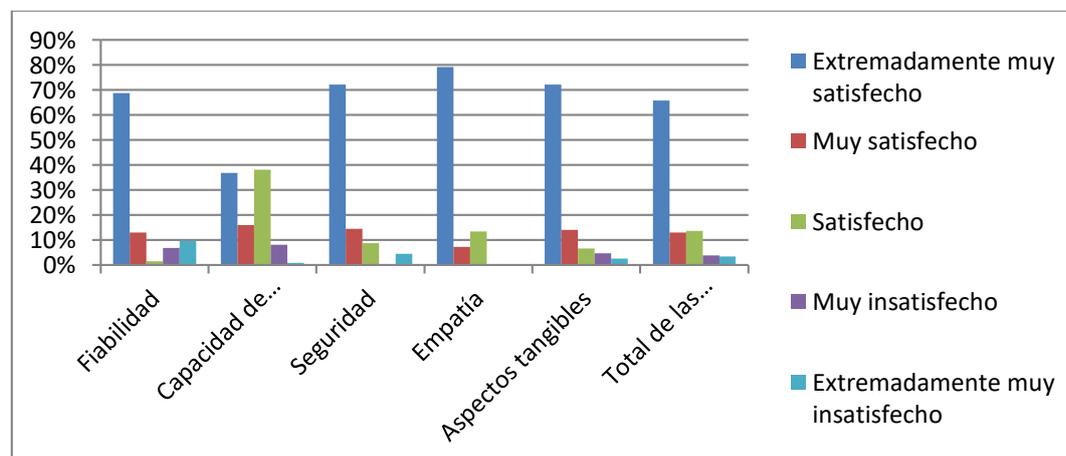
Tabla N° 10

*Nivel de satisfacción global de pacientes y acompañantes en las cinco dimensiones según la encuesta SERPERF*

Nivel de satisfacción	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles	Total de las dimensiones
Extremadamente muy satisfecho	68.77%	36.92%	72.12%	79.08%	72.11%	65.80%
Muy satisfecho	13.08%	15.96%	14.42%	7.38%	14.04%	12.98%
Satisfecho	1.54%	38.08%	8.85%	13.52%	6.73%	13.74%
Muy insatisfecho	6.93%	8.08%	0.19%	0%	4.62%	3.96%
Extremadamente muy insatisfecho	9.69%	0.96%	4.42%	0%	2.5%	3.51%

Fuente: Encuesta SERPERF en pacientes y acompañantes de usuarios de consultorios externos de ginecología del HNHU. Elaboración: propia.

Figura N°11



Fuente: Elaboración propia

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En esta investigación, con respecto a las variables sociodemográficas, el 100% fueron mujeres por ser el servicio de Ginecología. En cuanto a niveles de estudio, más del 50% tuvo nivel secundaria, mayor al 30% reportado por Huerta (2015) y al 13% de Larrea (2016), aunque el nivel superior técnico y universitario (18.46% y 5.38%) fue menor al reportado por este (47% y 38%). También se puede observar que el 93.08% tiene seguro de salud, siendo menor que el 100% reportado por Larrea aunque mayor al 77% de Huerta y al 43.4% de Cabello (2010).

El tamaño de fiabilidad muestra un 83.39% de usuarios satisfechos, este resultado es menor al 84.35% encontrado en el pabellón de cirugía del estudio de Aduato (2018) y mayor al 70.8% de consultorios externos de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú del estudio de Larrea.

La atención del médico en el horario programado tuvo mayor porcentaje de insatisfacción (26.16%) seguida del respeto a la programación y al orden de llegada, que tuvo un 24.62% de insatisfacción, lo que puede deberse al retraso de otros pacientes a la cita o a la cantidad de pacientes. A pesar de ello, más del 70% estuvo satisfecho en todos los ítems de esta dimensión.

La capacidad de respuesta evidencia un 90.96% de usuarios satisfechos (extremadamente muy satisfechos, muy satisfechos y satisfechos), mayor al 83.25% de Larrea y en (94.8%) similar a Huerta.

El 16.93% de pacientes estuvieron insatisfechos con la rapidez de atención en caja o en el módulo de atención del SIS y el 17.69% de usuarios estuvo insatisfecho con la rapidez de la atención en farmacia, lo que también puede ser causa de la insatisfacción del respeto de la programación de la dimensión anterior y puede deberse también por la cantidad de pacientes. Estos ítems también fueron fuente de insatisfacción en el estudio de Huerta y Cabello.

El tema de seguridad obtuvo 95.39% de satisfacción entre los usuarios. La realización de un examen físico completo y minucioso por el problema por el cual fue atendido el usuario fue el aspecto que mayor insatisfacción causó (18.46%), este resultado concuerda con el estudio de Larrea.

La capacidad de empatía, que evaluó la comprensión de las necesidades del usuario, fue la dimensión que más satisfacción causó (100%), coincidiendo en ese aspecto con el estudio de Aduato, siendo mayor que el resultado de este (92.87%), el de Huerta (89.6%) y Larrea (77.4%).

En relación a los aspectos tangibles tuvo un nivel de satisfacción de 92.88%, mayor al 89.36% de hospitalización de cirugía y al 84.5% del tópico de emergencia de medicina interna del Hospital Arzobispo Loayza. A pesar de ello, el 20% se mostró insatisfecho con la disponibilidad de personal para informar y orientar a los pacientes. Aspecto que debe tomarse en cuenta ya que a orientación del paciente puede contribuir a asistencia a tiempo al consultorio y al cumplimiento de los turnos.

Por último, se halló que el 92.52% de los usuarios de los consultorios externos de ginecología del HNHU se encontraron satisfechos a nivel global. Este resultado fue mayor que el de Huerta (92.2%), Aduato (86.44%) y Larrea (76.9%).

## VI. CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción global fue de 92.52%, lo que muestra una gran aceptabilidad por parte de los pacientes hacia el servicio brindado.

El nivel de satisfacción de los pacientes para la fiabilidad fue de 83.39%, lo cual indica una alta capacidad por parte de los profesionales de salud del hospital frente a la demanda de los pacientes.

Se encontró un nivel de satisfacción de 90.96% en relación a la capacidad de respuesta de parte de los prestadores de servicios de salud en un tiempo idóneo.

Con respecto al aspecto de seguridad, se encontró un 95.39% en relación a la confianza que brinda el profesional a los pacientes.

Todos los pacientes encuestados percibieron que existía empatía (100%) por parte del personal médico, lo que demuestra que el paciente se sentía apoyado y entendido para suplir sus necesidades y/o dolencias.

En relación a los aspectos tangibles el nivel de satisfacción fue de 92.88%, algo que no necesariamente está relacionado a la buena infraestructura u organización del nosocomio sino que puede deberse a factores como la necesidad de atención o el nivel educativo.

Los ítems que mayor satisfacción tuvieron fueron el respeto a la intimidad durante la atención, el tiempo brindado para contestar las dudas del paciente, el interés mostrado en solucionar el problema, el fácil entendimiento de la dilucidación del profesional de la salud sobre la afección, el tratamiento a recibir y los procedimientos o análisis a realizar, la disponibilidad de equipos y materiales.

Los ítems con más porcentaje de insatisfechos fue el retraso del horario de atención programado, el respeto del orden de llegada, el personal idóneo para informar y orientar a los pacientes, la realización de un examen físico completo y minucioso, la rapidez de la atención en farmacia, caja o en el módulo de SIS.

**VII. RECOMENDACIONES**

- Capacitar constantemente al personal administrativo para brindar un servicio de calidad en relación a la información y orientación a los pacientes de consultorios externos.
- Simplificar los trámites relacionados al Seguro Integral de Salud (SIS) para un proceso fluido.
- Velar por el cumplimiento de la programación y el turno de cada paciente, así como la atención en el horario programado por parte de los profesionales de la salud.
- Realizar exámenes físicos más completos para generar más confianza en los usuarios para garantizar el correcto diagnóstico de enfermedades y la continuidad del tratamiento.
- Realizar más estudios de nivel de satisfacción en las demás áreas de hospital para obtener una información global de la calidad de los diferentes servicios del hospital.
- Enfocar políticas sanitarias para la mejora integral de los servicios en los distintos establecimientos de salud.

## VIII. REFERENCIAS

- Adauto, G. (2018). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Octubre-Diciembre 2017 (tesis de grado). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Anderson, R., Camacho, F., & Balkrishnan, R. (2007). Willing to wait?: The influence of patient wait time on satisfaction with primary care. *BMC Health Services Research*, 7(31).
- Andia, C., Pineda, A., Sottec, V., Santos, J., Molina, M., & Romero, Z. (2002). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar Abril 2002. *Situa*, 10(20), 18-22.
- Bertalanffy, L. (1969). *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. New York, Estados Unidos: George Braziller.
- Cabello, E. (2010). Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia (tesis de maestría). Universidad Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered*, 23(2), 88-95.
- Chávez, P., Ramos, W., y Galarza, C. (2009). Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006. *Dermatología peruana*, 19(1), 22-31.
- Deming, E. (1990). *Qualidade: A revolução da Administração*. Rio de Janeiro, Brasil: Editora Marques Saraiva.

- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*, 260(12), 1743-1748.
- Donabedian, A. (2005). Evaluating the quality of medical care. *Milbank Mem Fund Q*, 44(3), 166-203. doi: 10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x
- García, D. (2013). Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa-Chorrillos en el período Febrero-Mayo 2013 (tesis de grado). Universidad Ricardo Palma, Lima.
- García, D. (2013). Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa-Chorrillos en el período Febrero-Mayo 2013 (tesis de grado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Huerta, E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015 (tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Huiza, G. (2006). Satisfacción de usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003 (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Larrea, J. (2016). Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante setiembre-noviembre 2015 (tesis de grado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- MINSA. (2007). *Sistema de gestión de la calidad en Salud (519)*. Recuperado de [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc\\_SistemaGestiondeLaCalidad.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_SistemaGestiondeLaCalidad.pdf)
- MINSA. (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Obtenido de <https://docplayer.es/7654901-Guia-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario->

externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-rm-n-527-2011-  
minsa.html

MINSA. (2014). *Encuesta de satisfacción aplicada en los usuarios de consultorios externos – 2014*. Recuperado de <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-CONSULTORIOS-2014.pdf>

Munro, L., & Munro, M. (1994). ¿Que podemos aprender de los gurúes de la calidad? En L. Munro, M. Munro, & (Ed.), *La calidad total en acción* (17-33). Barcelona, España: Ediciones Folio.

Paganini, J. (1993). Calidad y eficiencia en hospitales. *Bol of Saint Panam*, 155(6), 484.

Ruiz, M. (2001). *Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos*. Madrid, España: AECA.

Seclén, J., y Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *Anales de la Facultad de Medicina*, 66(2), 127-141.

Vásquez, W., Arimborgo, C., Pillhuaman, N., y Vallenas, G. (2009). Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. *Investigaciones Sociales*, 13(22), 337-353.

## ANEXOS

## Anexo N° 1

## ENCUESTAS SEGÚN SERVICIO DE ATENCIÓN, NIVEL Y CATEGORÍA

		Nº Encuesta: _____
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III</b>		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____	Hora Final: ____/____/____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____		

PERCEPCIONES									
<p>En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b>, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P	¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

**Anexo N° 2****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El propósito de este documento es proporcionar a los participantes de este estudio una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

El presente estudio es conducido por Jaime Ricardo Hipólito de la Universidad Nacional Federico Villareal, Facultad de Medicina Humana Hipólito Unanue, carrera de Medicina Humana. El objetivo del estudio es conocer el nivel de satisfacción de usuarios de consultorios externos de Ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta, ello tomará máximo 7 minutos de su tiempo. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

Quiero reiterar que no existe riesgo alguno en participar del estudio, pero su información ayudará a conocer la calidad de prestaciones de salud que se dan en el servicio de consultorios externos de Ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

